



INSTRUMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA CONFIDENCIAL E OBRIGATORIA,
REGISTADO NO INE SOB O Nº 10344 VÁLIDO ATÉ 2019/12/31

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

Referência dos dados:

2019

(exceto quando é pedido o ano de 2018)

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
e-mail: iutice@ine.pt

Resposta eletrónica: <http://webinq.ine.pt/aderentes>

I Identificação da unidade estatística

Número de identificação fiscal (NIF) Homepage
Designação social
Distrito/Ilha Município Freguesia
Endereço
Localidade Código postal -
Telefone Fax e-mail

II 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 2018 e em janeiro de 2019, 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 2018 e em janeiro de 2019 ou já cessou a atividade, marque a quadrícula respetiva, 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

III Observações

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

BC030

IV Responsável pelo preenchimento

Nome contacto
Telefone 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), smartphones (telefones inteligentes).																		
A 1. A empresa utiliza computadores? (Utilização e não a posse de computadores)	<input type="text" value="I0010"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
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?	<input type="text" value="I0020"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																
B RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS TIC																		
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.																		
B 1. A empresa tem pessoal ao serviço especialista em TIC ? (pessoal ao serviço cujas funções principais são: desenvolvimento, funcionamento e/ou manutenção das TIC)	<input type="text" value="I0830"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
B 2. Em 2018 , a empresa promoveu formação para desenvolver as competências TIC?																		
a) Para pessoal ao serviço especialista em TIC (assinale Não caso não existisse pessoal TIC em 2018)	<input type="text" value="I0860"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
b) Para outras categorias de pessoal ao serviço	<input type="text" value="I0870"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
B 3. Em 2018 , a empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal especialista em TIC?	<input type="text" value="I0840"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B3, PASSE PARA A QUESTÃO B5																		
B 4. Em 2018 , a empresa teve difículdade no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC?	<input type="text" value="I0850"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
B 5. Em 2018 , quem executou as funções TIC na empresa? (ex.: manutenção de infraestruturas tecnológicas; apoio em questões de software; desenvolvimento e/ou apoio a software/sistemas de gestão empresarial e de soluções web; segurança e proteção da informação)																		
a) Pessoal da empresa ou de empresas do grupo	<input type="text" value="I1540"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
b) Fornecedores externos	<input type="text" value="I1550"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
C 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.).																		
C 1. A empresa tem acesso à Internet ?	<input type="text" value="I0040"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C1, PASSE PARA A QUESTÃO D1																		
C 2. Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza computadores com ligação à Internet para fins profissionais?	<input type="text" value="I0050"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																
C 3. A empresa utiliza aplicações de chamadas de voz ou de vídeo através da Internet para fins profissionais? (ex.: Skype, WhatsApp, Facetime, Viber, etc.)	<input type="text" value="I1560"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
Utilização de ligação fixa no acesso à Internet para fins profissionais																		
C 4. A empresa utiliza alguma ligação fixa de banda larga no acesso à Internet? (ex.: ADSL, SDSL, VDSL, cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, WI-FI)	<input type="text" value="I0950"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C4, PASSE PARA A QUESTÃO C6																		
C 5. Qual a velocidade máxima de ligação fixa à Internet contratada pela empresa para fazer downloads? (Escolha apenas uma opção)																		
<input type="text" value="I0100"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 5%;">1</td> <td style="width: 85%;">Menos de 2 Mbit/s</td> <td style="width: 10%; text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Pelo menos 2, mas inferior a 10 Mbit/s</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Pelo menos 10, mas inferior a 30 Mbit/s</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Pelo menos 30, mas inferior a 100 Mbit/s</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>100 Mbit/s ou mais</td> <td style="text-align: center;"><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"/>																
Utilização de ligação móvel no acesso à Internet para fins profissionais																		
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.																		
C 6. A empresa disponibiliza dispositivos portáteis que permitam o acesso à Internet através de ligação móvel de banda larga , para fins profissionais? (ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)	<input type="text" value="I0970"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C6, PASSE PARA A QUESTÃO C8																		
C 7. Qual o número de pessoas ao serviço a quem são disponibilizados dispositivos portáteis com ligação móvel à Internet, para fins profissionais? (ex.: computador portátil ou outros dispositivos como Smartphone ou PDA)	<input type="text" value="I0140"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																
C 8. A empresa tem website ? website da empresa , de empresas do grupo ou empresa com presença na Internet através de outra entidade que detém os direitos (ex.: franchising).																		
<input type="text" value="I0180"/>	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não																	
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C8, PASSE PARA A QUESTÃO C11																		

C 9. Quais das seguintes funcionalidades são disponibilizadas no website?			Sim	Não	
a) Descrição dos produtos ou serviços, listas de preços	I0200	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projetarem os produtos	I0210	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) Encomenda ou reserva online (ex.: carrinho de compras)	I0220	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Acompanhamento online das encomendas	I0230	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e) Conteúdos personalizados para visitantes regulares	I0240	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
f) Ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa	I0270	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
C 10. A empresa utiliza informação proveniente da análise do comportamento dos visitantes ao website , por exemplo, na publicidade ou na melhoria da satisfação do cliente? (ex.: cliques, itens visualizados)			I1570	<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).					
C 11. Em 2018 , a empresa utilizou a Internet para interagir com entidades públicas? (ex.: obter, preencher ou enviar formulários de impostos, segurança social, concursos no âmbito da contratação pública eletrónica, etc., pela empresa ou outra entidade que a represente (gabinete de contabilidade))			I0290	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utilização de meios de comunicação digital (social media) Utilização de meios de comunicação digital - 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 digital são aquelas que têm um perfil de utilizador, uma conta ou uma licença de utilização , dependendo dos requisitos e do tipo de meios digitais .					
C 12. A empresa utiliza algum dos seguintes meios de comunicação digital (social media)? (exceto a utilização dos social media <i>exclusivamente</i> para serviços pagos de publicidade)			Sim	Não	
a) Redes sociais (ex.: Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, Yammer, etc.)	I0300	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) Blog ou microblogs da empresa (ex.: Twitter, Present.ly, etc.)	I0310	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) Websites de partilha de conteúdo multimédia (ex.: YouTube, Flickr, Picasa, SlideShare, etc.)	I0320	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Ferramentas de partilha de conhecimento baseadas em software Wiki (páginas web que podem ser editadas por múltiplos utilizadores)	I0330	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
SE RESPONDEU NÃO A TODAS AS ALÍNEAS DA QUESTÃO C12, PASSE PARA A QUESTÃO D1					
C 13. A empresa utiliza algum dos meios de comunicação digital (social media) assinalados para:			Sim	Não	
a) Desenvolver a imagem da empresa ou dos produtos que vende (ex.: publicidade ou lançamento de produtos, etc.)	I0980	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) Obter e responder a sugestões, comentários ou dúvidas dos <u>clientes</u>	I0990	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) Envolver os <u>clientes</u> no desenvolvimento ou inovação de bens e/ou serviços	I1000	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Colaborar com <u>parceiros de negócios</u> (ex.: fornecedores) ou outras entidades (ex.: organizações não governamentais, autoridades públicas, etc.)	I1010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e) Recrutar pessoal	I1020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
f) Trocar ideias, opiniões ou conhecimentos <u>dentro</u> da empresa	I1030	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
D PARTILHA ELETRÓNICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA					
ERP (Enterprise Resource Planning) é um tipo 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.).					
D 1. A empresa utiliza software ERP ?			I1040	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRM (Customer Relationship Management) consiste na utilização de software que permite a gestão de informação sobre os clientes.					
D 2. A empresa utiliza software CRM para a gestão:			Sim	Não	
a) Da recolha, armazenamento e partilha de informação sobre clientes às diversas áreas da empresa	I1050	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) Da análise da informação sobre clientes para fins de marketing (definição de preços, promoção de vendas, escolha de canais de distribuição, etc.)	I1060	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E SEGURANÇA DAS TIC					
Segurança das TIC - medidas, controlos e procedimentos aplicados em sistemas das TIC, a fim de garantir a integridade, autenticidade, disponibilidade e confidencialidade dos dados e dos sistemas.					
E 1. A empresa utiliza alguma das seguintes medidas de segurança das TIC ?			Sim	Não	
a) Autenticação através de uma palavra passe segura (comprimento mínimo de oito caracteres diferentes, alteração periódica)	I1580	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
b) Atualização regular do software (sistemas operativos)	I1590	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
c) Identificação e autenticação do utilizador através de métodos biométricos (impressões digitais, voz, rostos)	I1600	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
d) Técnicas de encriptação de dados, documentos ou e-mails	I1610	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
e) Backup de informação em local distinto (incluindo backup para a <i>cloud</i>)	I1620	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
f) Controlo de acessos à rede da empresa (acesso dos dispositivos e dos utilizadores)	I1630	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
g) VPN (Rede Virtual Privada, que estende uma rede privada através da rede pública permitindo o intercâmbio seguro de informação)	I1640	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
h) Conservação de registos (histórico) para análise depois da ocorrência de incidentes de segurança	I1650	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
i) Avaliação dos riscos ligados às TIC (avaliação periódica das probabilidades e consequências de incidentes de segurança informáticos)	I1660	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
j) Testes da segurança às TIC (de penetração, aos sistemas de alerta e de backup, revisões às medidas de segurança)	I1670	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

E 2. A empresa consciencializa o pessoal ao serviço para as suas obrigações em matéria de segurança das TIC através de:			
a) Ações de formação voluntária ou informação interna disponível (intranet, etc.)	I1680	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Ações de formação obrigatória e/ou consulta obrigatória de informação	I1690	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Disposições contratuais	I1700	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E 3. Quem realiza as atividades relacionadas com a segurança das TIC da empresa? (ex.: testes, formação e resolução de incidentes de segurança. <u>Excluem-se</u> as atualizações de software pré-configurado)			
a) Pessoal da empresa ou de empresas do grupo	I1710	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Fornecedores externos	I1720	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As recomendações sobre segurança TIC não têm que ser obrigatoriamente documentos formais escritos. Podem ser informações/instruções internas e devem incluir temas como: formação para a utilização, medidas de segurança e a sua avaliação, planos para atualização de documentos de segurança, etc..			
E 4. A empresa possui recomendações documentadas (manuais, notas internas, etc.) sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança das TIC?			
	I1730	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E4, PASSE PARA A QUESTÃO E7			
E 5. Nessas recomendações são considerados alguns dos seguintes assuntos?			
a) Gestão dos níveis de acesso às TIC (ex.: computadores, redes)	I1740	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Armazenamento, proteção, acesso e processamento de dados	I1750	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Procedimentos ou regras para prevenir ou reagir a incidentes de segurança (ex.: pharming, ataques de phishing, ransomware, etc.)	I1760	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Responsabilidade, direitos e deveres no que respeita à utilização das TIC (ex.: uso de e-mails, dispositivos móveis, <i>social media</i> , etc.)	I1770	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Formação do pessoal ao serviço para uma utilização segura das TIC	I1780	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E 6. Quando foram definidas ou revistas as recomendações sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança TIC? (ex.: avaliação de riscos, evolução de incidentes, etc.)			
I1790	1 Nos últimos 12 meses <input type="checkbox"/> 2 Há mais de 12 meses e até 24 meses <input type="checkbox"/> 3 Há mais de 24 meses <input type="checkbox"/>		
E 7. Em 2018 , a empresa teve algum dos seguintes problemas devido a <u>incidentes de segurança</u> relacionados com as TIC?			
a) Indisponibilidade de serviços (ex.: ataques de negação de serviço e ransomware, falhas de hardware/software, excluindo falha mecânica e roubo)	I1800	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Destruição ou corrupção de dados (ex.: infeção de software malicioso ou intrusão não autorizada, falhas de hardware/software)	I1810	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Divulgação de informação confidencial (ex.: ataques de intrusão, <i>pharming</i> ou <i>phishing attack</i> , ações dos próprios funcionários intencionalmente ou não)	I1820	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E 8. A empresa tem seguro contra incidentes de segurança das TIC?			
	I1830	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
F COMÉRCIO ELETRÔNICO 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 ou apps (Vendas) - Encomendas realizadas numa loja online (web shop), através de formulários na Internet, extranet ou aplicação para dispositivos móveis (<u>apps</u>), independentemente da forma como é feito o acesso à Internet (computador de secretária, computador portátil ou telemóvel...).			
F 1. Em 2018 , a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de um <u>website ou apps</u> ?			
	I0650	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F1, PASSE PARA A QUESTÃO F8			
F 2. Em 2018 , qual a percentagem do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de um <u>website ou apps</u> no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)			
	I0660	<input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> , <input type="text" value=""/> %	
F 3. Em 2018 , do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de um <u>website ou apps</u> , qual a percentagem resultante de:			
a) Consumidores privados (B2C - Business to Consumer)	I0670	<input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> %	
b) Empresas e administração pública (B2B - Business to Business; B2G - Business to Government)	I0680	<input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> <input type="text" value=""/> %	
Total		<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/> %	
F 4. Em 2018 , a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de:			
a) Website ou apps da empresa? (incluir empresas do grupo, Extranet)	I1100	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Portal de comércio eletrónico ou apps utilizadas por várias empresas? (ex.: Booking, eBay, Amazon, Alibaba, Rakuten, Showroomprive, etc.)	I1110	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO na F4a) ou F4b), PASSE PARA A QUESTÃO F6			

F 5. Em 2018, do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de um <u>website ou apps</u> , qual a percentagem resultante:			
a) Website ou apps da empresa? (incluir empresas do grupo, Extranet)	I1120		%
b) Portal de comércio eletrónico ou apps utilizadas por várias empresas? (ex.: Booking, eBay, Amazon, Alibaba, Rakuten, Showroomprive, etc.)	I1130		%
Total		1 0 0	%
F 6. Em 2018, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de um <u>website ou apps</u> de clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?			
a) Portugal	I1140	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Outros países da União Europeia	I1150	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Resto do Mundo	I1160	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F6b), PASSE PARA A QUESTÃO F8			
F 7. Em 2018, as vendas da empresa via <u>website ou apps</u> para outros países da União Europeia , geraram alguma das seguintes dificuldades?			
a) Custos elevados de entrega e devolução de produtos	I1200	Sim <input type="checkbox"/>	Não <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 conhecimento de línguas estrangeiras para comunicar com clientes de outros 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 8. Em 2018, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de <u>intercâmbio eletrónico de dados</u> (EDI)?			
	I0770	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F8, termina o preenchimento do inquérito			
F 9. Em 2018, qual a percentagem do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de <u>intercâmbio eletrónico de dados</u> (EDI) no total do volume de negócios da empresa? (valor líquido de IVA)			
	I0780		, %
F 10. Em 2018, a empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de <u>intercâmbio eletrónico de dados</u> (EDI) de clientes localizados nas seguintes áreas geográficas?			
a) Portugal	I1250	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
b) Outros países da União Europeia	I1260	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Resto do Mundo	I1270	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fim do inquérito Obrigado pela sua colaboração.			

GLOSSÁRIO
<p>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.</p> <p>Nota: 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.</p> <p>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.</p> <p>APP - Aplicação (informática).</p> <p>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.</p> <p>Nota: Não existe uma definição harmonizada de banda larga; esta é, no entanto, uma das mais comuns.</p> <p>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.</p> <p>Cisão /Fusão - Compreende as seguintes situações :</p> <p>Cisão Simples - Destaque de parte do património de uma empresa para com ela constituir outra sociedade.</p> <p>Cisão – Dissolução - Dissolução e divisão do património de uma sociedade, sendo cada uma das partes resultantes destinada a constituir nova sociedade.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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 electrónico.</p> <p>Computador Pessoal - Sistema «monoposto» de uso pessoal, com capacidades de processamento e comunicação próprias:</p> <p>Desktop e Tower - Orientados para correr aplicações de uso geral;</p> <p>Workstations - Orientados para o processamento de aplicações especializadas e com exigências de processamento e gráficas significativas;</p> <p>Portáteis - Orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensões e peso reduzidos e dispõem de alimentação elétrica autónoma;</p> <p>Terminais - Unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com o computador.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Download - Cópia de informação (normalmente um ficheiro completo) de uma fonte central para um dispositivo periférico. Termo muitas vezes utilizado para descrever o processo de cópia de um ficheiro de um serviço online para o computador de cada um. Downloading pode, também, englobar o processo de copiar um ficheiro do servidor de uma rede para um computador ligado a essa mesma rede.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>e-Marketplaces - Website onde estão representadas várias empresas que orientam o seu comércio para um determinado tipo de bens ou serviços ou para um grupo limitado de consumidores.</p> <p>Encriptação - Conversão dos dados num formato que não permita a sua leitura por pessoas não autorizadas.</p> <p>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.</p> <p>ERP (Enterprise Resource Planning) - Software de gestão que integra a informação e os processos das várias áreas de negócio da empresa.</p> <p>Nota: Integra áreas como a financeira, o planeamento, as aquisições, as vendas, o marketing, o apoio ao cliente e os recursos humanos.</p> <p>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.</p> <p>FTP (File Transfer Protocol) - Protocolo de comunicação para transferência de ficheiros entre dois computadores, o servidor e o cliente.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>HTTP (Hyper- Transfer Transport Protocol) - Protocolo de rede utilizado para movimentar ficheiros de hipertexto na World Wide Web.</p> <p>Intranet - Rede ou Website próprio de uma organização baseada no protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). É acessível apenas aos membros da organização, colaboradores ou a outros desde que autorizados.</p> <p>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.).</p> <p>Nota - As Intranet, quando estão ligadas à Internet, encontram-se protegidas dos utilizadores externos por uma firewall.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

GLOSSÁRIO - continuação

Password - Encadeamento de caracteres introduzidos por um utilizador com a finalidade de verificar a sua identidade numa rede de trabalho ou num computador pessoal.

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").

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.

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)

Protocolo 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.

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.

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.

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.

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 quadrícula correspondente:

Exemplo: A empresa utiliza computadores?

Se **SIM**, inscrever :

Sim

☒

Não

☐