



UMIC
Agência para a Sociedade
do Conhecimento, IP



INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA

Instrumento de notação do Sistema Estatístico Nacional
(Lei n.º 6/89, de 15 de Abril) de RESPOSTA OBRIGATÓRIA
Registado no INE sob o n.º 9651 Válido até 2005-12-31

Departamento de Recolha de Informação

Serviço de Recolha de Dados

Av. de António José de Almeida 1000-043 Lisboa

Atenção:

- Preencha o questionário de acordo com as instruções e em caso de dúvida consulte o glossário em anexo

- Os dados a preencher referem-se a Janeiro de 2005 (excepto quando é pedido o ano de 2004)

- Assinale com X as respostas às questões que recorrem a quadrículas [☐]

- Preencha os valores numéricos o mais à direita possível

- Preencha os valores em euros sem indicar centimos, procedendo a arredondamentos

**INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA
INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS**

2005

**A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS É GARANTIDA NOS TERMOS DA
LEI N.º 6/89, DE 15 DE ABRIL**

SE TIVER DÚVIDAS CONTACTE OS SERVIÇOS DO INE

Continente : Tel. 218 440 430; Fax 218 426 360 e-mail: iutic@ine.pt

Região Autónoma dos Açores : Tel. 295 401 940; Fax 295 401 947

Região Autónoma da Madeira : Tel. 291 741 426; Fax 291 741 909

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

I. IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA (preencher apenas para corrigir ou completar os dados do cabeçalho)

1. Designação social (ou firma) _____

2. Número de pessoa colectiva (NPC) _____

Localização da sede:

3. Rua/Av. _____

4. Localidade _____

5. Freguesia _____

6. Concelho _____

7. Distrito/Ilha* _____

8. Código postal _____ - _____

9. Telefone _____

10. Fax _____

11. E-mail _____

12. Website da empresa _____

* Nas Regiões Autónomas

DTCCFR (reservado ao INE)

II. CONTACTO/ RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO

1. Nome* _____

2. Função _____

3. Telefone _____

4. E-mail _____

Assinatura da pessoa responsável pelo preenchimento do inquérito:

Data ____/____/____

Observações: _____

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

Para esclarecimento de quaisquer dúvidas, queira, por favor, manter arquivada uma fotocópia do questionário, devidamente preenchido, e, se necessário, contactar os nossos serviços, na morada, telefone ou fax indicados nesta página.

1. Situação da empresa até 31 Janeiro de 2005:

3. Actividade principal em Janeiro de 2005:

5. Número de pessoas ao serviço com necessidades especiais em Janeiro de 2005:

6. Volume de negócios da empresa em 2004 :

Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO A 1... **TERMINA AQUI O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO.**

A 1.2 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores em **Janeiro de 2005**?

A 1.3 Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades

Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (continuação)		
A 2.	A empresa tinha pessoal ao serviço que trabalhava parte do tempo (pelo menos meio dia por semana) no exterior e acedia ao sistema de tecnologias da informação da empresa a partir desse local em Janeiro de 2005 ? (Considerar e-mail, SMS e MMS desde que o acesso seja automático)	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
A 3.	A empresa possuía software de fonte aberta (<i>Open Source</i>) em Janeiro de 2005 ?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
	a) Sistemas operativos (ex.: Linux, FreeBSD)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	b) Outro tipo de software (ex.: Python, Apache, Mozilla)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A 4.	Indique se a empresa utilizou as seguintes tecnologias em Janeiro de 2005 :	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
	a) E-mail	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	b) Intranet	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	c) Extranet	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	d) Redes electrónicas que não a Internet (EDI, redes próprias exclusivas)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	e) LAN com fios	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	f) Wireless LAN	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	g) WAN	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A 5.	A empresa tinha sistemas de tecnologias da informação para fazer a gestão de encomendas em Janeiro de 2005 ?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 5. , PASSE PARA A QUESTÃO A 7.		
A 6.	Esse sistema tinha ligação automática a alguns dos seguintes sistemas em Janeiro de 2005 ?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
	a) Sistema interno de reposição de stock	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	b) Sistema de facturação e de pagamento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	c) Sistema de gestão das operações de produção e/ou de serviços da empresa e sistema logístico	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	d) Sistema de gestão de fornecedores (para fornecedores fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	e) Sistema de gestão de clientes (para clientes fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A 7.	Indique quais dos seguintes recursos eram utilizados para a resolução dos problemas informáticos (a nível de hardware e de software) e de infra-estruturas de comunicações e de telecomunicações da empresa em Janeiro de 2005 :	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
	a) Aquisição externa de serviços	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	b) Prestação de serviços por empresas especializadas integradas no grupo da empresa	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	c) Resolução interna, através do quadro de pessoal existente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A 8.	A empresa desenvolveu acções de formação (nas suas instalações ou noutro local) relacionadas com computadores/informática, destinadas ao pessoal ao serviço em 2004 ?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
A 9.	A empresa desenvolveu acções de formação à distância (<i>e-Learning</i>) em 2004 ?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 9. , PASSE PARA A QUESTÃO B 1.		
A 10.	Em quais das seguintes áreas foram desenvolvidas acções de formação à distância (<i>e-Learning</i>) em 2004 ?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
	a) Línguas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	b) Ciências do comportamento	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	c) Vendas	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	d) Marketing e publicidade	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	e) Gestão e administração	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	f) TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	g) Outras	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET

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

- B 1.** A empresa tinha acesso à Internet em **Janeiro de 2005**? Sim Não
☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **B 1.** , PASSE PARA A QUESTÃO **C 12.**

- B 1.1** Qual o número de computadores com ligação à Internet em **Janeiro de 2005**?

- B 1.2** Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores com ligação à Internet em **Janeiro de 2005**?

- B 2.** Qual o tipo de ligação à Internet utilizado na empresa em **Janeiro de 2005**? Sim Não
- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Ligação sem fios (ex.: satélite, telemóvel) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Modem (acesso através da linha de telefone normal) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) RDIS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.) < 2 mbps | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.) >= 2 mbps | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Cabo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Acesso dedicado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Outra ligação com fios | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 3.** Se a empresa **NÃO** dispunha de acesso à Internet através de banda larga (ie., se não dispunha de *Ligação sem fios*, *Cabo*, *DSL*, *Acesso Dedicado* ou *Outra ligação com fios*) em **Janeiro de 2005**, indique as razões: Sim Não
- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Acesso em implementação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Elevados custos financeiros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) A relação custo/benefício não é compensatória | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) A ligação à Internet através do sistema de banda estreita é suficiente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Outra situação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 4.** Para quais das seguintes actividades a empresa utilizou a Internet (enquanto consumidora de produtos através da Internet) em **Janeiro de 2005**: Sim Não
- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Procura de informação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Monitorização do mercado (preços) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Recepção de bens e/ou serviços digitais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Obtenção de serviços pós venda | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Obtenção de serviços bancários e financeiros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Actividades de educação e/ou formação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 5.** Em **2004** a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas? Sim Não
☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **B 5.** , PASSE PARA A QUESTÃO **B 7.**

- B 6.** Se a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas em **2004**, indique para que fins: Sim Não
- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Para obter informações | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Para reclamações/sugestões | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Para obter formulários/impressos (ex.: formulários de impostos) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Para preencher e submeter formulários/impressos online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Para o processo completo de interacção com o organismo (ex.: preenchimento e submissão do formulário de imposto e pagamento online) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Para processos de consultas públicas online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Para submeter uma proposta online para fornecimento de bens e/ou serviços, no âmbito das compras públicas electrónicas (<i>e-procurement</i>) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)

B 7. A empresa tinha presença na Internet (através de *website* ou *homepage*) em **Janeiro de 2005**? Sim Não

☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B 7. , PASSE PARA A QUESTÃO B 10.

B 8. Em **Janeiro de 2005** o website estava concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais? Sim Não

☐ ☐

B 9. Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no *website* da empresa em **Janeiro de 2005**? Sim Não

a) Marketing dos produtos da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Página personalizada para clientes habituais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Envio de bens e/ou serviços digitais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Serviços de apoio pós venda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Acesso via dispositivo portátil (telemóvel, PDA, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B 10. A empresa tinha normas definidas de utilização de Internet e correio electrónico em **Janeiro de 2005**? Sim Não

☐ ☐

B 11. Quais as aplicações de segurança interna que a empresa utilizou em **Janeiro de 2005**? Sim Não

a) Verificação de vírus ou software de protecção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Firewalls (software ou hardware)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Servidores seguros (ex.: recorrendo a protocolos <i>https</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Backup de informação numa localização externa à empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Subscrição de um serviço de segurança (ex.: antivírus e alerta de intrusão na rede)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Filtros anti-spam (e-mails não solicitados)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B 12. Quais as aplicações de segurança externa disponíveis na comunicação com a empresa em **Janeiro de 2005**? Sim Não

a) Assinatura electrónica digital como mecanismo de autenticação do cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Outro mecanismo de autenticação (ex.: código PIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Encriptação para confidencialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B 13. A empresa actualizou alguma das aplicações de segurança (por exemplo, software antivírus) nos **últimos 3 meses** (incluindo actualizações automáticas)? Sim Não

☐ ☐

B 14. Em **2004** a empresa encontrou algum problema de segurança? Sim Não

☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B 14. , PASSE PARA A QUESTÃO C 1.

B 15. A empresa detectou, em **2004**, alguns dos seguintes problemas de segurança: Sim Não

a) Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo C - COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DA INTERNET

Entende-se por **Comércio Electrónico** as 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 exemplo, através de telemóvel, televisão, etc.). O pagamento e a entrega final dos bens ou serviços pode ser realizada online 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 online que use transacções automatizadas (por exemplo, Minitel, sistemas de telefone interactivos). Encomendas recebidas ou feitas através de fax e telefone não devem ser consideradas.

Encomendas efectuadas via Internet (Compras)

- C 1.** A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da Internet durante **2004** (excluindo encomendas efectuadas por e-mail)?
- Sim ☐ Não ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO C 1. , **PASSE PARA A QUESTÃO C 5.**

- C 2.** Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas via Internet no total do valor das compras da empresa em **2004**:
(valor líquido de IVA)
- | | |
|---------------|--------------------------|
| < 1% | <input type="checkbox"/> |
| >= 1% e < 5% | <input type="checkbox"/> |
| >=5% e < 10% | <input type="checkbox"/> |
| >=10% e < 25% | <input type="checkbox"/> |
| >= 25% | <input type="checkbox"/> |

- C 3.** A empresa realizou pagamentos online pelas encomendas de bens e/ou serviços efectuadas através da Internet em **2004**?
- Sim ☐ Não ☐

- C 4.** A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de *e-marketplaces* em **2004**?
- Sim ☐ Não ☐

Encomendas recebidas via Internet (Vendas)

- C 5.** A empresa recebeu encomendas através da Internet em **2004** (excluindo encomendas recebidas por e-mail)?
- Sim ☐ Não ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO C 5. , **PASSE PARA A QUESTÃO D 1.**

- C 6.** Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet no total do valor das vendas da empresa em **2004**?
(valor líquido de IVA)
- , %

- C 7.** Do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet em **2004**, qual a percentagem destinada a:

- | | |
|--------------------------------|---|
| a) Outras empresas (B2B) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| b) Particulares (B2C) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| c) Administração pública (B2G) | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| d) Outros | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| Total | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |

- C 8.** Do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet em **2004**, qual a percentagem destinada a:

- | | |
|------------------------------------|---|
| a) Portugal | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| b) Outros países da União Europeia | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| c) Resto do mundo | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| Total | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |

- C 9.** A empresa recebeu pagamentos online pelas encomendas recebidas através da Internet em **2004**?
- Sim ☐ Não ☐

- C 10.** A empresa recebeu encomendas através de *e-marketplaces* em **2004**?
- Sim ☐ Não ☐

Módulo C - COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DA INTERNET (continuação)

- C 11.** A empresa utilizava alguma das seguintes práticas e informava a esse respeito no próprio *website* em **Janeiro de 2005**?
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Certificado de confiança | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Mecanismos alternativos de mediação de conflitos cliente/empresa (via entidade externa imparcial) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Serviço de apoio a clientes/mecanismos de reclamação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- C 12.** Das seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à venda de bens e/ou serviços através da Internet, indique a importância de cada uma delas para a sua empresa em **2004**:

	Importância			
	1. Máxima	2. Muita	3. Alguma	4. Nenhuma
a) Os bens e/ou serviços da empresa não são susceptíveis de serem transaccionados através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Os clientes não estão preparados para comprar através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Problemas de segurança relacionados com o pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas através da Internet (contratos, termos de entrega e garantias)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de vendas através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Problemas logísticos (condições materiais do sistema de entrega)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Outra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo D - COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DE REDES ELECTRÓNICAS QUE NÃO A INTERNET

Entende-se por **Redes electrónicas que não a Internet** (EDI, redes próprias exclusivas) as redes de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, podendo ou não utilizar a Internet como plataforma.

Encomendas efectuadas via Redes Electrónicas que não a Internet (Compras)

- D 1.** A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas que não a Internet em **2004**?
- | Sim | Não |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **D 1.**, PASSE PARA A QUESTÃO **D 3.**

- D 2.** Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços efectuadas através de redes electrónicas que não a Internet, no total das compras da empresa em **2004**?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | % |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---|

Encomendas recebidas via Redes Electrónicas que não a Internet (Vendas)

- D 3.** A empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas que não a Internet em **2004**?
- | Sim | Não |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **D 3.**, PASSE PARA A QUESTÃO **E 1.**

- D 4.** Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de redes electrónicas que não a Internet, no total das vendas da empresa em **2004**?
- | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | % |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---|

Módulo E - DESPESAS E RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

- E 1.** Indique, relativamente ao ano de **2004**, o valor da despesa com o equipamento e outro material (aquisição e manutenção de computadores, software, redes de comunicações, telemóveis e outros):
- | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | Euros |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------|

Pessoal TIC – Considere o quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal 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.

- E 2.** A empresa tinha pessoal ao serviço exclusivamente dedicado às tecnologias da informação e da comunicação em **Janeiro de 2005**?
- | Sim | Não |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO E 2. , **PASSE PARA A QUESTÃO E 5.**

tipos de ligação que fornecem ligação em banda larga são: XDSL (ADSL, SDSL, etc.), por cabo, UMTS ou outras, como por satélite.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

Certificado de confiança (trustmarks) - Um rótulo no website, indicando que a empresa concorda em seguir uma série de boas práticas de negócio, incluindo mecanismos de compensação. Exemplos de certificados de confiança são: rótulo, código de conduta/princípios, etc.

Cidadão/Trabalhador com Necessidades Especiais - Cidadão idoso ou portador de deficiências sensoriais (visuais e auditivas), física (motoras) e cognitivas.

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 - Reunião de uma ou mais sociedades numa só, mediante a constituição de uma nova sociedade, para a qual se transfere globalmente os patrimónios das sociedades fundidas. Este fenómeno pode realizar-se mediante a transferência global do património de uma ou mais empresas para outra e a atribuição daquelas de partes, acções ou quotas destas.

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 Business to Business (B2B) - Comércio efectuado entre empresas através de redes baseadas em protocolos IP (Internet Protocol) ou outras redes electrónicas.

Comércio Electrónico (e-commerce) - Ver questão C 1. , página 6.

Computadores Pessoais - 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 gráfica significativas;

Portáteis - Orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensões e peso reduzidos e dispõem de alimentação eléctrica 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 electrónica, opiniões, sugestões e outros contributos, com vista a participar na tomada de decisões relativas a assuntos de interesse público.

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 e dos serviços postais. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações.

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.

EDI (Electronic Data Interchange) - Troca electrónica de informação standardizada entre computadores, podendo utilizar a Internet com 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-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.

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.

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

Formulário para Preenchimento Online - Formulário administrativo necessário à prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e 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 aspectos da gestão financeira e da fiscalidade; constitui uma entidade económica que pode efectuar escolhas que dizem respeito, nomeadamente, às unidades aliadas que o compõem.

Hardware - Conjunto dos elementos físicos de um computador, que engloba o dispositivo principal e periféricos, como o teclado, o visor,

Homepage - Página carregada automaticamente pelo browser WWW quando arranca; também significa a página principal de um conjunto de páginas sobre um assunto.

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

Internet - Ver questão B 1. , página 4.

Intranet - Rede ou Web Site próprio de uma organização baseada no protocolo TCP/IP. É acessível apenas aos membros da organização, colaboradores ou a outros desde que autorizados. As Intranet quando estão ligadas à Internet encontram-se protegidas dos utilizadores externos por uma firewall.

LAN (Local Area Network) - Rede local que cobre uma área relativamente pequena. A maioria das LAN's restringem-se a um único ou um grupo de edifícios. Uma rede que interligue os computadores pessoais num edifício terá a designação de LAN.

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.

Marketing - Conjunto de acções e técnicas que tem por objectivo a implantação de uma estratégia comercial nos seus variados aspectos desde o estudo do mercado e suas tendências até à venda propriamente dita e ao apoio técnico após a venda.

Mecanismos Alternativos de Mediação de Conflitos - Processo de decisão extra judicial, como por exemplo, mediação, conciliação, arbitragem. O objectivo é contribuir para o encorajamento da confiança dos consumidores sem prejudicar o desenvolvimento dos negócios.

Modem - É um equipamento que tem como funções fundamentais a modelação, a transmissão e desmodelação. É sobretudo utilizado na conversão de sinais digitais pela porta de série de um computador em sinais analógicos modelados para envio através da linha telefónica analógica e vice-versa, por exemplo, o acesso à Internet.

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

Online - Expressão inglesa aplicada à situação em que um cliente está directamente ligado através de uma rede de distribuição a um servidor, permitindo-lhe interagir com o mesmo em qualquer momento, sendo a informação introduzida processada de imediato.

Pagamento Online - Utiliza-se a expressão 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 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 - Ver questão E 2. , página 7.

PDA (Personal Digital Assistant) - 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 Internet).

PIN (Personal Identification Number) - Número de identificação pessoal utilizado para restringir o acesso a determinados serviços de comunicações electrónicas ao seu utilizador individual.

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 que suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

Redes Electrónicas que não a Internet - Ver questão D 1. , página 7.

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

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

Software - Conjunto de meios não materiais (em oposição a hardware) que servem para o tratamento automático da informação permitem o «diálogo» entre o homem e o computador.

Software de Fonte Aberta (Open Source) - Software informático distribuído por meio de licença que permite aos utilizadores a livre modificação e/ou partilha do software. (ex.: sistemas operativos como Linux e FreeBSD e outro tipo de software como Python, Apache Mozilla)

SPAM - Utilização abusiva da Internet para enviar mensagens irrelevantes ou inconvenientes a um ou mais grupos de discussão ou lista de distribuição, em violação deliberada ou acidental da etiqueta da Internet.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

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

FTP (File Transfer Protocol) - Protocolo de transferência de ficheiros entre computadores em redes TCP/IP.

SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) - Protocolo de suporte aos serviços de correio electrónico em redes TCP/IP, tal como a Internet.

TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação) - Ver questão A 1. , página 2.

Vírus - Programa mal intencionado que pode replicar-se a ele próprio e que se esconde numa aplicação ou noutros componentes d sistemas executáveis. NOTA: um vírus causa muitas vezes danos ou distúrbios e pode ser activado por um dado acontecimento, tal com a ocorrência de uma data predeterminada.

Volume de Negócios - Ver questão 6. , página 2.

WAN (Wide Area Network) - Rede que cobre uma área geralmente mais vasta. Usualmente é composta por duas ou mais LANs ligada entre si por meio de uma ou mais linhas telefónicas ou por uma ligação por rádio.

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).

Wireless LAN - Rede LAN sem fios. Numa rede wireless, os computadores em vez de comunicarem através de cabos, fazem-no através d 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 d WWW que se acede a grande parte da informação disponível na comunidade da Internet.

xDSL - Inclui o ADSL, IDSL, HDSL, SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. As tecnologias DSL são utilizadas para aumentar a largura de band disponível em redes telefónicas de cobre. (Ver, neste glossário, definição de ADSL).



—
—
—
—
A

—
—

—

—

—

r

—















—

—

—

—

Ბ.

Ბ.



—

—

—

io

e,

al,

je

Ბs

s.

ra

m

C

io

as

e

je

m

je

Ბs



as

as

a

is

as

le

io

co

m

lo

m

le

is

et

as

le

o

al,

or

se

or

u

le

as

to

re

u

so

a

le

as

e,

e



to

,

a

ar

s,

s,

o,

.

ia

za

à

m

is

a

m

io

s,

or

ou

m

as

io

as

m

à

le

le

as

as

as

e

re

e

as

st.



m

.

le
io

as

et
m

le

la

la

