



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

Resposta electrónica: <http://webing.ine.pt/aderentes>

A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS É GARANTIDA NOS TERMOS DA LEI Nº 6/89, DE 15 DE ABRIL

DEVOLUÇÃO OBRIGATÓRIA: Por favor devolva este questionário no prazo máximo de **15 dias** após a recepção, devidamente preenchido de acordo com as instruções.

[illegible]

II.1 (Assinale com x a quadrícula correspondente)

II.1.1 Aguarda início de actividade

II.1.2 Em actividade

II.1.3 Actividade suspensa em

II.1.4 Dissolvida em

Sim ☐

Não ☐

II.2.1 Indique qual: Data / /

Se a empresa esteve em actividade pelo menos um mês em 2006 e em Janeiro de 2007, marque "Em actividade" e continue o preenchimento.

Se nunca exerceu actividade, marque "Aguarda início de actividade" e devolva o questionário.

Se não exerceu actividade em 2006 e em Janeiro de 2007 ou já cessou a actividade, marque a quadrícula respectiva, indique em que data e devolva o questionário.

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

Nome contacto _____

*Endereço _____ *Localidade _____

*Código Postal

--	--	--	--

 -

--	--	--	--

*Telefone _____ *Fax _____ *E-mail _____

Cargo _____ *NPC

--	--	--	--	--	--	--	--

Assinatura _____ Data / /

*preencher apenas quando for diferente da informação da empresa inquirida

SE NÃO ESTÁ EM ACTIVIDADE (não assinalou II.1.2) **TERMINA AQUI O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO**

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 2007? Sim Não
☐ ☐

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

A 1.1 Qual o número de computadores em Janeiro de 2007? _ _ _ _ _

A 1.2 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores em Janeiro de 2007? _ _ _ _ _

A 1.3 Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais em Janeiro de 2007? _ _ _ _ _

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 2007? Sim Não
☐ ☐
(Considerar e-mail, SMS e MMS desde que o acesso seja automático)

A 3. Indique se a empresa utilizou as seguintes tecnologias em Janeiro de 2007:

	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"/>

A 4. A empresa utilizou algum software de aplicação para fazer a gestão de encomendas (efectuadas ou recebidas) em Janeiro de 2007? Sim Não
☐ ☐

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 4, PASSE PARA A QUESTÃO A 6.

A 5. Esse software de aplicação tinha ligação automática a alguns dos seguintes sistemas em Janeiro de 2007?

	Sim	Não
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, de serviços e sistema logístico da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Sistema de gestão dos fornecedores (para fornecedores fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Sistema de gestão dos clientes (para clientes fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A 6. A empresa utilizou software de aplicação (ERP) para partilhar informação sobre vendas e compras com outras áreas funcionais internas (ex.: área financeira, de planeamento, de marketing, etc.), em Janeiro de 2007? Sim Não Não sabe
☐ ☐ ☐

A 7. A empresa utilizou, em Janeiro de 2007, algum software de aplicação para a gestão da informação sobre clientes (CRM) que permita:

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

A 8. A empresa utilizou sistemas operativos de fonte aberta (Open Source), como o Linux (i.e., com código de fonte disponível, sem custos de copyright, e com a possibilidade de o modificar ou (re)distribuir), em Janeiro de 2007? Sim Não
☐ ☐

Módulo A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (continuação)		
A 9.	A empresa emitia facturas electrónicas num formato digital que permita o seu processamento automático em Janeiro de 2007?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
A 10.	A empresa recebia facturas electrónicas num formato digital que permita o seu processamento automático em Janeiro de 2007?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>
A 11.	A empresa utilizava assinatura electrónica digital no envio de mensagens (i.e., utilizando encriptação que permite garantir a verdadeira identificação do remetente e integridade da mensagem), em Janeiro de 2007?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET																										
<p>Entende-se por <i>Internet</i> a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, e-mail, etc.).</p>																										
B 1.	A empresa tinha acesso à Internet em Janeiro de 2007?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>																								
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 1., PASSE PARA A QUESTÃO C 7.																										
B 1.1	Qual o número de computadores com ligação à Internet em Janeiro de 2007?	<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 2007?	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																								
B 2.	Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na empresa em Janeiro de 2007?	<table> <thead> <tr> <th></th> <th>Sim</th> <th>Não</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Modem (acesso através da linha de telefone normal)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) RDIS</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) DSL (ADSL, SDSL, etc.)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Cabo</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Acesso dedicado (ex.: Frame Relay)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Outra ligação fixa - com ou sem fios (ex.: Satélite, Fibra óptica, WI-FI)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Ligação móvel (ex.: GPRS, GSM, UMTS, EDGE)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		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 (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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	g) Ligação móvel (ex.: GPRS, GSM, UMTS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 (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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
g) Ligação móvel (ex.: GPRS, GSM, UMTS, EDGE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
B 3.	Para quais das seguintes actividades a empresa utilizou a Internet (enquanto consumidora de produtos através da Internet) em Janeiro de 2007:	<table> <thead> <tr> <th></th> <th>Sim</th> <th>Não</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Procura de informação</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Monitorização do mercado (preços)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Recepção de bens e/ou serviços digitais</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Obtenção de serviços pós venda</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Obtenção de serviços bancários e financeiros</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Actividades de educação e/ou formação</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		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"/>			
	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 4.	Em 2006 a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas?	<div>Sim</div> <input type="checkbox"/> <div>Não</div> <input type="checkbox"/>																								
SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 4., PASSE PARA A QUESTÃO B 6.																										
B 5.	Se a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas em 2006, indique para que fins:	<table> <thead> <tr> <th></th> <th>Sim</th> <th>Não</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a) Para obter informações</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>b) Para reclamações/sugestões</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>c) Para obter formulários/impressos (ex.: formulários de impostos)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>d) Para preencher e submeter formulários/impressos online</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>e) Para efectuar pagamentos online (ex.: pagamento de impostos)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>f) Para processos de consultas públicas online</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>g) Para submeter uma proposta online para fornecimento de bens e/ou serviços, no âmbito das compras públicas electrónicas (e-procurement)</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>		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 (e-procurement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	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 (e-procurement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)

B 6. A empresa tinha homepage (página na Internet) ou *website* próprio ou do grupo, em Janeiro de 2007?

Sim

Não

☐☐

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 6., PASSE PARA A QUESTÃO B8.

B 7. Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no *website* da empresa em Janeiro de 2007?

Sim

Não

- a) Marketing dos produtos da empresa
- b) Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.
- c) Serviços de apoio pós venda
- d) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais

☐☐☐☐☐☐☐☐

B 8. A empresa tinha normas definidas de utilização de Internet e correio electrónico em Janeiro de 2007?

Sim

Não

☐☐

B 9. Quais as aplicações de segurança interna que a empresa utilizou em Janeiro de 2007?

Sim

Não

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

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐**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 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.

Encomendas efectuadas via Internet (Compras)

C 1. A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da Internet em 2006 (excluindo encomendas efectuadas por e-mail)?

Sim

Não

☐☐

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C 1., PASSE PARA A QUESTÃO C 4.

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 2006: (valor líquido de IVA)

- 1 < 1% ☐
- 2 ≥ 1% e < 5% ☐
- 3 ≥ 5% e < 10% ☐
- 4 ≥ 10% e < 25% ☐
- 5 ≥ 25% ☐

C 3. A empresa realizou pagamentos online pelas encomendas de bens e/ou serviços efectuadas através da Internet em 2006?

Sim

Não

☐☐**Encomendas recebidas via Internet (Vendas)**

C 4. A empresa recebeu encomendas através da Internet em 2006 (excluindo encomendas recebidas por e-mail)?

Sim

Não

☐☐

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C 4., PASSE PARA A QUESTÃO C 7.

C 5. Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet no total do volume de negócios da empresa em 2006? (valor líquido de IVA)

%

C 6. A empresa utilizava protocolos seguros (SSL e TLS) para receber encomendas através da Internet em Janeiro de 2007?

Sim

Não

☐☐

Módulo C - COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DA INTERNET (continuação)

C 7. No que respeita à venda de bens e/ou serviços através da Internet, indique qual a principal barreira/dificuldade encontrada pela sua empresa em 2006:

- 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) Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de vendas através da Internet ☐
- f) Problemas logísticos (condições materiais do sistema de entrega) ☐
- g) Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia ☐
- h) 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.

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 2006? Sim ☐ Não ☐

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

D 2. Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas através de redes electrónicas que não a Internet no total do valor das compras da empresa em 2006: (valor líquido de IVA)

1	$< 1\%$	<input type="text"/>
2	$\geq 1\% \text{ e } < 25\%$	<input type="text"/>
3	$\geq 25\% \text{ e } < 50\%$	<input type="text"/>
4	$\geq 50\% \text{ e } < 75\%$	<input type="text"/>
5	$\geq 75\%$	<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 2006? Sim ☐ Não ☐

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 do volume de negócios da empresa em 2006? %
(valor líquido de IVA)

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

E 1. Indique, relativamente ao ano de 2006, o valor da despesa com o equipamento e outro material (aquisição e manutenção de computadores, software, redes de comunicações, telemóveis e outros): Euros
(valor líquido de IVA)

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 com competências profissionais em TIC em Janeiro de 2007? Sim ☐ Não ☐

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

Módulo E - DESPESAS E RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (continuação)

E 3. Indique o número de pessoas ao serviço com competências profissionais em TIC em Janeiro de 2007?

- [illegible]

E 4. Indique, relativamente ao ano de **2006**, o valor dos custos com o pessoal ao serviço com competências profissionais em TIC:
(Valor retirado da conta POC 64)

_____ Euros

E 5.	A empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal com competências profissionais em TIC, em 2006?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
------	---	------------------------------	------------------------------

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E 5, PASSE PARA A QUESTÃO E 8.

E 6.	A empresa teve dificuldade no preenchimento de vagas para pessoal com competências profissionais em TIC, em 2006?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E 6, PASSE PARA A QUESTÃO E 8.

E 7. Quais as principais causas que estão na origem das dificuldades de preenchimento dessas vagas?

- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Ausência ou baixo número de candidatos com competências profissionais em TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Falta de qualificações em TIC obtidas através de educação/formação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Falta de experiência profissional em TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Expectativa de salários demasiado elevados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Outra | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E 8. A empresa recrutou ou tentou recrutar pessoal com competências básicas em TIC (i.e. ao nível da utilização), em 2006?	Sim	Não
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E 8, PASSE PARA A QUESTÃO E 10.

E 9. A empresa teve dificuldade no preenchimento de vagas para pessoal com competências básicas em TIC, devido à falta de qualificações dos candidatos, em 2006? Sim ☐ Não ☐

E 10. A empresa promoveu formação em TIC para desenvolver ou actualizar as qualificações do pessoal ao serviço, em 2006?

- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Formação para pessoal com competências profissionais em TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Formação para pessoal com competências básicas em TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E 11. A empresa desenvolveu acções de formação à distância (*e-Learning*) (em qualquer área) em 2006? ☐ Sim ☐ Não

Fornecedores externos, outras empresas, incluindo estrangeiras, associadas ou não a um grupo de empresas.

E 12.	Algumas das funções que requerem competências profissionais em TIC foram desenvolvidas por fornecedores externos (total ou parcialmente), em 2006?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo E - DESPESAS E RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (continuação)

Fornecedores estrangeiros: 1) empresas estrangeiras que estabeleceram sociedade com a empresa (fornecedores internos estrangeiros);
2) outras empresas estrangeiras (fornecedores externos estrangeiros).

E 13. Algumas das funções que requerem competências profissionais em TIC foram desenvolvidas por fornecedores no estrangeiro (total ou parcialmente), em 2006?

- a) Sim, por fornecedores internos estrangeiros ☐
b) Sim, por fornecedores externos estrangeiros ☐
c) Não ☐

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E13, TERMINA AQUI O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

E 14. Quais das seguintes funções foram desenvolvidas por fornecedores com competências profissionais em TIC no estrangeiro, em 2006?

- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Gestão TIC (inclui gestão de sistemas TIC e e-business) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Desenvolvimento e implementação de TIC (inclui desenvolvimento de software empresarial, programação, desenvolvimento web, desenvolvimento de bases de dados, desenvolvimento de redes de comunicação, integração e instalação de sistemas) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Operações TIC (inclui apoio técnico, apoio à utilização, administração de redes, administração de bases de dados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Outras funções TIC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E 15. De que outros países a empresa contratou fornecedores com competências profissionais em TIC, em 2006?

- | | Sim | Não |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Outros países da União Europeia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Países fora da União Europeia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

FIM DO INQUÉRITO.

Obrigado pela sua colaboração.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

Exemplo: A empresa utilizou computadores em Janeiro de 2007 ?

Se **SIM**, inscrever :

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

Quando se referir a valores numéricos, inscreva-os à direita:

Exemplo: Número de computadores

Correcto	Incorrecto										
<table border="1"><tr><td></td><td></td><td>2</td><td>7</td><td>0</td></tr></table>			2	7	0	<table border="1"><tr><td>2</td><td>7</td><td>0</td><td></td><td></td></tr></table>	2	7	0		
		2	7	0							
2	7	0									

Unidade monetária:

- Os valores monetários devem ser expressos em euros sem indicar os centimos;
- Os arredondamentos devem ser feitos por excesso quando os centimos forem iguais ou superiores a 50 e por defeito quando forem inferiores.

Exemplo : 6370,65 euros \longrightarrow Inscrever

	6	3	7	1
--	---	---	---	---

Ação de Formação Profissional - 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. Normalmente é utilizado por organismos de grandes dimensões. Este circuito de transmissão de dados, assegura velocidades de transmissão que variam entre 64 Kbps, $n \times 64$ Kbps ($n = 2$ a 30), 2 Mbps, 34 Mbps e 140 Mbps.

ADSL - Tecnologia de transmissão assimétrica de banda larga que usa os pares de cobre da cablagem telefónica existente para comunicação de dados a taxas elevadas e acesso a serviços multimédia. Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal downstream (sentido Internet para o PC) de alto débito (1,5 a 8Mbit/s), um canal duplex de alto débito médio de upstream (sentido PC para a Internet) (16 a 640Kbit/s) e um canal para o serviço telefónico.

Assinatura Electrónica - Resultado de um processamento electrónico de dados susceptível de constituir objecto de direito individual e exclusivo e de ser utilizado para dar a conhecer a autoria de um documento electrónico ao qual seja aposta, de modo que identifique de forma unívoca o titular como autor do documento; a sua aposição ao documento depende apenas da vontade do titular; a sua conexão com o documento permite detectar toda e qualquer alteração superveniente do conteúdo deste.

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

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

Banda Larga - Apesar de não existir uma definição harmonizada de banda larga, as definições mais comuns referem-se a ligações de Internet que permitem 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.), por cabo, UMTS ou outras, como por satélite.

Cidadão/Trabalhador com Necessidades Especiais - Cidadão idoso ou portador de deficiências sensoriais (visuais e auditivas), físicas (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 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 C 1., página 4.

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.

CRM (Customer Relationship Management) - Metodologia de gestão que se baseia no uso intensivo de tecnologias da informação para recolher, integrar, processar e analisar a informação relativa aos clientes e que tem como objectivo colocar o cliente no centro do processo de negócio.

EDGE (Enhanced Data Rates for GSM/DCS Evolution) - Evolução do sistema GSM que possibilita a transmissão a velocidades até 384 Kbps.

EDI (Electronic Data Interchange) - Troca 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-business (Negócio electrónico) - Método de dirigir uma empresa que envolve a integração de tecnologias da informação e comunicação com os principais processos de negócio da empresa.

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.

ERP (Enterprise Resource Planning) - Software de gestão que integra a informação e os processos das várias áreas de negócio da empresa.

Nota: Integra áreas como a financeira, o planeamento, as aquisições, as vendas, o marketing, o apoio ao cliente e os recursos humanos.

Factura Electrónica - Factura em formato digital e que pode ser processada automaticamente, por transferência do sistema de facturação da empresa (ou do servidor) que a emite directamente para a aplicação financeira (ou outra) da empresa que a recebe. O protocolo de transmissão pode ser XML, EDI ou outro formato similar.

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.

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.

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.

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

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.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

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 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 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 E 2. , página 5.

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 5.

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 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.

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 accidental da etiqueta da Internet.

SSL/TLS (Secure Socket Layer/Transport Layer Security) - Protocolos de encriptação que permitem comunicações seguras na Internet. O protocolo TLS é o sucessor do SSL.

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.

Volume de Negócios - Quantia líquida das vendas e prestações de serviços (abrangendo as indemnizações compensatórias) respeitantes às actividades normais das entidades, consequentemente após as reduções em vendas e não incluindo nem o imposto sobre o valor acrescentado nem outros impostos directamente relacionados com as vendas e prestações de serviços. Na prática, corresponde ao somatório das contas 71 e 72 do Plano Oficial de Contabilidade.

Para as áreas de actividade em que a definição de **Volume de Negócios** pode não ser representativa da actividade efectivamente exercida, é utilizada uma variável auxiliar para determinar este valor. O conteúdo desta variável pode depender, em primeiro lugar, do sector institucional e também da actividade principal, em que cada empresa se encontra classificada. Na prática corresponde às seguintes contas POC:

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

» Para as actividades:- Grupo 351 da CAE Rev. 2.1. - Construção e Reparação Naval; - Divisão 45 da CAE Rev. 2.1. - Construção; - Grupo 701 da CAE Rev.2.1. - Activ. Imobiliárias por Conta Própria, a variável auxiliar corresponde à conta Variação da Produção. Esta conta, quando existe, apresenta a mesma designação nos diferentes tipos de sistemas de contas, e encontra-se registada no mapa 'Demonstração de Resultados'.

» Para a actividade 74150 - Actividades das Soc. Gestoras de Participações Sociais, a variável auxiliar corresponde ao somatório das seguintes contas: 782 - Ganhos em empresas do grupo e associadas + 784 - Rendimentos de participações de capital. Estes códigos são válidos para os diferentes tipos de sistemas de contas, podendo, no entanto, apresentar ligeiras diferenças nas designações.

» Para as actividades: - Divisão 92 Rev.2.1. - Activ. Recreativas, Culturais e Desportivas - a variável auxiliar corresponde à conta 74 - Subsídios à exploração. Esta conta, quando existe, é válida para os diferentes tipos de sistemas de contas, podendo no entanto, apresentar ligeiras diferenças na designação.

» Para a actividade do Grupo 702 da CAE Rev. 2.1. - Arrendamento de bens imobiliários, a variável auxiliar corresponde à conta 783 - Rendimentos de imóveis.

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).

