

# Inquérito Piloto à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nos Estabelecimentos Hoteleiros – Região Autónoma da Madeira 2007



**UMIC**  
Agência para a Sociedade  
do Conhecimento, IP



Instrumento de notação registado no INE sob o n.º 2049. Válido até 31 de Dezembro de 2007.

- Preencha o questionário de acordo com as instruções e em caso de dúvida consulte o glossário em anexo
- Os dados a preencher referem-se ao momento da inquirição (excepto indicação específica)
- Preencha os valores em euros sem indicar cêntimos, procedendo a arredondamentos

## Departamento de Recolha de Informação

### Serviço de Recolha de Dados

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**PODERÁ RESPONDER AO INQUÉRITO POR VIA  
ELECTRÓNICA. CONSULTE O ENDEREÇO:**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

### SE TIVER DÚVIDAS CONTACTE OS SERVIÇOS DA UMIC

Tel.: 211119600; Fax: 21119648;  
e-mail: hotelaria@umic.pt

**Por favor devolva este questionário devidamente preenchido no prazo de 15 dias após a recepção**

## Identificação e caracterização do Estabelecimento Hoteleiro

### Identificação do Estabelecimento Hoteleiro

Designação:
N.º de Identificação de Pessoa Colectiva:
Morada:
Telefone:
Fax:
Código Postal:
Localidade:
e-mail:
Endereço WWW:

### Caracterização do Estabelecimento Hoteleiro

Ano em que o Estabelecimento Hoteleiro iniciou a sua actividade:
Número de pessoas ao serviço:
Distrito:
Município:
Freguesia:

### Contacto/Responsável pelo preenchimento

Nome*:
Função:
Telefone:
e-mail:
Assinatura da pessoa responsável pelo preenchimento do inquérito:
Data:

\* Indique o nome (em letra maiúscula) do funcionário qualificado para prestar qualquer esclarecimento acerca de dúvidas que possam surgir na verificação do questionário.

## I - Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação

### 1.1. O Estabelecimento Hoteleiro utiliza computadores?

	Sim	Não
Utiliza computadores		

*Se respondeu NÃO na Questão 1.1. termina aqui o preenchimento do questionário*

### 1.2. Indique a percentagem de pessoas ao serviço que utiliza regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores:

	Percentagem
Pessoas ao serviço que utilizam regularmente computadores	

### 1.3. O Estabelecimento Hoteleiro utiliza as seguintes tecnologias? (resposta de escolha múltipla)

	Utiliza	Não Utiliza
1. E-mail		
2. Intranet		
3. Extranet		
4. Redes Próprias Exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)		
5. Wireless lan		
6. Lan		
7. Wan		

### 1.4. Indique, da seguinte lista de actividades ou áreas de trabalho desenvolvidas no Estabelecimento Hoteleiro, o nível de informatização. Quando o Estabelecimento Hoteleiro não desenvolve a actividade proposta assinale “actividade inexistente”:

	Actividade informatizada	Actividade não informatizada	Actividade inexistente
1. Gestão de hóspedes			
2. Gestão de funcionários			
3. Gestão de fornecedores			
4. Gestão financeira e administrativa			
5. Gestão de correspondência			
6. Planeamento e calendarização de actividades			
7. Gestão de stocks			
8. Gestão de reservas			

## II - Acesso e utilização da Internet

### 2.1. O Estabelecimento Hoteleiro utiliza a Internet?

	Sim	Não
Utiliza a Internet		

*Se respondeu NÃO na Questão 2.1., passe para a Questão 3.1.*

### 2.2. Indique a percentagem de pessoas ao serviço que utiliza regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores com ligação à Internet:

	Percentagem
Pessoas ao serviço que utilizam regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores com ligação à Internet	

### 2.3. Qual o principal tipo de ligação à Internet utilizado? (escolha apenas uma hipótese)

	Assinalar
1. Ligação sem fios (satélite, telemóvel)	
2. Modem analógico	
3. RDIS	
4. XDSL (ADSL, SDSL, etc.)	
5. Cabo	
6. Acesso dedicado	
7. Outra ligação de banda larga	

### 2.4. Indique qual a capacidade máxima de débito disponível da principal ligação à Internet: (escolha apenas uma hipótese)

<128 Kbps	≥ 128 Kbps e < 256 Kbps	≥ 256 Kbps e < 512 Kbps	≥ 512 Kbps e < 2 mbps	≥ 2 mbps

### 2.5. Se o Estabelecimento Hoteleiro não dispõe de ligação à Internet através de banda larga (ex: Cabo, xDSL), indique as razões: (resposta de escolha múltipla)

	Sim	Não
1. Em implementação		
2. Elevados custos financeiros		
3. A relação custo/benefício não é compensatória		
4. A ligação à Internet através do sistema de banda estreita é suficiente		
5. Outra(s)		

**2.6. O Estabelecimento Hoteleiro utiliza a Internet para ligação e integração com os seguintes agentes activos no sistema global de negócios: (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Clientes		
2. Operadores turísticos		
3. Outros estabelecimentos hoteleiros		
4. Companhias aéreas		
5. Rent-a-car's		
6. Outros		

**2.7. Para quais dos seguintes serviços o Estabelecimento Hoteleiro utiliza a Internet? (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Procura de informação		
2. Acesso a base de dados		
3. Enviar / receber mensagens de e-mail		
4. Informação sobre preços praticados no mercado		
5. e-Banking		
6. Download de software/ documentos		
7. Outro(s)		

**2.8. Quais as aplicações de segurança que o Estabelecimento Hoteleiro utiliza? (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Verificação de vírus ou software de protecção		
2. Firewalls (software ou hardware)		
3. Servidores seguros		
4. Backup de informação numa localização externa ao Estabelecimento Hoteleiro		
5. Assinatura electrónica digital como mecanismo de autenticação do cliente		
6. Outro mecanismo de autenticação (por ex., código PIN)		
7. Encriptação para confidencialidade		

**2.9. O Estabelecimento Hoteleiro disponibiliza o acesso à Internet a hóspedes?**

	Sim	Não
Disponibiliza o acesso à Internet a hóspedes		

*Se respondeu NÃO na Questão 2.9, passe para a Questão 3.1.*

**2.10. O acesso à Internet é disponibilizado a hóspedes a partir de: (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Quarto		
2. Quiosque Internet		
3. Sala com posto(s) de acesso à Internet		
4. Sala de conferências/reuniões		
5. Outros locais		

**2.11. O acesso à Internet é disponibilizado a hóspedes através de: (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Computador pessoal		
2. Tomada de acesso		
3. Set top box (descodificador que permite, por ex., o acesso à televisão interactiva)		
4. Outro(s) Quais? _____		

**2.12. Qual o principal tipo de ligação à Internet disponibilizada a hóspedes? (escolha apenas uma hipótese)**

	Assinalar
1. Ligação sem fios (satélite, telemóvel)	
2. Modem analógico	
3. RDIS	
4. xDSL (ADSL, SDSL, etc.)	
5. Cabo	
6. Acesso Dedicado	
7. Outra ligação de banda larga	

**2.13. Indique qual a capacidade máxima de débito disponível da principal ligação à Internet disponibilizada a hóspedes: (escolha apenas uma hipótese)**

< 128 Kbps	≥ 128 Kbps e < 256 Kbps	≥ 256 Kbps e < 512 Kbps	≥ 512 Kbps e < 2 mbps	≥ 2 mbps

**2.14. O acesso à Internet disponibilizado a hóspedes é gratuito?**

	Sim	Não
Acesso gratuito à Internet disponibilizado a hóspedes		

*Se respondeu SIM na Questão 2.14., passe para a Questão 3.1.*

**2.15. Qual o valor médio por hora (em euros) do acesso à Internet disponibilizado a hóspedes?**

	Euros
Valor médio por hora	

**III - Presença na Internet**

**3.1. O Estabelecimento Hoteleiro tem presença na Internet?**

	Sim	Não
Tem presença na Internet		

*Se respondeu SIM na Questão 3.1., passe para a Questão 3.3.*

**3.2. Razões que justificam a não presença na Internet: (resposta de escolha múltipla)**

	Assinalar
1. Falta de recursos financeiros	
2. Falta de pessoal com competências adequadas	
3. Não é necessário/não se adequa ao perfil do Estabelecimento Hoteleiro	
4. Outra. Qual? _____	

*Passe para a Questão 4.1*

**3.3. A presença na Internet é feita através de: (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Website próprio		
2. Website do grupo hoteleiro onde se encontra inserido		
3. Informação sobre o estabelecimento num portal/directório turístico		

**3.4. O website está disponível na(s) seguinte(s) língua(s): (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Portuguesa		
2. Inglesa		
3. Francesa		
4. Alemã		
5. Espanhola		
6. Outra(s)		

**3.5. Indique, das seguintes funcionalidades, as que estão contempladas no website do Estabelecimento Hoteleiro?**

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Em vias de aplicação	Não
1. Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais				
2. Capacidade para garantir transacções seguras				
3. Protecção de dados pessoais				
4. Aferição do grau de satisfação dos utilizadores				
5. Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)				

**3.6. O website está inscrito em algum dos seguintes portais? (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Portal genérico		
2. Portal turístico		
3. Portal de reservas online		

**3.7. Quais dos seguintes serviços são disponibilizados através do website? (resposta de escolha múltipla)**

	Sim	Não
1. Informação geral		
2. Mapa da região		
3. Lista de contactos		
4. Tarifário		
5. Subscrição de newsletters		
6. Promoção do Estabelecimento Hoteleiro		
7. Promoção da região		
8. Registo de utilizador		
9. Links a outras entidades		
10. Página personalizada para clientes habituais		
11. Outro(s)		

## IV - Comércio Electrónico

### 4.1. O Estabelecimento Hoteleiro efectua ou efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da Internet ?

	Sim	Não
Efectua/efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da Internet		

*Se respondeu “Sim”, passe para a Questão 4.4.*

### 4.2. Das seguintes razões para não efectuar encomendas de bens e/ou serviços através da Internet, indique o nível de importância de cada uma delas para o Estabelecimento Hoteleiro:

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
1. Falta de legislação adequada				
2. O processo é burocraticamente muito complicado				
3. Preferência pelas formas de comércio tradicional				
4. Falta de pessoal especializado				
5. Não se adequa ao perfil do organismo				
6. Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico				
7. Incerteza relativamente aos meios de pagamento				
8. Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias				
9. Incerteza relativamente à segurança do processo				
10. Incerteza relativamente à privacidade do processo				
11. Não se justifica				

### 4.3. Das razões apontadas na questão anterior, indique a que considera mais importante para o Estabelecimento Hoteleiro:

	Assinalar
Principal razão	

*Passe à Questão 4.9.*



**4.4. O Estabelecimento Hoteleiro efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da Internet, nos seguintes anos: (resposta de escolha múltipla)**

	Assinalar	
1. Em 2007		→ <span>Passe à Questão 4.9</span>
2. Em 2006		
3. Em 2005 ou antes		→ <span>Passe à Questão 4.9</span>

**4.5. Qual o número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet, em 2006?**

	Assinalar
1. Menos de 10	
2. Entre 10 a 20	
3. Mais de 20	

**4.6. Quais dos seguintes produtos ou serviços foram adquiridos pelo Estabelecimento Hoteleiro através da Internet, em 2006?**

	Assinalar
1. Bens de economato	
2. Consumíveis informáticos	
3. Viagens	
4. Software, hardware	
5. Livros	
6. Outro(s)	

**4.7. Quais as plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas, em 2006?**

	Assinalar
1. e-Marketplaces	
2. Leilões	
3. Catálogos dos fornecedores	
4. Correio electrónico	
5. Outra(s) Quais? _____	

**4.8. O Estabelecimento Hoteleiro efectuou pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet, em 2006?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

**4.9. O Estabelecimento Hoteleiro efectua encomendas de bens e/ou serviços através de outras redes que não a Internet?**

	Assinalar
Efectua encomendas de bens e/ou serviços através de outras redes que não a Internet	

**V - Reservas através da Internet**

**5.1. O Estabelecimento Hoteleiro aceita ou aceitou reservas através da Internet?**

	Sim	Não
Aceita/aceitou reservas através da Internet		

*Se respondeu “Sim”, passe para a Questão 5.4.*

**5.2. Das seguintes barreiras / dificuldades, respeitantes à aceitação de reservas através da Internet, indique o nível de importância de cada uma delas para o Estabelecimento Hoteleiro:**

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
1. Os hóspedes não estão preparados para utilizar esse serviço				
2. Incerteza quanto à segurança dos meios de pagamento				
3. Incerteza quanto à fiabilidade do processo				
4. Incerteza quanto à privacidade do processo				
5. Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema				
6. O processo é burocraticamente muito complicado				
7. Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas electrónicas				
8. Falta de pessoal especializado para gerir este serviço				
9. Preferência pelos mecanismos tradicionais				
10. Este serviço não se adequa ao sector				

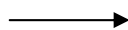
**5.3. Das barreiras/ dificuldades apontadas na questão anterior, indique a que considera mais importante para o Estabelecimento Hoteleiro:**

	Assinalar
Principal barreira / dificuldade	

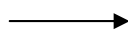
*Passe à Questão 6.1.*

**5.4. O Estabelecimento Hoteleiro aceitou reservas através da Internet, nos seguintes anos: (resposta de escolha múltipla).**

	Assinalar
1. Em 2007	
2. Em 2006	
3. Em 2005 ou antes	



*Passe à Questão 6.1*



*Passe à Questão 6.1.*

**5.5. No total das reservas efectuadas, indique a percentagem de reservas feitas através da Internet, em 2006:**

	Assinalar
> 0% e < 5%	
≥ 5% e < 10%	
≥ 10% e < 20%	
≥ 20%	

**5.6. As reservas através da Internet podem ser efectuadas por meio de: (resposta de escolha múltipla)**

	Assinalar
1. E-mail	
2. Formulário próprio disponível no website	
3. Formulário próprio disponível no website do grupo hoteleiro	
4. Formulário disponível em outros websites	
5. Outra(s) Quais? _____	

*Se não assinalou as alíneas 3 e 4 passe para a Questão 5.6.*

**5.7. Caso as reservas sejam efectuadas através de formulário próprio disponível no website do grupo hoteleiro ou através de formulário disponível em outros websites, como são essas reservas comunicadas ao Estabelecimento Hoteleiro? (resposta de escolha múltipla)**

	Assinalar
1. Fax	
2. E-mail	
3. Intranet	
4. Extranet	
5. Actualização automática da base de dados de reservas	
6. Outro(s) Quais? _____	

**5.8. Como se processa o pagamento das reservas efectuadas através da Internet? (resposta de escolha múltipla)**

	Assinalar
1. Pagamento online	
2. Transferência bancária	
3. Pagamento no Estabelecimento Hoteleiro	
4. CTT	
5. Outro(s) Quais? _____	

**5.9. Das seguintes vantagens, respeitantes à aceitação de reservas através da Internet, indique o nível de importância de cada uma delas para o Estabelecimento Hoteleiro:**

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
1. Obtenção de novos / mais clientes				
2. Simplificação das tarefas				
3. Redução dos tempos de operação				
4. Oferta de serviços personalizados				
5. Assegurar a competitividade				

**5.10. Das vantagens apontadas na questão anterior, indique a que considera mais importante para o Estabelecimento Hoteleiro:**

	Assinalar
Principal vantagem	

## VI - Formação

**6.1. O Estabelecimento Hoteleiro desenvolveu ou possibilitou a frequência de acções de formação (nas suas instalações ou noutra local), ao pessoal ao serviço, em 2006?**

	Sim	Não
Acções de formação destinadas ao pessoal do serviço, em 2006		

*Se respondeu NÃO à Questão 6.1 passe à Questão 6.3.*

**6.2. Número de acções/cursos de formação em 2006 (todas as acções de formação frequentadas pelos trabalhadores, proporcionadas pelo Estabelecimento Hoteleiro).**

	Número
1. Número de cursos/acções de formação em geral	
2. Número de cursos/acções de formação em TIC	
3. Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em geral	
4. Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em TIC	

**6.3. O Estabelecimento Hoteleiro proporcionou acções de formação à distância (e-Learning) em 2006?**

	Sim	Não
Acções de formação à distância (e-Learning) em 2006		

*Se respondeu NÃO à Questão 6.3, termine aqui o inquérito.*

**6.4. Em quais das seguintes áreas foram desenvolvidas acções de formação à distância (e-Learning) em 2006?**

	Assinalar
1. Línguas	
2. Ciências do comportamento	
3. Vendas	
4. Marketing e Publicidade	
5. Gestão e administração	
6. TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação	
7. Outras	

**Fim do Inquérito. Obrigado pela sua participação.**

## INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

### **Exemplo 1:**

- **O Estabelecimento Hoteleiro** tem acesso à Internet?

(se a resposta for **NÃO**, inscrever **X** no espaço referente a “Não”)

	Sim	Não
Acesso à Internet		X

### **Exemplo 2:**

- **O Estabelecimento Hoteleiro** utiliza as seguintes tecnologias? (*resposta de escolha múltipla*)

(se as respostas forem **E-mail**, **Extranet** e **Wan**, inscrever **X** no espaço referente a “Utiliza” e as restantes hipóteses assinalar com X no espaço “Não utiliza”)

	Utiliza	Não utiliza
1. E-mail	X	
2. Intranet		X
3. Extranet	X	
4. Redes Próprias Exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)		X
5. Wireless lan		X
6. Lan		X
7. Wan	X	

### **Exemplo 3:**

- Qual o principal tipo de ligação à Internet utilizado? (*escolha apenas uma hipótese*)

(se a resposta for **Cabo**, assinalar **X** no espaço correspondente)

	Assinalar
1. Ligação sem fios (satélite, telemóvel)	
2. Modem analógico	
3. RDIS	
4. xDSL (ADSL, SDSL, etc.)	
5. Cabo	X
6. Acesso Dedicado	
7. Outra ligação de banda larga	

## **GLOSSÁRIO**

### **ACÇÃO DE FORMAÇÃO PPROFISSIONAL**

Qualquer actividade de formação organizada, realizada com o fim de proporcionar a aquisição ou o aprofundamento de saberes e competências profissionais ou relacionais requeridas para o exercício de uma ou mais actividades profissionais. Pode assumir, entre outras, a forma de curso, seminário, conferência e palestra.

### **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.

### **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.

### **AGÊNCIA DE ALUGUER DE AUTOMÓVEIS E OUTROS VEÍCULOS (RENT-a-CAR)**

Estabelecimento com fins lucrativos cuja actividade consiste no aluguer de viaturas sem condutor, durante um determinado período de tempo, que pode ir desde um dia a várias semanas.

### **BACKUP**

Cópia de segurança ou sistema replicado que pode substituir um que se encontre em funcionamento.

### **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.  
(Não existe uma definição harmonizada de banda larga, esta é no entanto uma das mais comuns.)

### **CIDADÃO COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

Cidadão idoso ou portador de deficiências sensoriais ( visuais e auditivas ), físicas ( motoras ) e cognitivas.

### **COMÉRCIO ELECTRÓNICO (E-COMMERCE)**

Encomendas recebidas ou feitas numa web page, através de uma extranet ou de outras aplicações que utilizem a Internet como plataforma, tais como, EDI (pela Internet), Minitel (pela Internet) ou outra aplicação em rede, independentemente do modo através do qual esta é acedida (por ex., através de telemóvel, televisão, etc.). O pagamento e a entrega final dos bens ou serviços pode ser realizada on-line ou offline. Para além de todas as transacções via Internet anteriormente referidas, inclui ainda encomendas recebidas ou feitas através de EDI ou qualquer outra aplicação on-line que use translações automatizadas (por ex., Minitel, sistemas de telefone interactivos). Encomendas recebidas ou feitas através de fax e telefone não devem ser consideradas.

### **COMPUTADOR ADAPTADO A CIDADÃOS COM NECESSIDADES ESPECIAIS**

Computador apetrechado com interfaces ( auditivos, visuais ou tácteis ) adaptados à utilização por pessoas com necessidades especiais.

### **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 eléctrica autónoma; Terminais – unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com o computador.

### **CORREIO ELECTRÓNICO – (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 electrónico é uma versão informatizada dos serviços de correspondência interna ou dos serviços postais. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações.

### **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.

### **EDI (ELECTRONIC DATA INTERCHANGE)**

Troca electrónica de informação standartizada 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 (facturas, recibos, contratos, notas de encomenda) sem circulação de papel.

### **E-LEARNING**

Aprendizagem que compreende o uso de conteúdos educativos offline e online. No modo offline os conteúdos de aprendizagem podem estar disponíveis em CD-ROM, disquete, cassetes de vídeo e áudio ou outros materiais similares. No modo online os conteúdos são disponibilizados através do sistema informático interno de uma organização ou através da Internet.

### **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.

### **ENCRIPTAÇÃO**

Conversão dos dados num formato que não permita a sua leitura por pessoas não autorizadas.

### **ESTABELECIMENTO HOTELEIRO**

Empreendimento turístico (Estabelecimento) destinado a proporcionar, mediante remuneração, serviços de alojamento e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições. Os estabelecimentos hoteleiros classificam-se em: hotéis, pensões, pousadas, estalagens, motéis e hotéis-apartamentos (aparthotéis). Para fins estatísticos ainda inclui aldeamentos turísticos e apartamentos turísticos.

### **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.

### **FICHEIRO**

Conjunto de registos ou dados considerado como uma unidade pelo utilizador e ao qual é atribuído um nome.

### **FIREWALL**

Equipamento usado em redes informáticas que protege uma rede interna do acesso externo de utilizadores não autorizados.

### **HARDWARE**

Conjunto dos elementos físicos de um computador, que engloba o dispositivo principal e os periféricos, (como o teclado, o visor, e a impressora) por oposição aos sistemas operativos e às aplicações, denominados software.



**INTERNET (acesso www)**

Ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, E-mail, etc.).

**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.

**KBPS OU KBITS / S**

Kilo bits por segundo. Unidade de medida de velocidade de transferência de dados. 1 Kbps significa que a ligação pode transferir até 1024 bits por segundo. Normalmente os fornecedores anunciam a velocidade de transmissão das suas ligações nesta unidade.

**LIGAÇÃO ANALÓGICA**

Ligação à Internet através de uma linha telefónica analógica.

**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 uni-direccional que permite apenas a recepção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de Internet; o acesso via satélite bidireccional que permite a recepção e o envio de dados.

**LOCAL AREA NETWORK (LAN)**

Rede local que cobre uma área relativamente pequena. A maioria das LANs restringe-se a um único ou a um grupo de edifícios. Uma rede que interligue os computadores pessoais num edifício terá a designação de LAN.

**LOCAL DE ACESSO À INTERNET – GRATUITO**

Local disponível para a utilização gratuita por parte do público. Não inclui os acessos disponíveis nas escolas, apenas para a população escolar.

**LOCAL DE ACESSO À INTERNET – NÃO GRATUITO**

Local disponível para a utilização por parte do público mediante um pagamento.

**MBit/s – Megabits/s**

Milhões de bits por segundo. Unidade de medida de velocidade de transmissão da informação digital.

**MODEM (MODulator / DEModulator)**

Equipamento que basicamente efectua a modulação e a desmodulação de sinais digitais. Na modulação o sinal a enviar é modificado, por forma a poder ser transmitido no meio desejado. Na desmodulação reconstitui o sinal recebido, de modo a poder ser perceptível para o utilizador. É muito utilizado em particular na conversão dos sinais digitais dos computadores em sinais analógicos e vice-versa, por forma a poderem ser enviados e recebidos dados (por exemplo em ligações à Internet) através das linhas telefónicas analógicas.

**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**

Expressão utilizada para designar as actividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento de um formulário.

**PESSOAL AO SERVIÇO**

Pessoas que, no período de referência, participaram na actividade 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 activos de cooperativas); c) pessoal com vínculo a outras empresas/instituições que trabalharam na empresa/instituição sendo por esta directamente 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 directamente 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 (Tecnologias da Informação e da Comunicação)**

Quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal afecto à manutenção e configuração da infra-estrutura de comunicações e telecomunicações da empresa e ainda o pessoal afecto à produção de conteúdos multimédia para o website da empresa.

### **PIN**

Número de Identificação Pessoal

### **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 directórios disponíveis. (ex. Portal genérico, portal turístico, portal de reservas on-line).

### **PRESEÇA NA INTERNET**

A presença do organismo na Internet pode assumir várias fórmulas: 1) Detendo uma pág. num nome de domínio que lhe é exterior (por ex. de um grupo económico, de um centro comercial virtual, etc., assumindo a formulação do URL a expressão <http://www.grupo-EconómicoX.pt/página-do-organismo>; 2) detendo um nome de domínio de primeiro nível ou de segundo nível (por ex. num Internet Service Provider-ISP), assumindo, respectivamente, os seguintes tipos de formulação do URL <http://www.organismo.pt> ou <http://www.organismo.ISP.pt>.

### **REDIS (REDE DIGITAL COM INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS)**

Conjunto de infra-estruturas 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, os quais suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

### **REDE ELECTRÓNICA QUE NÃO A INTERNET**

Rede de comunicação de dados acessível apenas a algumas entidades, cujo acesso é, em geral, efectuado através de uma linha dedicada. Esta rede caracteriza-se pela utilização de canais de comunicação privados e exclusivos, não utilizando desta forma a Internet como plataforma.

### **REDES PRÓPRIAS EXCLUSIVAS (EDI - Sistemas Telefónicos Interactivos)**

Redes electrónicas de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, podendo ou não utilizar a Internet como plataforma.

### **SATÉLITE**

Corpo que gira, descrevendo uma órbita, em torno de outro, devido fundamentalmente à força de atracção (gravidade) exercida por este último. Em telecomunicações trata-se de uma estação emissora ou retransmissora de radiocomunicações, que gira em torno da Terra. Um satélite emite ou retransmite um sinal para a(s) estação(ões) terrestre(s) de destino. Os satélites podem ser utilizados para transmitir sinais televisivos, telefónicos, e/ou de dados.

### **SERVIDOR**

Computador ou programa que providencia um determinado serviço a um outro programa, a que se chama cliente, que pode correr noutro computador.

(Um programa que serve páginas segundo o protocolo HTTP é um servidor Web e um programa que disponibiliza caixas de correio electrónico para serem consultadas pelos utilizadores é um servidor de correio electrónico. Uma máquina (hardware) pode correr vários servidores ao mesmo tempo, pois na prática cada serviço é gerido por um programa (servidor) separado.)

### **SERVIDOR SEGURO**

Servidor que permite aos utilizadores encriptar informação de modo a facilitar o comércio electrónico (por exemplo os dados dos cartões de crédito).

### **SET-TOP BOX**

Equipamento que faculta o acesso a diversos serviços interactivos (e-commerce, e-learning, videoconferência, entre outros). Permite ainda, a descodificação de conteúdos, normalmente programação televisiva.

### **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.

### **SOFTWARE ANTIVÍRUS**

Um programa informático desenhado para detectar e dar resposta a programas mal intencionados, como os vírus informáticos. A resposta pode consistir no bloqueio do acesso aos ficheiros infectados, na remoção dos ficheiros ou sistemas infectados, ou na informação ao utilizador da detecção de um programa infectado.

### **TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

Ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação. É uma aplicação de sistemas de informação e de conhecimentos em especial aplicados nos negócios e na aprendizagem. São os aparelhos de hardware e de software que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

### **TELEMÓVEL COM LIGAÇÃO À INTERNET**

Telemóvel com acesso à World Wide Web (Internet), por exemplo via WAP (Wireless Application Protocol), ou seja através de protocolos de aplicações que usam comunicações sem fio.

### **TERMINAL**

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

### **VÍRUS**

Programa mal intencionado que pode replicar-se a ele próprio e que se esconde numa aplicação ou noutros componentes de sistemas executáveis.

### **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).

### **WIDE AREA NETWORK (WAN)**

Rede que cobre uma área geralmente mais vasta. Usualmente é composta por duas ou mais LANs ligadas entre si por meio de uma ou mais linhas telefónicas ou por uma ligação por rádio.

### **WIRELESS LAN**

Rede LAN sem fios. Numa rede wireless, os computadores em vez de comunicarem através de cabos, fazem-no através de ondas de rádio, o que permite uma maior mobilidade dos computadores, e logo, dos utilizadores.

### **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.

### **XDSL (Digital Subscriber Line)**

Família de tecnologias DSL: ADSL, IDSL, HDSL, SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. As tecnologias DSL são utilizadas para aumentar a largura de banda disponível em redes telefónicas de cobre