



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 9724 Válido até 2006-12-31

Departamento de Recolha de Informação
Serviço de Recolha de Dados
Av. de António José de Almeida 1000-043 Lisboa

PODERÁ RESPONDER AO INQUÉRITO POR VIA
ELECTRÓNICA. CONSULTE O ENDEREÇO:
<http://webinq.ine.pt/inq/iutice>

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 2006 (excepto quando é pedido o ano de 2005)
- Assinale com X as respostas às questões que recorrem a quadriculas []
- Preencha os valores numéricos o mais à direita possível
- Preencha os valores em euros sem indicar cêntimos, procedendo a arredondamentos

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

- Secção J -

IUTICE J

2006

**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: iutice@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.

III. SITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

1. Situação da empresa até 31 Janeiro de 2006:
- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Aguarda início de actividade | <input type="checkbox"/> |
| 2. Em actividade | <input type="checkbox"/> |
| 3. Actividade suspensa em _____ / ____ / ____ | <input type="checkbox"/> |
| 4. Dissolvida em _____ / ____ / ____ | <input type="checkbox"/> |

- Se a empresa esteve em actividade durante pelo menos um mês, em 2005 e em Janeiro de 2006, marque a quadrícula "Em actividade" e responda ao resto do questionário;
 - Se nunca exerceu actividade, marque a quadrícula "Aguarda início de actividade" e devolva-nos o questionário;
 - Se não exerceu actividade em 2005 e em Janeiro de 2006, marque a quadrícula "Actividade suspensa", indicando a data de suspensão, e devolva-nos o questionário;
 - Se cessou a actividade, marque a quadrícula "Dissolvida", indicando a data de dissolução, e devolva-nos o questionário, juntamente com uma cópia da declaração de cessação de actividade.

A devolução do questionário é fundamental para a regularização da situação da empresa no ficheiro do INE.

2. A empresa passou por algum processo de cisão/ fusão em 2005?
- | | | | | |
|-----|--------------------------|-------------------------------------|-----|--------------------------|
| Sim | <input type="checkbox"/> | Indique a data: _____ / ____ / ____ | Não | <input type="checkbox"/> |
|-----|--------------------------|-------------------------------------|-----|--------------------------|

3. Actividade principal em Janeiro de 2006: _____
- |_|_|_|_| CAE Rev. 2.1

Entende-se por **Actividade Principal** a que representa a maior importância no conjunto das actividades exercidas por uma unidade de observação estatística. O critério adequado para a sua aferição é o representado pelo valor acrescentado bruto ao custo dos factores. Na impossibilidade da sua determinação por este critério, considera-se como principal a que representa o maior volume de negócios ou, em alternativa, a que ocupa, com carácter de permanência, o maior número de pessoas ao serviço.

SE ASSINALOU 1, 3 OU 4 NA QUESTÃO 1., TERMINA AQUI O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO.

4. Número de pessoas ao serviço na empresa em Janeiro de 2006: |_|_|_|_|_|

5. Número de pessoas ao serviço com necessidades especiais em Janeiro de 2006: |_|_|_|_|_|

Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

Entende-se por **Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)** o 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 o software que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

- A 1. A empresa utilizou computadores em Janeiro de 2006?
- | | | | |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|
| Sim | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|

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

- A 1.1 Qual o número de computadores em Janeiro de 2006? |_|_|_|_|_|

- A 1.2 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores em Janeiro de 2006? |_|_|_|_|_|

- A 1.3 Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais em Janeiro de 2006? |_|_|_|_|_|

- 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 2006?
(Considerar e-mail, SMS e MMS desde que o acesso seja automático)
- | | | | |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|
| Sim | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
|-----|--------------------------|-----|--------------------------|

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 2., PASSE PARA A QUESTÃO A 4.

- A 3. Indique a partir de que locais os trabalhadores acederam ao sistema TIC da empresa, em Janeiro de 2006:
- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | Sim | Não |
| a) A partir de casa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) A partir das instalações de clientes ou outros parceiros de negócio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) A partir de outras instalações da empresa ou do grupo a que a empresa pertence, distintas do local habitual de trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Durante viagens de negócios - a partir de hotéis, aeroportos, entre outros locais de acesso público | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- A 4. A empresa possuía software de fonte aberta (Open Source) em Janeiro de 2006?
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Sim | <input type="checkbox"/> | Não | <input type="checkbox"/> |
| a) Sistemas operativos (ex.: Linux, FreeBSD) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Outro tipo de software (ex.: Python, Apache, Mozilla) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (continuação)		
A 5.	Indique se a empresa utilizou as seguintes tecnologias em Janeiro de 2006 :	Sim Não
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 (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 6.	A empresa tinha sistemas de tecnologias da informação para fazer a gestão de encomendas em Janeiro de 2006 ?	Sim Não <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 6., PASSE PARA A QUESTÃO A 8.		
A 7.	Esse sistema tinha ligação automática a alguns dos seguintes sistemas em Janeiro de 2006 ?	Sim Não
a)	Outro sistema interno da empresa ou do grupo	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
b)	Sistema de gestão de clientes (para clientes fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A 8.	Das seguintes afirmações, relativamente à substituição da correspondência postal (destinada a clientes e outras empresas) por correspondência electrónica, assinale a opção que mais se adequa à situação em que a empresa se encontra actualmente, comparativamente à situação de 5 anos atrás :	
a)	Não existiu substituição, a utilização de meios electrónicos de comunicação não reduziu o volume de correspondência postal	<input type="checkbox"/>
b)	Existiu substituição em algumas situações, mas o correio postal continua a ser o principal modo de envio de correspondência	<input type="checkbox"/>
c)	Existiu uma substituição significativa, o meio electrónico tornou-se o principal meio de comunicação na empresa para envio de correspondência	<input type="checkbox"/>
d)	Existiu uma grande ou total substituição, actualmente o correio postal é pouco utilizado	<input type="checkbox"/>
e)	Não aplicável, o correio postal nunca foi um meio de comunicação relevante para a empresa	<input type="checkbox"/>
A 9.	A empresa desenvolveu acções de formação (nas suas instalações ou noutra local) relacionadas com computadores/informática, destinadas ao pessoal ao serviço em 2005 ?	Sim Não <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A 10.	A empresa desenvolveu acções de formação à distância (<i>e-Learning</i>) em 2005 ?	Sim Não <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 9., PASSE PARA A QUESTÃO B 1.		
A 11.	Em quais das seguintes áreas foram desenvolvidas acções de formação à distância (<i>e-Learning</i>) em 2005 ?	Sim Não
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 2006 ?	Sim Não <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 1., PASSE PARA A QUESTÃO C 6.		
B 1.1	Qual o número de computadores com ligação à Internet em Janeiro de 2006 ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
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 2006 ?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)			
B 2.	Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na empresa em Janeiro de 2006 ?	Sim	Não
a)	Modem (acesso através da linha de telefone normal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	RDIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Cabo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Acesso dedicado (ex.: Frame Relay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Outra ligação fixa - com ou sem fios (ex.: Satélite, Fibra óptica, WI-FI) por banda estreita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Outra ligação fixa - com ou sem fios (ex.: Satélite, Fibra óptica, WI-FI) por banda larga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Ligação móvel - por telemóvel ou PDA de banda estreita (ex.: GPRS, GSM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i)	Ligação móvel - por telemóvel ou PDA de banda larga (tecnologia 3G, ex.: UMTS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.	Qual a capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet em Janeiro de 2006 ?		
a)	Inferior a 144 kbps		<input type="checkbox"/>
b)	Entre 144 kbps e 2 mbps		<input type="checkbox"/>
c)	Igual ou superior a 2 mbps		<input type="checkbox"/>
B 4.	Se a empresa NÃO dispunha de acesso à Internet através de banda larga (ie., se não dispunha de Cabo, DSL, Acesso Dedicado, ou ligação por banda larga - fixa ou móvel), em Janeiro de 2006 , 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 5.	A empresa utilizou a Internet para actividades de educação e/ou formação em Janeiro de 2006 (enquanto consumidora de serviços através da Internet)?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
B 6.	Em 2005 a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 6., PASSE PARA A QUESTÃO B 8.			
B 7.	Se a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas em 2005 , 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 efectuar pagamentos online (ex.: pagamento de impostos)	<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"/>
B 8.	A empresa tinha homepage ou <i>website</i> próprio ou do grupo, em Janeiro de 2006 ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 8., PASSE PARA A QUESTÃO B 11.			
B 9.	Em Janeiro de 2006 o <i>website</i> estava concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
B 10.	Em Janeiro de 2006 , a empresa utilizou o <i>website</i> ou homepage para marketing dos bens e/ou serviços que disponibilizou?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
B 11.	A empresa tinha normas definidas de utilização de Internet e correio electrónico em Janeiro de 2006 ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)			
B 12.	Quais as aplicações de segurança interna que a empresa utilizou em Janeiro de 2006?	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 13.	Quais as aplicações de segurança externa disponíveis na comunicação com a empresa, em Janeiro de 2006?	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 14.	A empresa encontrou algum problema de segurança em 2005 (ex.: ataque de vírus informático ou acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa), que tivesse resultado em perda de informação ou de horas de trabalho?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo C - COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DA INTERNET				
<p>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 podem ser realizados 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.</p>				
C 1.	Em 2005 os serviços financeiros que a empresa disponibiliza estavam acessíveis aos clientes através do <i>website</i> próprio ou do grupo? (excluindo serviços meramente informativos e envio/recepção de e-mail)	Sim	Não	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C 1., PASSE PARA A QUESTÃO C 6.				
C 2.	Indique em quais dos serviços a seguir enunciados, os clientes efectuaram operações disponíveis no <i>website</i> da empresa em 2005:			
<i>Serviços Bancários</i>		Sim	Não	Serviço não existente
a)	Serviços de pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Depósitos de poupança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Empréstimos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Serviços de investimento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Serviços de seguros</i>				
e)	Seguros vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Seguros não vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO OU SERVIÇO NÃO EXISTENTE A C 2 a), b), c) E d), PASSE PARA A QUESTÃO C 4.				
<i>Apenas para serviços bancários</i>				
C 3.	Do total de titulares de contas em cada grupo de clientes a seguir enunciado, indique em que intervalo se encontra o número de titulares que efectuaram operações através do <i>website</i> da empresa em 2005:			
		Particulares	Empresas	Total (particulares e empresas)
1	< 1%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	>= 1% e < 5%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	>=5% e < 10%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	>=10% e < 25%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	>=25% e <50%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	>= 50%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo C - COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DA INTERNET (continuação)

Apenas para serviços de seguros

C 4. Em relação a **2005**, indique, respectivamente, em que intervalo se situa:

a) o número de apólices pedidas através do *website* da empresa no total de apólices de seguros realizadas pela empresa, para cada grupo de cliente enunciado

		Particulares	Empresas
1	< 1%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	>= 1% e < 5%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	>=5% e < 10%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	>=10% e < 25%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	>=25% e <50%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	>= 50%	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) o valor dos prémios brutos emitidos por apólices pedidas através do *website* da empresa (clientes particulares e empresas) no total dos prémios emitidos pela empresa (valor líquido de IVA)

1	< 1%	<input type="checkbox"/>
2	>= 1% e < 5%	<input type="checkbox"/>
3	>=5% e < 10%	<input type="checkbox"/>
4	>=10% e < 25%	<input type="checkbox"/>
5	>=25% e <50%	<input type="checkbox"/>
6	>= 50%	<input type="checkbox"/>

C 5. Do valor total obtido com as operações de serviços financeiros, efectuadas por clientes particulares através do *website* em **2005**, 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 6. No que respeita à venda de bens e/ou serviços através da Internet, indique qual a principal barreira/dificuldade encontrada pela empresa, em **2005**:

- a) Os bens e/ou serviços da empresa não são susceptíveis de serem transaccionados através da Internet
- b) Os clientes não estão preparados para comprar através da Internet
- c) Problemas de segurança relacionados com o pagamento
- d) Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas através da Internet (contratos, termos de entrega e garantias)
- e) Outra. Qual? _____

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

Entende-se por **Redes electrónicas que não a Internet** as redes de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, cujo acesso é, em geral, efectuado 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.

D 1. A empresa utilizou redes electrónicas que não a Internet em **2005**? Sim Não

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

D 2. Os clientes utilizaram redes electrónicas que não a Internet para efectuar operações financeiras em **2005**? Sim Não

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

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 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 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 Electrónico (e-commerce) - Ver questão C1. , página 5.

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

EDI (Electronic Data Interchange) - Troca electrónica 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 (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.

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.

Fibra Óptica - 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.

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 a outras entidades, cujo preenchimento e submissão está submetido online.

Frame-Relay - Protocolo de comunicações baseado em comutação de pacotes, que fornece um mecanismo de sinalização e transferência de dados entre extremidades de uma rede. Os blocos de informação (*frames*) são encaminhadas pela rede em circuitos virtuais permanentes, segundo a informação de endereçamento incorporada nos mesmos. Vocacionado para a interligação de redes locais (LANs) e o acesso a sistemas centrais a velocidades de transmissão superiores às de X.25 e redes digitais (de 64Kbits/s até 2Mbits/s).

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

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

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

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 programas, regras e procedimentos utilizados.

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 3.

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 a 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.

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 à 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 On-line - 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.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

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 - Ver questão E1. , 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 à 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 6.

Servidor Seguro - Servidor que permite aos utilizadores encriptar informação de modo a facilitar o comércio electrónico (por exemplo os 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 e 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 e Mozilla)

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

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:

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.

UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) - Tecnologia de telecomunicações sem fios da 3ª geração. Suporta velocidades de transmissão de informação até 2 Mbps, podendo ainda transmitir voz, texto e vídeo. UMTS é uma tecnologia de banda larga baseada na comutação de pacotes.

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

WAN (Wide Area Network) - 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.

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.

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 - Inclui o 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. (Ver, neste glossário, definição de ADSL).