

UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)																																				
<p>Considerar a utilização de: Computadores de secretária, nettops, terminais, computadores portáteis (ex.: laptops, notebooks, netbooks), assistentes digitais pessoais (PDA), telefones inteligentes (smartphones).</p>																																				
A 1.	A empresa utiliza computadores? (Utilização e não a posse de computadores)	I0010	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
	Sim	Não																																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A1, termina o preenchimento do questionário																																				
A 2.	Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza computadores para fins profissionais?	I0020	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																																	
ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET																																				
<p>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>																																				
B 1.	A empresa tem acesso à Internet?	I0040	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
	Sim	Não																																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B1, PASSE PARA A QUESTÃO D1																																				
B 2.	Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza computadores com ligação à Internet para fins profissionais?	I0050	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																																	
Utilização de ligação fixa no acesso à Internet para fins profissionais																																				
B 3.	A empresa utiliza DSL ou outra ligação fixa de banda larga no acesso à Internet? (ex.: ADSL, SDSL VDSL, cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, WI-FI)	I0950	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
	Sim	Não																																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B3, PASSE PARA A QUESTÃO B6																																				
B 4.	Qual a velocidade máxima de ligação fixa à Internet contratada pela empresa para fazer downloads? (Escolha apenas uma opção)	I0100	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>Menos de 2 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>2</td><td>Pelo menos 2, mas inferior a 10 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>3</td><td>Pelo menos 10, mas inferior a 30 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>4</td><td>Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>5</td><td>100 Mbit/s ou mais</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>																		
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"/>																																		
B 5.	A velocidade da ligação fixa à Internet é suficiente para as necessidades da empresa?	I0960	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
	Sim	Não																																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
Utilização de ligação móvel no acesso à Internet para fins profissionais																																				
<p>Ligação móvel para fins profissionais - utilização de dispositivos portáteis para acesso à Internet através de redes de telefonia móveis, em que as empresas pagam na totalidade, ou até um limite, a assinatura e os custos de utilização.</p>																																				
B 6.	A empresa utiliza ligação móvel de banda larga , no acesso à Internet, através de equipamentos móveis utilizando tecnologia 3G ou superior? (ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)	I0970	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
	Sim	Não																																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
SE RESPONDEU NÃO NAS QUESTÕES B3 e B6, PASSE PARA A QUESTÃO B8																																				
B 7.	Qual o número de pessoas ao serviço a quem é disponibilizado equipamento portátil com ligação móvel à Internet para fins profissionais? (ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)	I0140	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																																	
B 8.	Indique o tipo de ligação à internet utilizado pela empresa.	I1340	<input type="text"/>																																	
a)	Qual a velocidade máxima de ligação à Internet contratada pela empresa para fazer downloads? (Escolha apenas uma opção)	I1350	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>Menos de 2 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>2</td><td>Pelo menos 2, mas inferior a 10 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>3</td><td>Pelo menos 10, mas inferior a 30 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>4</td><td>Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>5</td><td>100 Mbit/s ou mais</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> </table>	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"/>																		
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"/>																																		
B 9.	A empresa tem website ? 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 doutra entidade que detém os direitos (ex.: franchising).	I0180	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																											
	Sim	Não																																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B9, PASSE PARA A QUESTÃO B11																																				
B 10.	Quais das seguintes funcionalidades são disponibilizadas no website?		<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Sim</td> <td>Não</td> </tr> <tr> <td>a) Certificação de segurança do website</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Descrição dos produtos ou serviços, listas de preços</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem os produtos</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Encomenda ou reserva online (ex.: carrinho de compras)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Acompanhamento online das encomendas</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Recrutamento e formulário de candidatura online</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>i) Ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>j) Envio eletrónico de reclamações (ex.: via e-mail ou web form, etc.)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>		Sim	Não	a) Certificação de segurança do website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b) Descrição dos produtos ou serviços, listas de preços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem os produtos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d) Encomenda ou reserva online (ex.: carrinho de compras)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	e) Acompanhamento online das encomendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	g) Recrutamento e formulário de candidatura online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	i) Ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	j) Envio eletrónico de reclamações (ex.: via e-mail ou web form, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sim	Não																																		
a) Certificação de segurança do website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
b) Descrição dos produtos ou serviços, listas de preços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem os produtos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
d) Encomenda ou reserva online (ex.: carrinho de compras)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
e) Acompanhamento online das encomendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
g) Recrutamento e formulário de candidatura online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
h) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
i) Ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		
j) Envio eletrónico de reclamações (ex.: via e-mail ou web form, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																		

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).

B 11. Em 2016, a empresa utilizou a Internet para **interagir** com entidades públicas? I0290 Sim Não
[ex.: obter, preencher ou enviar formulários de impostos, IVA, segurança social, concursos no âmbito da contratação pública eletrónica, etc. pela empresa ou outra entidade que a represente (gabinete de contabilidade)]

Utilização de meios de comunicação digitais

Utilização de **meios de comunicação digitais** - uso de aplicações baseadas na Internet ou em plataformas de comunicação para conectar, criar e trocar conteúdos online, com clientes e fornecedores/parceiros ou dentro da empresa.
Empresas que **usam meios de comunicação digitais** são aquelas que **têm um perfil de utilizador, uma conta ou uma licença de utilização**, dependendo dos requisitos e do tipo de *meios digitais*.

B 12. A empresa utiliza algum dos seguintes **meios de comunicação digital** (*social media*)?

a) Redes sociais (ex.: Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc.)	<input type="checkbox"/> I0300	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
b) Blog ou microblogs da empresa (ex.: Twitter, Present.ly, etc.)	<input type="checkbox"/> I0310	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Websites de partilha de conteúdo multimédia (ex.: YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare, etc.)	<input type="checkbox"/> I0320	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Ferramentas de partilha de conhecimentos baseados em Wiki	<input type="checkbox"/> I0330	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B12, PASSE PARA A QUESTÃO B14

B 13. A empresa utiliza **redes sociais** para as seguintes finalidades:

a) Desenvolver a imagem da empresa ou comercializar produtos (ex.: produtos de publicidade ou de lançamento, etc.)	<input type="checkbox"/> I0980	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
b) Obter ou responder às opiniões ou perguntas dos <u>clientes</u>	<input type="checkbox"/> I0990	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Envolver os <u>clientes</u> no desenvolvimento ou inovação de produtos ou serviços	<input type="checkbox"/> I1000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Colaborar com os <u>parceiros de negócios</u> ou outras organizações (ex.: fornecedores, organizações não governamentais, autoridades públicas, serviços académicos, institutos de pesquisa, etc.)	<input type="checkbox"/> I1010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Recrutar pessoal	<input type="checkbox"/> I1020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Trocar pontos de vista, opiniões ou conhecimentos dentro da empresa	<input type="checkbox"/> I1030	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hotspots

B 14. A empresa dispõe de pontos de acesso à Internet sem fios (hotspots) para fornecedores/clientes? I0340 Sim Não

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS TIC DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (*cloud computing*) ATRAVÉS DA INTERNET

Computação em nuvem: refere-se a serviços de TIC que são usados na Internet para aceder a software, capacidade de armazenamento, poder de computação, etc..

Os serviços têm todos as seguintes características:

- São pagos por utilização, por capacidade utilizada ou são pré-pagos
- São entregues a partir de servidores de prestadores de serviços
- Podem ser sempre alterados para mais ou para menos (ex.: número de utilizadores ou mudança de capacidade de armazenamento)
- Podem ser usados a pedido do utilizador após a configuração inicial (sem interação humana com o fornecedor de serviços)
- A computação em nuvem pode incluir conexões via redes virtuais privadas (VPN).

C 1. A empresa **compra serviços** de computação em nuvem na Internet? I0410 Sim Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C1, PASSE PARA A QUESTÃO D1

C 2. A empresa **compra** algum dos seguintes serviços de computação em nuvem?

a) Correio eletrónico	<input type="checkbox"/> I0420	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
b) Software de escritório (ex.: processadores de texto, cálculo, etc.)	<input type="checkbox"/> I0430	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Arquivo de banco de dados da empresa	<input type="checkbox"/> I0440	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Armazenamento de ficheiros	<input type="checkbox"/> I0450	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Software de aplicação de contabilidade ou finanças	<input type="checkbox"/> I0460	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Gestão de relacionamento com os clientes (software de aplicação CRM para a gestão de informação sobre clientes)	<input type="checkbox"/> I0470	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Possibilidade de executar o software da própria empresa	<input type="checkbox"/> I0480	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C 3. A empresa **compra** serviços de computação em nuvem a partir de:

a) Servidores partilhados com prestadores de serviços	<input type="checkbox"/> I0490	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
b) Servidores de prestadores de serviços exclusivamente reservados à empresa	<input type="checkbox"/> I0500	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTILHA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA

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.); enviar ou receber informação eletrónica que possa ser processada automaticamente.

D1. A empresa utiliza software de aplicação ERP? I1040 Sim Não

CRM (Customer Relationship Management) refere-se a qualquer aplicação de software para a gestão de informações sobre os clientes.

D2. A empresa utiliza algum software de aplicação CRM para a gestão da informação sobre clientes que permita:

a) Recolher, armazenar e disponibilizar a outras áreas de negócio a informação sobre os clientes	<input type="checkbox"/> I1050	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
b) Analisar a informação sobre os clientes para finalidades de marketing (definir preços, promover vendas, escolher canais de distribuição, etc.)	<input type="checkbox"/> I1060	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PARTILHA ELETRÓNICA DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA CADEIA DE ABASTECIMENTOTroca de todos os tipos de informação com os **fornecedores/clientes** a fim de coordenar a disponibilidade e a entrega dos produtos ou dos serviços ao consumidor final:

- Inclui informação sobre relatórios de encomendas, inventários, produção, abastecimento ou desenvolvimento de produtos;

- Ligações entre diferentes empresas através da Internet ou outras redes eletrónicas que não a Internet;

- Da empresa com os fornecedores/clientes ou vice-versa;

- Esta informação pode ser partilhada através do website ou da partilha automatizada de dados, excluindo as mensagens de e-mail escritas manualmente.

- E1. A empresa partilha informação sobre a cadeia de abastecimento com os seus **fornecedores/clientes** por via eletrónica? Sim Não
- I1070
- (ex.: Gestão de stocks, planos de produção, encomendas previstas ou acompanhamento do estado das entregas)

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO E1, PASSE PARA A QUESTÃO F1

- E2. Que métodos são usados pela empresa na partilha eletrónica de informação sobre a cadeia de abastecimento? Sim Não
- a) Websites (da empresa, dos parceiros de negócio ou portais web) I1080
- b) Transmissão eletrónica adequada a processamento automático (ex.: sistemas do tipo EDI, EDIFACT, XML, etc.) I1090

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 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 aplicação para dispositivos móveis (*apps*), independentemente da forma como é feito o acesso à Internet (computador de secretária, computador portátil ou telemóvel...).

- F 1. Em 2016, a empresa **recebeu** encomendas de bens e/ou serviços através de um **website ou apps**? Sim Não
- I0650

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO F1, PASSE PARA A QUESTÃO F9

- F 2. Em 2016, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços **recebidas** através de um **website ou apps** no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA) I0660 %

- F 3. Em 2016, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços **recebidas** através de um **website ou apps**, qual a percentagem resultante:
- a) Consumidores privados I0670 %
- b) Empresas e administração pública I0680 %
- Total 1 0 0 %

- F 4. Em 2016, a empresa **recebeu** encomendas de bens e/ou serviços através de:
- a) Website ou apps da empresa I1100
(incluindo empresas do grupo, Extranet)
- b) Portal de comércio eletrónico ou apps utilizados por várias empresas (ex.:Booking, eBay, Amazon, Alibaba, Rakuten, etc.) I1110

SE RESPONDEU **NÃO** na F4 a) ou b), PASSE PARA A QUESTÃO F6

- F 5. Em 2016, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços **recebidas** através de um **website ou apps**, qual a percentagem resultante:
- a) Website ou apps da empresa I1120 %
(incluindo empresas do grupo, Extranet)
- b) Portal de comércio eletrónico ou apps utilizados por várias empresas (ex.:Booking, eBay, Amazon, Alibaba, Rakuten, etc.) I1130 %
- Total 1 0 0 %

- F 6. Em 2016, a empresa **recebeu** encomendas de bens e/ou serviços através de um **website ou apps** de clientes localizados nas seguintes áreas geográficas? Sim Não
- a) Portugal I1140
- b) Noutros países da União Europeia I1150
- c) Resto do Mundo I1160

SE RESPONDEU **SIM** a uma só alínea na QUESTÃO F6, PASSE PARA A QUESTÃO F8

- F 7. Em 2016, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços **recebidas** através de um **website ou apps**, qual a percentagem resultante de clientes situados nas seguintes áreas geográficas:
- a) Portugal I1170 %
- b) Noutros países da União Europeia I1180 %
- c) Resto do Mundo I1190 %
- Total 1 0 0 %

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO F6 b), PASSE PARA A QUESTÃO F9

F 8. Em 2016, nas vendas através de um **website ou apps** para outros **países da União Europeia**, a empresa deparou-se com alguma das seguintes dificuldades?

		Sim	Não
a) Custos elevados de entrega e devolução de produtos	I1200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Dificuldades relacionadas com a resolução de queixas e litígios	I1210	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Adaptação da rotulagem dos produtos para vendas a outros países da União Europeia	I1220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Falta de conhecimentos de línguas estrangeiras para comunicar com clientes noutros países da União Europeia	I1230	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Restrições impostas pelos parceiros empresariais sobre vendas para determinados países da União Europeia	I1240	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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).

F 9. Em 2016, a empresa **recebeu** encomendas de bens e/ou serviços através de **intercâmbio eletrónico de dados** (EDI)?

		Sim	Não
	I0770	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO F9, PASSE PARA A QUESTÃO F12

F 10. Em 2016, qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços **recebidas** através de **intercâmbio eletrónico de dados** (EDI) no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)

	I0780	%

F 11. Em 2016, a empresa **recebeu** encomendas de bens e/ou serviços através de **intercâmbio eletrónico de dados** (EDI) de clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?

		Sim	Não
a) Portugal	I1250	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Noutros países da União Europeia	I1260	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Resto do Mundo	I1270	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Encomendas efetuadas através de redes eletrónicas (Compras): Encomendas realizadas através de qualquer das seguintes formas:
 - Loja online (web shop), formulários na Internet, extranet ou aplicação para dispositivos móveis (apps), independentemente da forma como o acesso à Internet é feito;
ou
 - 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).

F 12. Em 2016, a empresa **efetuou** encomendas de bens e/ou serviços através de **redes eletrónicas** (excluir e-mails não automáticos)

		Sim	Não
	I0790	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO F12, PASSE PARA A QUESTÃO G1

F 13. Em 2016, o valor das encomendas de bens e/ou serviços **efetuadas** através de **redes eletrónicas** foi igual ou superior a 1% no total do valor das compras da empresa (valor líquido de IVA)?

		Sim	Não
	I0820	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F 14. Em 2016, a empresa **efetuou** encomendas de bens e/ou serviços através de **redes eletrónicas** a fornecedores localizados nas seguintes áreas geográficas?

		Sim	Não
a) Portugal	I1280	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Noutros países da União Europeia	I1290	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Resto do Mundo	I1300	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TECNOLOGIAS DE IDENTIFICAÇÃO POR RADIOFREQUÊNCIA

Tecnologias de identificação por Radiofrequência (RFID): métodos de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando identificadores remotos ou etiquetas eletrónicas.

Etiqueta eletrónica: dispositivo de identificação que pode ser aplicado/incorporado num produto/objeto e que transmite dados através de ondas de rádio.

G1. A empresa utiliza métodos de identificação por **Radiofrequência** para as seguintes finalidades?

		Sim	Não
a) Identificação de pessoas ou controlo de acessos	I1310	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Como parte do processo de produção e prestação de serviços (Acompanhamento e controlo da produção industrial, controlo de stocks, serviços, manutenção ou gestão de ativos)	I1320	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Identificação do produto após o processo de produção (ex.: controlo de roubo, prevenção de falsificações)	I1330	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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) e 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 o qual as TIC são o principal trabalho)

		Sim	Não
	I0830	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H 2. Em 2016, a empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal especialista em TIC?

		Sim	Não
	I0840	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

H 3. Em 2016, a empresa teve dificuldade no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC?

		Sim	Não
	I0850	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H 4. Em 2016, a empresa promoveu formação em TIC para desenvolver as competências do pessoal ao serviço?

		Sim	Não
a) Para pessoal ao serviço especialista em TIC (assinale Não caso não existisse pessoal TIC em 2016)	I0860	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para outras categorias de pessoal ao serviço	I0870	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H 5. Em 2016, indique quem foi o **principal** executante das seguintes funções TIC da empresa:

		Pessoal da empresa ou de empresas do grupo	Fornecedores externos	Não aplicável
a) Manutenção de infraestruturas TIC (ex.: computadores, impressoras, servidores, redes etc.)	I0880	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Apoio a software de escritório (ex.: processadores de texto)	I0890	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Desenvolvimento de software/sistemas de gestão empresarial (ex.: ERP ou CRM)	I0900	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Apoio a software/sistemas de gestão empresarial (ex.: ERP, CRM, HR, bases de dados)	I0910	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Desenvolvimento de aplicações web (ex.: websites, soluções de comércio eletrónico)	I0920	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Apoio a aplicações web (ex.: websites, soluções de comércio eletrónico)	I0930	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Segurança e proteção de dados (ex.: testes de segurança e software de segurança)	I0940	<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.

APP - Aplicação (informática).

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.

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 distância 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 - *continuação*

GPRS (General Packet Radio Service) - Evolução do sistema GSM, baseada em comutação de pacotes, que possibilita a transmissão a velocidades até 115

Hardware - 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.

HIGH-SPEED DOWNLINK PACKET ACCESS (HSPDA) - 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.

Hotspot - 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.

HTTP (Hyper- Transfer Transport Protocol) - Protocolo de rede utilizado para movimentar ficheiros de hipertexto na World Wide Web.

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.).

Ligação por Cabo - Ligação de banda larga utilizando a cablagem das redes de televisão por cabo. É possível no mesmo cabo suportar televisão, Internet e telefone.

Ligação por Satélite - 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.

Meio de comunicação digital - Meio de comunicação que usa tecnologias adequadas à criação e disponibilização de conteúdos digitais, tais como o áudio digital, o vídeo digital ou a World Wide Web.

Multimédia - 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.

Nuvem - Sistema/rede de servidores remotos alojados na internet, utilizados para armazenar, gerir e processar dados em vez dos servidores locais ou de computadores pessoais.

Offline - Expressão inglesa aplicada a um sistema que armazena as informações para tratamento posterior, ao invés de as processar à medida que as recebe.

Online - 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.

Pagamento Online - 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.

Personal Digital Assistance (PDA) - 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).

Pessoal ao Serviço - 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.

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").

Portal - 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).

Protocolo WAP - Protocolo de aplicações que usam comunicações sem fio (Ex: acesso a páginas Web a partir de um telemóvel)

Redes Eletrónicas que não a Internet - 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.

Rede social - Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.

SHTTP (Secure HTTP) - Uma extensão do protocolo HTTP que permite o envio em segurança de dados pela World Wide Web.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) - 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.

Software - 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.

TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) - Plataforma de protocolos da Internet que articula o TCP e o IP. Integram aplicações como o FTP e o SMTP, entre outras.

Tecnologias de identificação por radiofrequência - Método de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando remotamente identificadores ou etiquetas eletrónicas.

Terminal - Unidade de entrada / saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com um computador.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) - 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.

Rede Virtual Privada - Rede usada por uma empresa ou grupo privado para efetuar ligações entre sítios, para comunicações de voz ou dados, como se fossem linhas dedicadas entre tais locais. O equipamento usado fica nas instalações do operador de telecomunicações públicas e faz parte integrante da rede pública, mas tem o software disposto em partições para permitir uma rede privada genuína.

Website - 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).

WI-FI (Wireless Fidelity) - 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.

WIKI - 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.

WWW (World Wide Web) - 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.

XML (Extensible Markup Language) - 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.

INSTRUÇÕES/DEFINIÇÕES

Para cada questão assinale com uma cruz a quadricula correspondente:

Exemplo: A empresa utiliza computadores?

Se **SIM**, inscrever :

Sim

Não