

INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL  
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA CONFIDENCIAL E OBRIGATÓRIA,  
REGISTADO NO INE SOB O Nº 10236 VÁLIDO ATÉ 2015/12/31

**IUTICE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas**

**Referência dos dados:**

2015

(exceto quando é pedido o ano de 2014)

Contactos para resposta e esclarecimento de dúvidas:  
 INE - DEPARTAMENTO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO  
 Serviço de Inquéritos por Autopreenchimento  
 Núcleo de Recolha de Lisboa 6  
 Av. António José de Almeida 1000-043 LISBOA  
 Tel. 218 440 436 Fax 218 426 360  
 e-mail: iutice@ine.pt

**Resposta eletrónica:** <http://webing.ine.pt/aderentes>

**Identificação da unidade estatística**

Número de identificação fiscal (NIF) | | | | | | | | | | Homepage

Designação social

Distrito/Ilha Município Freguesia

Endereço

Localidade  Código postal      -

Telephone                      Fax                      e-mail

**Situação da unidade estatística no período de referência dos dados**

Situação na atividade		BC005
-----------------------	---	-------

Aguarda início de atividade ☐

Em atividade ☐

Atividade suspensa em                    /                    /                    ☐                    ☐ BC010

Atividade cessada em / / ☐

Se a empresa esteve em atividade pelo menos um mês em 2014 e em janeiro de 2015, marque "Em atividade" e continue o preenchimento. Se nunca exerceu atividade, marque "Aguarda início de atividade" e devolva o questionário. Se não exerceu atividade em 2014 e em janeiro de 2015 ou já cessou a atividade, marque a quadrícula respectiva, indique em que data e devolva o questionário.

Atividade económica principal (CAE Rev. 3) | | | | | | BC001

\_\_\_\_\_

BC015

Ocorreu algum facto relevante no período de referência dos dados? Sim ☐

Não ☐

Indique qual: BC025      Data      /      /      BC020

--

Observações

Utilize este espaço para incluir sugestões, justificações referentes à sua resposta ou outras observações que julgue convenientes.

--

**Responsável pelo preenchimento**

Nome contacto

Telephone                      Fax                      e-mail

Função

Assinatura \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**SE NÃO ESTÁ EM ATIVIDADE TERMINA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO**

Nas questões de resposta múltipla deve assinalar com um X as quadrículas correspondentes

**A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO - (TIC)**

Considerar a **utilização** de: **Computadores de secretária, nettops, terminais, computadores portáteis** (ex.: laptops, notebooks, netbooks), **assistentes digitais pessoais (PDA), telefones inteligentes (smartphones)**.

- A 1.** A empresa **utiliza** computadores? A0100 ☐ Sim ☐ Não  
(Utilização e não a posse de computadores)

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **A1**, termina o preenchimento do questionário

- A 1.1** Qual o **número** de pessoas ao serviço que **utiliza** computadores para fins profissionais? A0102

**B ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

Entende-se por Internet a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, www, e-mail, etc.).

- B 1.** A empresa tem acesso à Internet? B0100 ☐ Sim ☐ Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **B1**, PASSE PARA A QUESTÃO **C1**

- B 2.** Qual o **número** de pessoas ao serviço que **utiliza** computadores com ligação à Internet para fins profissionais? B0200

**Utilização de ligação fixa no acesso à Internet para fins profissionais**

- B 3.** Quais os tipos de **ligação fixa** à Internet utilizados na empresa? Sim Não
- a) Modem por linha de telefone analógica ou RDIS B1001 ☐ ☐
- b) DSL (ADSL, SDSL, etc.) B0303 ☐ ☐
- c) Outra ligação fixa com ou sem fios de banda larga (ex.: cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, WI-FI) B1002 ☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **B3**, PASSE PARA A QUESTÃO **B5**

- B 4.** Qual é a **velocidade máxima** de ligação **fixa** à Internet contratada pela empresa para fazer downloads?  
(Escolha apenas uma opção)

- B1048
- |   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Menos de 2 Mbit/s                        | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Pelo menos 2, mas inferior a 10 Mbit/s   | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Pelo menos 10, mas inferior a 30 Mbit/s  | <input type="checkbox"/> |
| 4 | Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s | <input type="checkbox"/> |
| 5 | 100 Mbit/s ou mais                       | <input type="checkbox"/> |

**Utilização de ligação móvel no acesso à Internet para fins profissionais**

Uma **ligação móvel para fins profissionais utilizando dispositivos portáteis para acesso à Internet** através de redes de telefonia móveis, cujas empresas pagam na totalidade ou, pelo menos, até um limite, a assinatura e os custos de utilização.

- B 5.** Quais os tipos de **ligação móvel** à Internet utilizados na empresa? Sim Não
- a) Ligação móvel banda larga através de **computador portátil** utilizando tecnologia 3G ou superior (ex.: laptop, notebook, netbook) B1049 ☐ ☐
- b) Ligação móvel banda larga através de **telemóvel, PDA, smartphone** utilizando tecnologia 3G ou superior B1050 ☐ ☐
- c) Ligação móvel banda estreita - via telemóvel (ex.: GPRS, GSM, EDGE) B1051 ☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **B5**, PASSE PARA A QUESTÃO **B7**

- B 6.** Qual o **número** de pessoas ao serviço a quem é disponibilizado equipamento portátil com **ligação móvel** à Internet para fins profissionais? B1011       
(ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)

- B 7.** A empresa tem **website**? B0800 ☐ Sim ☐ Não  
website da empresa, de empresas do grupo, empresa com divulgação numa estrutura ou rede social específica (ex.: Facebook, etc.) ou empresa com presença na Internet através de outra entidade que detém os direitos (ex.: franchising).

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **B7**, PASSE PARA A QUESTÃO **B9**

- B 8.** Quais das seguintes **funcionalidades** são disponibilizadas no website da empresa? Sim Não
- a) Certificação de segurança do website B0801 ☐ ☐
- b) Descrição dos produtos ou serviços, listas de preços B0802 ☐ ☐
- c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem os produtos B0803 ☐ ☐
- d) Encomenda ou reserva online, (ex.: carrinho de compras) B0804 ☐ ☐
- e) Acompanhamento online das encomendas B0805 ☐ ☐
- f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares B0806 ☐ ☐
- g) Recrutamento e formulário de candidatura online B0807 ☐ ☐
- h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais B0808 ☐ ☐
- i) Ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa B1053 ☐ ☐
- j) Envio eletrónico de reclamações (ex.: via e-mail ou web form etc) B1054 ☐ ☐

**Entidades públicas** - Referem-se a serviços públicos e atividades de administração (ex.: impostos, direitos aduaneiros, registo de empresas, segurança social, saúde pública, ambiente ou organismos da administração local). As entidades públicas podem ser a nível local, regional ou nacional.

- B 9.** Em **2014**, a empresa utilizou a Internet para interagir com entidades públicas? B0500 ☐ Sim ☐ Não  
(ex.: obter, preencher ou enviar formulários de impostos, declarações do IVA, declarações para a segurança social, concursos no âmbito da contratação pública eletrónica, etc.)

Utilização de redes sociais				
<p>Uso de redes sociais refere-se ao uso de aplicações baseadas na Internet ou plataformas de comunicação por parte da empresa para conectar, criar e trocar conteúdos online, com clientes, fornecedores ou parceiros, ou dentro da empresa.</p> <p>- Empresas que <u>usam redes sociais</u> são consideradas aquelas que <b>têm um perfil de utilizador, uma conta ou uma licença de utilização</b>, dependendo dos requisitos e do tipo de redes sociais.</p>				
<p><b>B 10.</b> A empresa utiliza alguma das seguintes redes sociais? (excluem-se as utilizadas exclusivamente para anúncios pagos)</p>				
	Sim	Não		
a) Redes sociais (ex.: Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1036	
b) Blog ou microblogs da empresa (ex.: Twitter, Present.ly, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1037	
c) Websites de partilha de conteúdo multimédia (ex.: YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1038	
d) Ferramentas de partilha de conhecimentos baseados em Wiki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1039	
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B10, PASSE PARA A QUESTÃO B12				
<p><b>B 11.</b> A empresa utiliza redes sociais para as seguintes finalidades:</p>				
	Sim	Não		
a) Desenvolver imagem da empresa ou comercializar produtos (ex.: produtos de publicidade ou de lançamento, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1041	
b) Obter ou responder às opiniões ou perguntas dos <u>clientes</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1042	
c) Envolver os <u>clientes</u> no desenvolvimento ou inovação de produtos ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1043	
d) Colaborar com os <u>parceiros de negócios</u> ou outras organizações (ex.: fornecedores, parceiros de negócios, organizações não governamentais, autoridades locais públicas, serviços académicos, institutos de pesquisa, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1044	
e) Recrutar pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1045	
f) Trocar pontos de vista, opiniões ou conhecimentos dentro da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	B1046	
Hotspots				
<p><b>B 12.</b> A empresa dispõe de pontos de acesso à Internet sem fios (hotspots) para fornecedores/clientes?</p>				
	Sim	Não	B1056	<input type="checkbox"/>
<b>C PARTILHA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA</b>				
<p>ERP (Enterprise Resource Planning) é um pacote de software utilizado para gerir os recursos através da partilha de informação entre as diferentes áreas funcionais da empresa (ex.: contabilidade, planeamento, produção, marketing, etc).</p> <p>- Dentro da empresa, <b>enviar ou receber</b> informação eletrónica que possa ser processada automaticamente.</p>				
<p><b>C1.</b> A empresa utiliza software de aplicação ERP?</p>				
	Sim	Não	E0300	<input type="checkbox"/>
<p>CRM (Customer Relationship Management) refere-se a qualquer aplicação de software para a gestão de informações sobre os clientes</p>				
<p><b>C2.</b> A empresa utiliza algum software de aplicação CRM para a gestão da informação sobre clientes que permita:</p>				
	Sim	Não		
a) Recolher, armazenar e disponibilizar a outras áreas de negócio a informação sobre os clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	E0401	
b) Analisar a informação sobre os clientes para finalidades de marketing (definir preços, promover vendas, escolher canais de distribuição, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	E0402	
<b>D PARTILHA ELETRÓNICA DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA CADEIA DE ABASTECIMENTO</b>				
<p>Troca de todos os tipos de informação com os <b>fornecedores/clientes</b> a fim de coordenar a disponibilidade e a entrega dos produtos ou dos serviços ao consumidor final;</p> <p>- Inclui informação sobre relatórios de encomendas, em inventários, em produção, em abastecimento ou em desenvolvimento de produtos;</p> <p>- Ligações entre diferentes empresas através da Internet ou outras redes eletrónicas que não a Internet;</p> <p>- Pode ser da empresa aos seus fornecedores/clientes ou vice-versa;</p> <p>- Esta informação pode ser partilhada através do website ou através da partilha de dados automatizada, excluindo as mensagens normais de e-mail escritas</p>				
<p><b>D1.</b> A empresa partilha informação sobre a cadeia de abastecimento com os seus fornecedores/clientes por via eletrónica? (ex.: Gestão de stocks, planos de produção, encomendas previstas ou acompanhamento do estado das entregas)</p>				
	Sim	Não	D0100	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO D1, PASSE PARA A QUESTÃO E1				
<p><b>D2.</b> Que métodos são usados pela empresa na partilha eletrónica de informação sobre a cadeia de abastecimento?</p>				
	Sim	Não		
a) Websites (da empresa ou dos parceiros de negócio ou portais web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D0401	
b) Transmissão eletrónica adequada a processamento automático (ex.: sistemas do tipo EDI, EDIFACT, XML, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D0402	
<b>E FATURAÇÃO ELETRÓNICA</b>				
<p>Existem faturas em suporte papel e em formato eletrónico. Distinguem-se <b>dois tipos</b> de faturas eletrónicas:</p> <p>- Faturas eletrónicas <u>adequadas para o processamento automático</u>: faturas com uma estrutura normalizada que <b>podem</b> ser processadas automaticamente e podem ser diretamente trocadas entre fornecedores e clientes, através de operadores de serviços ou através de um sistema bancário eletrónico;</p> <p>- Faturas em formato eletrónico <u>não adequadas ao processamento automático</u> (ex: e-mail, e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato).</p>				
<p><b>E 1.</b> Em 2014, a empresa <b>enviou</b> faturas para outras empresas ou entidades públicas? (em papel ou formato eletrónico)</p>				
	Sim	Não	D0406	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E1, PASSE PARA A QUESTÃO E3				
<p><b>E 2.</b> Em 2014, de todas as faturas <b>enviadas</b> para outras empresas ou entidades públicas, indique qual a percentagem por tipo de fatura: (Caso não consiga fornecer percentagens exatas, pode utilizar uma aproximação).</p>				
	Sim	Não		
a) Faturas eletrónicas com estrutura normalizada <u>adequada</u> ao processamento automático (ex.: EDI, UBL, XML)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D0407	%
b) Faturas eletrónicas <u>não adequadas</u> ao processamento automático (ex: e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D0408	%
c) Faturas em suporte papel (enviadas ou entregues em mão)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	D0409	%
<b>Total</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1 0 0	%

<b>E 3.</b> Em 2014, de todas as faturas <b>recebidas</b> pela empresa, indique qual a percentagem por tipo de fatura: (Caso não consiga fornecer percentagens exatas, pode utilizar uma aproximação).			
a) Faturas eletrónicas com estrutura normalizada <u>adequada</u> ao processamento automático (ex.: EDI, UBL, XML)	D0410		%
b) Faturas em suporte <u>papel</u> ou formato eletrónico <u>não adequado</u> ao processamento automático (ex: e-mail, e-mail com anexos em formato pdf, imagens TIF, JPEG ou outro formato)	D0411		%
Total		1	0

**F COMÉRCIO ELETRÓNICO**

**Comércio eletrónico:** Compra ou venda de bens ou serviços através de redes eletrónicas, usando métodos concebidos especificamente para receber ou efetuar encomendas.  
 - Os bens ou serviços têm de ser encomendados utilizando estes métodos, mas o pagamento e a entrega final dos produtos não têm de ser necessariamente realizados online.  
 - Excluem-se do comércio eletrónico as encomendas realizadas usando mensagens de e-mail escritas manualmente (não automáticas).

**Encomendas recebidas através da Internet via website (Vendas)** - Encomendas realizadas numa loja online (web shop), através de formulários na Internet, extranet ou via aplicação para dispositivos móveis (apps), independentemente da forma como o acesso à Internet é feito (computador de secretária, computador portátil ou telemóvel...)

<b>F 1.</b> Em 2014, a empresa <b>recebeu</b> encomendas de bens e/ou serviços através de um <u>website ou apps</u> ?		F0804	Sim	Não
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F1, PASSE PARA A QUESTÃO F6				
<b>F 2.</b> Em 2014, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços <b>recebidas</b> através de um <u>website ou apps</u> no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)		F0805		%
<b>F 3.</b> Em 2014, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços <b>recebidas</b> através de um <u>website ou apps</u> , qual a percentagem resultante:				
a) Consumidores privados	F0814			
b) Empresas e administração pública	F0815			
Total		1	0	0

<b>F 4.</b> Em 2014, a empresa <b>recebeu</b> encomendas através de um <u>website ou apps</u> por clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?		Sim	Não
a) Portugal	F0806		
b) Noutros países da União Europeia	F0807		
c) Resto do Mundo	F0808		

<b>F 5.</b> Quais dos seguintes <b>meios de pagamento</b> são aceites pela empresa para as vendas através de um <u>website ou apps</u> ?		Sim	Não
a) Pagamento <b>online</b> - pagamento integrado na transação/encomenda (ex.:cartão de crédito, cartão de débito, autorização de débito direto ou através de contas de terceiros)	F0823		
b) Pagamento <b>offline</b> - não inclui pagamento integrado na transação/encomenda (ex.:envio à cobrança, transferência bancária, pagamento por cheque ou outro não online)	F0824		

**Encomendas recebidas através de "Intercâmbio eletrónico de dados" (EDI) (Vendas):** Encomendas realizadas utilizando mensagens do tipo EDI.  
 EDI - Designação genérica utilizada para identificar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML).

<b>F 6.</b> Em 2014, a empresa <b>recebeu</b> encomendas de bens e/ou serviços através de <u>intercâmbio eletrónico de dados</u> (EDI)?		F0809	Sim	Não
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F6, PASSE PARA A QUESTÃO F9				
<b>F 7.</b> Em 2014, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços <b>recebidas</b> através de <u>intercâmbio eletrónico de dados</u> (EDI) no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)		F0810		%
<b>F 8.</b> Em 2014, a empresa <b>recebeu</b> encomendas através de <u>intercâmbio eletrónico de dados</u> (EDI) por clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?				
a) Portugal	F0811			
b) Noutros países da União Europeia	F0812			
c) Resto do Mundo	F0813			

**Encomendas efetuadas através de redes eletrónicas (Compras):** Encomendas realizadas através de qualquer das seguintes formas:  
 - Via uma loja online (web shop), através de formulários na Internet ou extranet ou aplicação para dispositivos móveis (apps), independentemente da forma como o acesso à Internet é feito;  
 ou  
 - Via mensagens do tipo EDI (Electronic Data Interchange) designação genérica utilizada para identificar o envio ou receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático (ex.: EDIFACT, UBL, XML)

<b>F 9.</b> Em 2014, a empresa <b>efetuiu</b> encomendas de bens e/ou serviços através de <u>redes eletrónicas</u> (via website, apps ou intercâmbio eletrónico de dados (EDI) excluindo e-mails não automáticos)		F0600	Sim	Não
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F9, PASSE PARA A QUESTÃO G1				
<b>F 10.</b> Em 2014, o valor das encomendas <b>efetuadas</b> através de <u>redes eletrónicas</u> foi igual ou superior a 1% no total do valor das compras da empresa (valor líquido de IVA)		F0825		
<b>F 11.</b> Em 2014, a empresa <b>efetuiu</b> encomendas através de <u>redes eletrónicas</u> a fornecedores localizados nas seguintes áreas geográficas?				
a) Portugal	F0801			
b) Noutros países da União Europeia	F0802			

c) Resto do Mundo	F0803	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------	-------	--------------------------	--------------------------

**G SEGURANÇA NAS TIC**

Medidas, controlos e procedimentos aplicados em sistemas de TIC, a fim de garantir a integridade, autenticidade, disponibilidade e confidencialidade de dados e sistemas.

**G 1.** A empresa tem uma política de segurança das TIC formalmente definida? S0100 Sim ☐ Não ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **G1**, PASSE PARA A QUESTÃO **H1**

**G 2.** Os seguintes riscos são contemplados na política de segurança das TIC?

a) Destruição ou corrupção de dados devido a ataque ou a incidentes inesperados	S0201	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Divulgação de dados confidenciais, devido a ataques de intrusão, mistificação do destino ( <i>pharming</i> ), mistificação da interface ( <i>phishing</i> ) ou acidentalmente	S0202	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Indisponibilidade de serviços das TIC, devido a ataques externos (ex.: ataques de negação de serviços denial-of-service attacks)	S0203	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**G 3.** Quando foi definida ou revista a política de segurança das TIC?  
(Escolha apenas uma opção)

S0506	1 Últimos 12 meses	<input type="checkbox"/>	
	2 Mais de 12 e até 24 meses	<input type="checkbox"/>	
	3 Mais de 24 meses	<input type="checkbox"/>	

**H RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

**Pessoal TIC** – Considere o quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal afeto à manutenção e configuração da infraestrutura de comunicações

**H 1.** A empresa tem pessoal ao serviço especialista em TIC?  
(pessoal ao serviço para os quais as TIC é o principal trabalho) H0100 Sim ☐ Não ☐

**H 2.** Em **2014**, a empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal especialista em TIC? H0300 Sim ☐ Não ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **H2**, PASSE PARA A QUESTÃO **H4**

**H 3.** Em **2014**, a empresa teve dificuldade no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC? H0400 Sim ☐ Não ☐

**H 4.** Em **2014**, a empresa promoveu formação em TIC para desenvolver as competências do pessoal ao serviço?

a) Para pessoal ao serviço especialistas em TIC (assinale <b>Não</b> caso não existisse pessoal TIC em 2014)	H0601	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Para outras categorias de pessoal ao serviço	H0602	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**H 5.** Em **2014**, alguma das seguintes funções TIC foram realizadas na empresa:

		Por pessoal da empresa ou de empresas do grupo	Por fornecedores externos	Não aplicável
a) Manutenção de infraestruturas TIC (ex.: computadores, impressoras, servidores, redes etc.)	H0603	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Apoio a software de escritório (ex.: processadores de texto)	H0604	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Desenvolvimento de software/sistemas de gestão empresarial (ex.: ERP ou CRM)	H0605	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Apoio a software/sistemas de gestão empresarial (ex.: ERP, CRM, HR, bases de dados)	H0606	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Desenvolvimento de aplicações web (ex.: websites, soluções de comércio eletrónico)	H0607	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Apoio a aplicações web (ex.: websites, soluções de comércio eletrónico)	H0608	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Segurança e proteção de dados (ex.: testes de segurança e software de segurança)	H0609	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Fim do inquérito**  
 Obrigado pela sua colaboração.

## GLOSSÁRIO

**Acesso Dedicado** - Também designado por linha dedicada, ou circuito dedicado, é utilizado para transmissão de dados em geral, caracterizando-se pela ligação permanente entre dois pontos, podendo ser analógico ou digital.

Nota (s): Normalmente é utilizado por organismos de grandes dimensões. Este circuito de transmissão de dados, assegura velocidades de transmissão que variam entre 64 Kbps, n x 64 Kbps (n = 2 a 30), 2 Mbps, 34 Mbps e 140 Mbps.

**ADSL** - Tecnologia de transmissão assimétrica de banda larga que usa os pares de cobre da cablagem telefónica existente para comunicação de dados a taxas elevadas e acesso a serviços multimédia. Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal downstream (sentido Internet para o PC) de alto débito (1,5 a 8Mbit/s), um canal duplex de alto débito médio de upstream (sentido PC para a Internet) (16 a 640Kbit/s) e um canal para o serviço telefónico.

**Banda estreita** - Serviços ou ligações com largura de banda limitada, característica de determinados sistemas de telecomunicações, que apenas possibilitam a transmissão de pequenas quantidades de informação (serviço de telefone, fax, dados de baixa velocidade, entre outros). Contrasta com banda larga que permite transmitir uma quantidade considerável de informação.

**Banda Larga** - Ligação que permite veicular, a grande velocidade, quantidades consideráveis de informação, como por exemplo, imagens televisivas. Os tipos de ligação que fornecem ligação em banda larga são: XDSL (ADSL, SDSL, etc.), cabo, UMTS ou outras como satélite.

Nota: Não existe uma definição harmonizada de banda larga; esta é, no entanto, uma das mais comuns.

**Blog** - O mesmo que Weblog. Designa um diário mantido na Internet através de sistemas de publicação fáceis de utilizar. Os Weblogs popularizaram-se nos últimos anos, criando sites pessoais que se tornaram verdadeiras referências de opinião e informação na Internet.

**Cidadão com Necessidades Especiais** - Indivíduo que necessita de recorrer a facilitadores para o exercício da sua participação e da sua funcionalidade.

**Cisão /Fusão** - Compreende as seguintes situações :

**Cisão Simples** - Destaque de parte do património de uma empresa para com ela constituir outra sociedade.

**Cisão – Dissolução** - Dissolução e divisão do património de uma sociedade, sendo cada uma das partes resultantes destinada a constituir nova sociedade.

**Cisão-Fusão** - Destaque de parte do património de uma sociedade, ou sua dissolução, dividindo o seu património em duas ou mais partes, para as fundir com sociedades já existentes ou com partes do património de outras sociedades, separadas por idênticos processos e com igual finalidade. A cisão-fusão pode assumir uma das seguintes modalidades: - destaque de parte do património de uma sociedade, sem dissolução desta, para fundir a parte destacada com outra sociedade já existente; - destaque de parte do património de uma sociedade, sem dissolução desta, para a fundir com parte do património de outra(s) sociedade(s), separado(s) por idêntico processo e com igual finalidade; - divisão do património, dissolvendo-se a sociedade, em duas ou mais partes, para as fundir com sociedades já existentes; - divisão do património, dissolvendo-se a sociedade, em duas ou mais parcelas, para as fundir com parcelas do património de outras sociedades, separadas por processo idêntico e com igual finalidade.

**Fusão – Dissolução** - Reunião de uma ou mais sociedades numa só, mediante a constituição de uma nova sociedade, para a qual se transferem globalmente os patrimónios das sociedades fundidas. Este fenómeno pode realizar-se mediante a transferência global do património de uma ou mais empresas para outra. Em qualquer destes casos é efetuada a atribuição aos sócios daquelas sociedades de partes, ações ou quotas da nova sociedade ou da sociedade já existente.

**Fusão – Incorporação** - Reunião de uma ou mais sociedades numa só, mediante a transferência global do património de uma ou mais sociedades para outra (já existente).

**Comércio Eletrónico (e-commerce)** - Operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (Internet Protocol) ou de outras redes eletrónicas mediadas por computador. Os bens e serviços são encomendados através dessas redes, mas o pagamento e a entrega podem ser feitos online ou off-line. Encomendas recebidas através de telefone, fax ou e-mail (não automático), não são consideradas comércio eletrónico.

Nota: Se o sistema de e-mail utilizado consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana, então considera-se comércio eletrónico.

**Computador Pessoal** - Sistema «monoposto» de uso pessoal, com capacidades de processamento e comunicação próprias:

**Desktop e Tower** - Orientados para correr aplicações de uso geral;

**Workstations** - Orientados para o processamento de aplicações especializadas e com exigências de processamento e gráficas significativas;

**Portáteis** - Orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensões e peso reduzidos e disporem de alimentação elétrica autónoma;

**Terminais** - Unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com o computador.

**Consulta Pública Online** - Processo organizado por entidades públicas, de âmbito internacional, comunitário, nacional, regional ou local, mediante o qual cidadãos, empresas, organizações não-governamentais e outros agentes da sociedade civil são convidados a emitir, por via eletrónica, opiniões, sugestões e outros contributos, com vista a participar na tomada de decisões relativas a assuntos de interesse público.

**Correio Eletrónico (e-mail)** - Sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações. O correio eletrónico é uma versão informatizada dos serviços de correspondência interna ou dos serviços postais. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações.

**CRM (Customer Relationship Management)** - Metodologia de gestão que se baseia no uso intensivo de tecnologias da informação para recolher, integrar, processar e analisar a informação relativa aos clientes e que tem como objetivo colocar o cliente no centro do processo de negócio.

**EDGE (Enhanced Data Rates for GSM/DCS Evolution)** - Evolução do sistema GSM que possibilita a transmissão a velocidades até 384 Kbps.

**EDI (Electronic Data Interchange)** - Troca eletrónica de informação standardizada entre computadores, podendo utilizar a Internet como plataforma (EDI sobre TCP/IP) ou utilizar redes proprietárias exclusivas entre instituições. Permite a permuta de documentos entre computadores (faturas, recibos, contratos, notas de encomenda etc.) sem circulação de papel.

**Extranet** - Intranet parcialmente aberta a determinados grupos de utilizadores exteriores à organização. Para que se proceda ao acesso exterior a essa parte da Intranet é necessário deter autorização de entrada por meio de login e password.

**ERP (Enterprise Resource Planning)** - Software de gestão que integra a informação e os processos das várias áreas de negócio da empresa.

Nota: Integra áreas como a financeira, o planeamento, as aquisições, as vendas, o marketing, o apoio ao cliente e os recursos humanos.

**EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport)** - Formato adotado pela Organização das Nações Unidas para promover o intercâmbio eletrónico de dados no âmbito da Administração, do Comércio e dos Transportes.

**Fatura Eletrónica** - Factura em formato digital e que pode ser processada automaticamente, por transferência do sistema de faturação da empresa (ou do servidor) que a emite diretamente para a aplicação financeira (ou outra) da empresa que a recebe. O protocolo de transmissão pode ser XML, EDI ou outro formato similar.

**Fibra Ótica** - Cabo fabricado em fibra de vidro, através do qual se transmitem sinais sob forma de impulsos de luz. Trata-se de um suporte de banda larga que pode facilmente fornecer capacidade para transmissão de elevadas quantidades de informação, a grandes distâncias com reduzida distorção.

**Formulário para Preenchimento Online** - Formulário administrativo necessário à prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e a outras entidades, cujo preenchimento e submissão está submetido online.

**FTP (File Transfer Protocol)** - Protocolo de comunicação para transferência de ficheiros entre dois computadores, o servidor e o cliente.

**Grupo de Empresas** - Empresas ligadas por vínculos jurídico-financeiros. O grupo de empresas pode comportar uma pluralidade de centros de decisão, nomeadamente no que diz respeito à política de produção, de venda, de benefícios, etc.; pode unificar certos aspetos da gestão financeira e da fiscalidade; constitui uma entidade económica que pode efetuar escolhas que dizem respeito, nomeadamente, às unidades aliadas que o compõem.

**GSM (Global System for Mobile Communications)** - Tecnologia standard utilizada pelos operadores móveis na Europa e também em outros países. Com exceção de alguns países da América, em particular os EUA e o Brasil, o GSM foi largamente adotado pelo que permite a existência de uma rede de roaming mundial com cerca de 160 países.

GLOSSÁRIO - <i>continuação</i>
<p><b>GPRS (General Packet Radio Service)</b> - Evolução do sistema GSM, baseada em comutação de pacotes, que possibilita a transmissão a velocidades até 115 Kbps.</p> <p><b>Hardware</b> - Conjunto dos elementos físicos de um computador, que engloba o dispositivo principal e periféricos, (como o teclado, o visor, e a impressora) por oposição aos sistemas operativos e às aplicações, denominados software.</p> <p><b>HIGH-SPEED DOWNLINK PACKET ACCESS (HSPDA)</b> -Tecnologia de telecomunicações sem fios, também designada de 3.5G, que representa uma atualização dentro da tecnologia UMTS e permite a transmissão de dados até 10Mbps numa largura de banda de 5MHz.</p> <p><b>Hotspot</b> - Nó de uma rede local sem fios (WLAN), de acesso público e geralmente pago, que disponibiliza acesso à Internet. Estas zonas de acesso podem ser encontradas em locais públicos como aeroportos, hotéis, lojas e cafés.</p> <p><b>HTTP (Hyper- Transfer Transport Protocol)</b> - Protocolo de rede utilizado para movimentar ficheiros de hipertexto na World Wide Web.</p> <p><b>Internet</b> - Entende-se por Internet a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, e-mail, etc.).</p> <p><b>Ligação por Cabo</b> - Ligação de banda larga utilizando a cablagem das redes de televisão por cabo. É possível no mesmo cabo suportar televisão, Internet e telefone.</p> <p><b>Ligação por Satélite</b> - Ligação de banda larga via satélite. Existem dois tipos: o unidirecional que permite apenas a receção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de Internet; o acesso via satélite bidirecional que permite a receção e o envio de dados.</p> <p><b>Mistificação do destino</b> - Crime informático que consiste na colocação de informação falsa num servidor de nomes de domínio (DNS server) e que implica o redireccionamento de um pedido feito pelo utilizador na Web para um destino diferente do pretendido, embora o seu programa de navegação continue a mostrar o sítio Web correto.</p> <p><b>Mistificação da Interface</b> - Crime informático que consiste na distribuição em massa de mensagens de correio eletrónico com ligações para falsos sítios Web de instituições bancárias ou outras, com pedidos de atualização de dados pessoais dos clientes.</p> <p><b>Modem</b> - É um equipamento que tem como funções fundamentais a modelação, a transmissão e desmodulação. É sobretudo utilizado na conversão de sinais digitais pela porta de série de um computador em sinais analógicos modelados para envio através da linha telefónica analógica e vice-versa, por exemplo, o acesso à Internet.</p> <p><b>Multimédia</b> - Técnica de comunicação que reúne num só suporte meios audiovisuais (texto, imagem, áudio, vídeo) e informáticos (dados e programas) para os difundir simultaneamente, muitas vezes de uma maneira interativa.</p> <p><b>Negação de serviço</b> - Ataque a um sistema ou a uma rede que impede o acesso aos utilizadores: tipicamente causa a perda de conexão à rede e aos serviços disponíveis, por consumir a largura de banda da rede ou por sobrecarregar os recursos computacionais do sistema vítima.</p> <p><b>Offline</b> - Expressão inglesa aplicada a um sistema que armazena as informações para tratamento posterior, ao invés de as processar à medida que as recebe.</p> <p><b>Online</b> - Expressão inglesa que significa estar "em linha", i.e., estar alguém ligado a um servidor, através de uma rede de distribuição, o que lhe permite interagir com o mesmo em qualquer momento. A informação introduzida é processada de imediato.</p> <p><b>Pagamento Online</b> - Utiliza-se a expressão para designar as atividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento de um formulário.</p> <p><b>Personal Digital Assistance (PDA)</b> - Termo genérico utilizado para designar dispositivos portáteis (ex: computador de bolso) que combinam as funcionalidades de um computador com as de comunicação (incorporando por exemplo telefone, fax, ligação em rede e acesso à Internet).</p> <p><b>Pessoal ao Serviço</b> - Pessoas que, no período de referência, participaram na atividade da empresa/instituição, qualquer que tenha sido a duração dessa participação, nas seguintes condições: a) pessoal ligado à empresa/instituição por um contrato de trabalho, recebendo em contrapartida uma remuneração; b) pessoal ligado à empresa/instituição, que por não estar vinculado por um contrato de trabalho, não recebe uma remuneração regular pelo tempo trabalhado ou trabalho fornecido (p.ex:proprietários-gerentes, familiares não remunerados, membros ativos de cooperativas); c) pessoal com vínculo a outras empresas/instituições que trabalharam na empresa/instituição sendo por esta diretamente remunerados; d) pessoas nas condições das alíneas anteriores, temporariamente ausentes por um período igual ou inferior a um mês por férias, conflito de trabalho, formação profissional, assim como por doença e acidente de trabalho.</p> <p>Não são consideradas como pessoal ao serviço as pessoas que: i) se encontram nas condições descritas nas alíneas a),b) e c) e estejam temporariamente ausentes por um período superior a um mês; ii) os trabalhadores com vínculo à empresa/instituição deslocados para outras empresas/instituições, sendo nessas diretamente remunerados; iii) os trabalhadores a trabalhar na empresa/instituição e cuja remuneração é suportada por outras empresas/instituições (p. ex.: trabalhadores temporários); iv) os trabalhadores independentes (p. ex.: prestadores de serviços, também designados por "recibos verdes").</p> <p><b>Portal</b> - Tipo de site na Internet. Funciona como uma porta de entrada para outros sítios, disponibilizando serviços vários a um mecanismo de pesquisa. Constituem boas opções para informação diversa, jogos, compras além de facultarem a navegação para outros endereços através, nomeadamente, dos diretórios disponíveis. (ex. Portal genérico, portal turístico, portal de reservas on-line).</p> <p><b>Protocolo WAP</b> - Protocolo de aplicações que usam comunicações sem fio (Ex: acesso a páginas Web a partir de um telemóvel)</p> <p><b>RDIS (Rede Digital com Integração de Serviços)</b> - Conjunto de infraestruturas de telecomunicações que, sendo parte integrante da rede básica de telecomunicações, quando essencialmente destinadas à prestação de serviço fixo de telefone, permitem a oferta de ligações digitais entre dois pontos terminais que suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).</p> <p><b>Redes Eletrónicas que não a Internet</b> - Redes de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, cujo acesso é, em geral, efetuado através de uma linha dedicada. Estas redes caracterizam-se pela utilização de canais de comunicação privados e exclusivos, não utilizando desta forma a Internet como plataforma.</p> <p><b>Rede social</b> - Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.</p> <p><b>SHTTP (Secure HTTP)</b> - Uma extensão do protocolo HTTP que permite o envio em segurança de dados pela World Wide Web.</p> <p><b>Simple Mail Transfer Protocol (SMTP)</b> - Protocolo de suporte aos serviços de correio eletrónico em redes TCP/IP, tal como a Internet. Nota: A maioria dos sistemas de correio eletrónico na Internet usam o protocolo SMTP para enviar mensagens de um servidor para outro.</p> <p><b>Software</b> - Conjunto de meios não materiais (em oposição a hardware) que servem para o tratamento automático da informação e permitem o «diálogo» entre o homem e o computador.</p> <p><b>TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol)</b> - Plataforma de protocolos da Internet que articula o TCP e o IP. Integram aplicações como o FTP e o SMTP, entre outras.</p> <p><b>Terminal</b> - Unidade de entrada / saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com um computador.</p> <p><b>UMTS (Universal Mobile Telecommunications System)</b> – Tecnologia de telecomunicações sem fios da 3ª geração. Suporta velocidades de transmissão de informação até 2 Mbps, podendo ainda transmitir voz, texto e vídeo. UMTS é uma tecnologia de banda larga baseada na comutação de pacotes.</p> <p><b>Website</b> - É uma página (Web page) ou um conjunto de páginas programadas que são executadas através de um Browser (Internet Explorer, Netscape, etc.). A cada Web page é atribuído um endereço WWW (ex.: www.organismo.pt) conhecido como URL (Uniform Resource Locator).</p> <p><b>WI-FI (Wireless Fidelity)</b> – Conjunto de tecnologias de comunicação rádio suportadas nos protocolos 802.11x. A tecnologia Wi-Fi pode ser usada para criar uma rede doméstica ou empresarial sem fios, permitindo também o acesso à rede em pontos de acesso público Wi-Fi, designados de Hotspots.</p> <p><b>WIKI</b> - Sítio Web orientado para fornecer e partilhar conhecimento num determinado domínio e cujo conteúdo é construído por colaboração de qualquer pessoa que queira incluir informação, alterar ou comentar os contributos de outros.</p> <p><b>WWW (World Wide Web)</b> - Consiste em software cliente/servidor. A WWW utiliza o HTTP para trocar documentos e imagens. É através da WWW que se acede a grande parte da informação disponível na comunidade da Internet.</p> <p><b>XML (Extensible Markup Language)</b> - Linguagem que permite a troca de informação estruturada através da Internet. Nota: É uma evolução da linguagem SGML que permite transferir dados de uma forma transparente e organizada, de um servidor para outro da rede.</p>

**INSTRUÇÕES/DEFINIÇÕES**

*Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:*

Exemplo: A empresa utiliza computadores?

Se **SIM**, inscrever :

Sim

☒

Não

☐