



INSTRUMENTO DE NOTIFICAÇÃO DO SISTEMA ESTATÍSTICO NACIONAL
(LEI Nº 22/2008 DE 13 DE MAIO) DE RESPOSTA OBRIGATÓRIA,
REGISTADO NO INE SOB O Nº 9832 VÁLIDO ATÉ 2008/12/31

**IUTICEH - INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS
DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO
NOS ESTABELECIMENTOS HOTELEIROS**

PERÍODO DE REFERÊNCIA DOS DADOS

Ano 2008, excepto indicação específica

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA

Departamento de Estatísticas Demográficas e Sociais
Sociedade da Informação e do Conhecimento
Av.ª António José de Almeida 1000-043 LISBOA

Resposta electrónica: iuticeh.2008@ine.pt

Para esclarecimento de dúvidas contacte:

Contactos para resposta e esclarecimento dúvidas:
Tel: 218 426 100 Fax: 218 454 121
e-mail: iuticeh.2008@ine.pt

A confidencialidade dos dados é garantida nos termos da Lei n.º
22/2008, de 13 de Maio

DEVOLUÇÃO OBRIGATÓRIA: por favor devolva este questionário, no
prazo máximo de 15 dias após a recepção, devidamente preenchido de
acordo com as instruções, para a morada indicada

NIF: _____ **NE:** _____

I Identificação do estabelecimento hoteleiro (preencher apenas para corrigir ou completar dados)

Número de Identificação de Pessoa Colectiva\Identificação Fiscal -

Nome do estabelecimento _____ Homepage: www. _____

Distrito/Ilha _____ Município _____ Freguesia _____

Endereço: _____

Localidade _____ Código Postal - _____

Telefone: _____ Fax: _____ e-mail: _____

II Situação perante a actividade

Em actividade Suspenso temporariamente desde: ____ \ ____ \ ____ Encerrado definitivamente desde: ____ \ ____ \ ____

Se respondeu **suspenso** ou **encerrado** e o estabelecimento **esteve em actividade no ano de 2007**, preencha apenas os **módulos D, E e F**. Se respondeu **suspenso** ou **encerrado** e o estabelecimento **não teve actividade no ano de 2007** termina aqui o preenchimento do questionário

III Caracterização do estabelecimento hoteleiro

Ano de início de actividade Número de pessoas ao serviço

IV Observações

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

V Responsável pelo preenchimento

Nome contacto: _____

Endereço: _____

Localidade: _____ Código Postal - _____

Telefone: _____ Fax: _____ e-mail: _____

Cargo _____ * NIF

Assinatura _____ Data ____ / ____ / ____

* NIF da entidade responsável pelo preenchimento, se diferente da unidade inquirida.

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 de software que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

- A 1.** O estabelecimento hoteleiro utiliza computadores? Sim Não
 (pretende-se a utilização e não a posse de computadores)

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

- A 2.** Qual o número de computadores? Nº

- A 3.** Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais? Nº

- A 4.** Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza, pelo menos uma vez por semana, computadores? Nº

- A 5.** Indique se o estabelecimento hoteleiro utiliza as seguintes tecnologias:
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Local Area Network (LAN) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Wide Area Network (WAN) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Wireless LAN | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Videoconferência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Correio electrónico disponível para os funcionários | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Intranet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Extranet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Rede Virtual Privada (VPN) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Open Source (sistemas operativos de fonte aberta) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- A 6.** Da seguinte lista de actividades, indique se as mesmas estão informatizadas: *(responda apenas nas actividades que são desenvolvidas no estabelecimento hoteleiro)*
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Gestão de hóspedes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Gestão de reservas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Gestão de recursos humanos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Gestão de fornecedores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Gestão de stocks | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Gestão de correspondência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Gestão financeira | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Planeamento e calendarização de actividades | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Outra(s). Quais? _____ | <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.).

- B1.** O estabelecimento hoteleiro tem acesso à Internet? Sim Não

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

- B 2.** Qual o número de computadores com ligação à Internet? Nº

- B 3.** Qual o número de pessoas ao serviço que utiliza, pelo menos uma vez por semana, computadores com ligação à Internet? Nº

- B 4.** Quais os tipos de ligação à Internet utilizados no estabelecimento hoteleiro?
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Modem (acesso através de linha telefónica 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 - por telemóvel ou PDA de banda estreita (ex.: GPRS, GSM) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Ligação móvel - por telemóvel ou PDA de banda larga (tecnologia 3 G, ex.: UMTS) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET - continuação

- B 5.** Para quais das seguintes actividades o estabelecimento hoteleiro utiliza a Internet (enquanto consumidor de produtos através da Internet)?
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Procura de informação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Monitorização do mercado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Obtenção de serviços bancários e financeiros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Actividades de educação e/ou formação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Cumprimento de obrigações fiscais e/ou segurança social | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 6.** O estabelecimento hoteleiro utiliza a Internet para interagir com as seguintes entidades?
- | | Sim | Não |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Clientes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Operadores turísticos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Outros estabelecimentos hoteleiros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Companhias aéreas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Rent-a-car's | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Administração Pública | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Outra(s). Quais? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 7.** Quais as aplicações de segurança que o estabelecimento hoteleiro utiliza?
- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Verificação de vírus ou software de protecção | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Firewalls | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Servidores seguros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Backup de informação numa localização externa ao estabelecimento hoteleiro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Subscrição de um serviço de segurança | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Filtros anti-spam (e-mails não solicitados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Outra(s). Quais? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 8.** O estabelecimento hoteleiro disponibiliza o acesso à Internet a hóspedes?
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B 8., PASSE PARA A QUESTÃO C 1.

- B 9.** O acesso à Internet é disponibilizado a hóspedes a partir de:
- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Quarto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Terminal Internet/Quiosque Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Sala com posto(s) de acesso à Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Sala de conferências/Reuniões | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Outro(s) locais. Quais? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 10.** O acesso à Internet é disponibilizado a hóspedes através de:
- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Computador pessoal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Tomada de acesso | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Set top box (descodificador que permite por ex. o acesso a T.V. interactiva) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Outro(s). Quais? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- B 11.** Qual o principal tipo de ligação à Internet disponibilizado aos hóspedes? (assinale apenas uma opção)
- | | | |
|--|--------------------------|---|
| a) Modem (acesso através de linha telefónica normal) | <input type="checkbox"/> | 1 |
| b) RDIS | <input type="checkbox"/> | 2 |
| c) DSL (ADSL, SDSL, etc.) | <input type="checkbox"/> | 3 |
| d) Cabo | <input type="checkbox"/> | 4 |
| e) Acesso dedicado (ex.: Frame relay) | <input type="checkbox"/> | 5 |
| f) Outra ligação fixa – com ou sem fios (Ex.: Satélite, Fibra óptica, WI-FI) | <input type="checkbox"/> | 6 |
| g) Ligação móvel - por telemóvel ou PDA de banda estreita (ex.: GPRS, GSM) | <input type="checkbox"/> | 7 |
| h) Ligação móvel - por telemóvel ou PDA de banda larga (tecnologia 3 G, ex.: UMTS) | <input type="checkbox"/> | 8 |

- B 12.** O acesso à Internet disponibilizado a hóspedes é gratuito?
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **SIM** NA QUESTÃO B 12., PASSE PARA A QUESTÃO C1.

- B 13.** Qual o valor pago pelos hóspedes, por hora, pelo acesso à Internet disponibilizado? €

Módulo C - PRESENÇA NA INTERNET

- C 1.** O estabelecimento hoteleiro tem presença na Internet (*mesmo que esteja em reestruturação*)? Sim Não

SE RESPONDEU **SIM** NA QUESTÃO C 1., **PASSE PARA A QUESTÃO C3.**

- C 2.** Razões que justificam a não presença na Internet:
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Falta de recursos financeiros | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Falta de pessoal com competências adequadas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Não é necessário/Não se adequa ao perfil do estabelecimento hoteleiro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Outra. Qual? _____ | | |

PASSE PARA A QUESTÃO D1.

- C 3.** A presença na Internet é feita através de:
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Website próprio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Website do grupo hoteleiro onde se encontra inserido | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Informação sobre o estabelecimento no website de um portal/directório turístico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SE RESPONDEU **NÃO** NAS ALÍNEAS A) E B), **PASSE PARA A QUESTÃO D1.**

- C 4.** Quais das seguintes funcionalidades são disponibilizadas no website do estabelecimento hoteleiro/grupo hoteleiro?
- | | Sim | Não |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Disponibilização de informações sobre os serviços prestados (ex.: preços, tipo de instalações, actividades de lazer, etc) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Reservas online - através de formulário disponível no website | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Pagamentos online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Conteúdos personalizados para visitantes regulares | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Recrutamento de pessoal e formulário de candidatura online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Aferição do grau de satisfação dos utilizadores | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Outra(s). Quais? _____ | | |

Módulo D - COMÉRCIO ELECTRÓNICO

Entende-se por **Comércio Electrónico** uma operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (Internet Protocol) ou de redes electrónicas mediadas por computador. Os bens e serviços são encomendados através dessas redes, mas o pagamento e a entrega podem ser feitos online ou offline. Encomendas recebidas através de telefone, fax ou e-mail (não automático), não são consideradas comércio electrónico. Nota: Se o sistema de e-mail consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana, então considera-se comércio electrónico.

- D 1.** O estabelecimento hoteleiro efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas **no ano de 2007**? Sim Não

SE RESPONDEU **SIM** NA QUESTÃO D1., **PASSE PARA A QUESTÃO D4.**

- D 2.** Indique as razões que considera mais importantes para o estabelecimento hoteleiro não ter efectuado encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas?
- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Falta de legislação adequada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) O processo é muito complicado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Preferência pelas formas de comércio tradicional | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Falta de pessoal especializado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Não se adequa ao perfil do organismo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Os bens ou serviços adquiridos não estão disponíveis através do comércio electrónico | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Incerteza relativamente à segurança do processo (meios de pagamento, privacidade, condições e garantias da compra) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Não se justifica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- D 3.** Das razões assinaladas na questão anterior, indique a que considera mais importante: _____)

PASSE PARA A QUESTÃO E1.

Módulo D - COMÉRCIO ELECTRÓNICO - continuação

D 4. Indique em qual dos intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas através de redes electrónicas no total do valor das compras do estabelecimento hoteleiro no **ano de 2007**:

| | | |
|---------------|--|---|
| <1% | | 1 |
| ≥ 1% e < 5% | | 2 |
| ≥5% e < 10% | | 3 |
| ≥10% e < 25% | | 4 |
| > 25% e < 50% | | 5 |
| ≥ 50% | | 6 |

D 5. Quais dos seguintes bens e/ou serviços foram adquiridos pelo estabelecimento hoteleiro através de redes electrónicas, **no ano de 2007**?

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a) Bens de economato (considere os bens de consumo corrente necessários ao funcionamento regular do estabelecimento - ex: roupa de cama, louças, talheres, fardas, produtos de higiene, etc) | Sim | Não |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Mobiliário (Ex.: de escritório, quartos, etc) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Alimentação (comida e bebida) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Equipamento informático (software, hardware, consumíveis) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Brindes, brochuras publicitárias | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Outro(s). Quais? _____ | | |

D 6. O estabelecimento hoteleiro efectuou pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através de redes electrónicas, **no ano de 2007**?

Sim Não

Módulo E - DORMIDAS RESERVADAS ATRAVÉS DA INTERNET

E 1. O estabelecimento hoteleiro aceitou reservar dormidas através da Internet no **ano de 2007**?

Sim Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO E1., PASSE PARA A QUESTÃO F1.

E 2. Indique o número total de dormidas **no ano de 2007**?

E 3. Do número total de dormidas, quantas se deveram a reservas efectuadas através da Internet **no ano de 2007**?

E 4. Indique como se processa o pagamento das dormidas reservadas através da Internet:

| | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | Sim | Não |
| a) Pagamento online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Transferência bancária | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Pagamento no estabelecimento hoteleiro | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) CTT | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Outro(s) meio(s). Quais? _____ | | |

E 5. Das seguintes vantagens, respeitantes à aceitação de dormidas reservadas através da Internet, indique as mais importantes para o estabelecimento hoteleiro:

| | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Sim | Não |
| a) Obtenção de novos/mais clientes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Simplificação das tarefas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Redução dos tempos de operação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Melhoria da competitividade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Outra(s). Quais? _____ | | |

Módulo F - FORMAÇÃO

Entende-se por **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.

F 1. Foram desenvolvidas ou possibilitada a frequência/assistência de acções de formação (no estabelecimento hoteleiro ou noutra local) ao pessoal ao serviço, **no ano de 2007**?

(considere também as acções de formação em suporte e-learning)

Sim Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO F1., PASSE PARA A QUESTÃO G1.

F 2. Indique o número de acções de formação desenvolvidas ou proporcionadas ao pessoal ao serviço, **no ano de 2007**:

| | | | | |
|--|----|----------------------|----------------------|----------------------|
| a) Número total de cursos de formação | Nº | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| b) Número de cursos de formação em TIC (Tecnologias de informação e comunicação) | Nº | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Módulo F - FORMAÇÃO - continuação

F 3. Indique o número de pessoas ao serviço que frequentou/assistiu às acções de formação desenvolvidas ou proporcionadas, **no ano de 2007**:

(se uma pessoa frequentou/assistiu a mais do que uma acção de formação deverá ser contada apenas uma vez)

- a) Número total de pessoas ao serviço que frequentaram/assistiram a acções de formação Nº
- b) Número de pessoas ao serviço que frequentaram/assistiram a acções de formação em TIC (Tecnologias de informação e comunicação) Nº

F 4. Algumas das acções de formação realizadas tiveram como suporte a formação à distância (e-Learning), **no ano de 2007**?

Sim Não

Módulo G - RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

Entende-se por **Pessoal TIC** 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.

G 1. O estabelecimento hoteleiro tem pessoal com competências profissionais em TIC (Tecnologias de informação e comunicação)?

Sim Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO G1., TERMINOU O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

G 2. Indique o número de pessoas ao serviço com competências profissionais em TIC (Tecnologias de informação e comunicação):

- a) Total de pessoas ao serviço com competências TIC Nº
- b) Das quais, com ensino superior completo - bacharelato; licenciatura; mestrado; doutoramento (independentemente da área de formação) Nº

FIM DO INQUÉRITO.
Obrigado pela sua colaboração.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

Exemplo: O estabelecimento hoteleiro utiliza computadores?

Se SIM, inscrever :

Sim

Não

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

Correcto

Incorrecto

Exemplo: Número de computadores

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | | 2 | 7 | 0 |
|--|--|--|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| 2 | 7 | 0 | | |
|---|---|---|--|--|

Unidade monetária:

- Os valores monetários devem ser expressos em euros sem indicar os cêntimos;

- Os arredondamentos devem ser feitos por excesso quando os cêntimos forem iguais ou superiores a 50 e por defeito quando forem inferiores.

Exemplo : 6370,65 euros



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 ($n = 2$ 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.

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

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

Banda Estreita - Serviços ou ligações com largura de banda limitada, característica de determinados sistemas de telecomunicações, que apenas possibilitam a transmissão de pequenas quantidades de informação (serviço de telefone, fax, dados de baixa velocidade, entre outros). Contrasta com banda larga que permite transmitir uma quantidade considerável de informação.

Banda Larga - Ligação que permite veicular, a grande velocidade, quantidades consideráveis de informação, como por exemplo, imagens televisivas. Os tipos de ligação que fornecem ligação em banda larga são: XDSL (ADSL, SDSL, etc.), Cabo, UMTS ou outras como satélite. Não existe uma definição harmonizada de banda larga; esta é, no entanto, uma das mais comuns.

Cidadão com Necessidades especiais - Indivíduo que precisa de recorrer a facilitadores para o exercício da sua participação e da sua funcionalidade.

Computador Pessoal - Sistema "monoposto" de uso pessoal, com capacidades de processamento e comunicação próprias: Desktop e Tower - orientados para correr aplicações de uso geral; Workstations - orientados para o processamento de aplicações especializadas e com exigências de processamento e gráficas significativas; Portáteis - orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensões e peso reduzidos e dispõem de alimentação eléctrica autónoma; Terminais - unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com o computador.

Comércio Electrónico (e-commerce) - ver Módulo D, página 4.

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, texto, gráficos, imagens e outras informações.

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

Dormida - Permanência de um indivíduo num estabelecimento que fornece alojamento, por um período compreendido entre as 12 horas de um dia e as 12 horas do dia seguinte.

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.

Estabelecimento Hoteleiro - Estabelecimento cuja actividade principal consiste na prestação de serviços de alojamento e de outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, mediante pagamento. Os estabelecimentos hoteleiros classificam-se em hotéis, pensões, pousadas, estalagens, motéis e hotéis-apartamentos (aparthotéis); para fins estatísticos incluem-se ainda os aldeamentos e apartamentos turísticos.

Extranet - Intranet parcialmente aberta a determinados grupos de utilizadores exteriores à organização. Para que se proceda ao acesso exterior a essa parte da Intranet é necessário deter autorização de entrada por meio de login e password.

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.

Filtro anti-spam - Filtro de segurança que analisa o texto de uma mensagem electrónica a fim de obter a probabilidade de ela ser ou não indesejável. Uma vez identificada, a mensagem pode ser, automaticamente, apagada ou movida para um local à parte.

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

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 encaminhados pela rede em circuitos virtuais permanentes, segundo a informação 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).

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO - continuação

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.

Hóspede - Indivíduo que efectua pelo menos uma dormida num estabelecimento de alojamento turístico.

Internet - Ver Módulo B, página 2.

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

Local Area Network (LAN) - Rede local que cobre uma área relativamente pequena. A maioria das LANs 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, e o acesso via satélite bidireccional que permite a recepção e o envio de dados.

Local de Acesso à Internet - Gratuito - Local disponível para a utilização gratuita por parte do público. Não inclui os acessos disponíveis nas escolas, apenas para a população escolar.

Local de Acesso à Internet - Não Gratuito - Local disponível para a utilização por parte do público mediante um pagamento.

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

Online - Expressão inglesa, que significa estar em linha, i.e., estar alguém ligado a um servidor, através de uma rede de distribuição, o que lhe permite interagir com o mesmo em qualquer momento. A informação introduzida é processada de imediato.

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

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).

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 Módulo G, página 6.

Pousada - Estabelecimento hoteleiro instalado em imóvel classificado como monumento nacional de interesse público, regional ou municipal e que, pelo valor arquitectónico e histórico, seja representativo de uma determinada época e se situe fora de zonas turísticas dotadas de suficiente apoio hoteleiro.

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

Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) - Conjunto de infra-estruturas de telecomunicações que, sendo parte integrante da rede básica de telecomunicações, quando essencialmente destinadas à prestação de serviço fixo de telefone, permitem a oferta de ligações digitais entre dois pontos terminais, os quais suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

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

Rede Virtual Privada - Rede usada por uma empresa ou grupo privado para efectuar ligações entre sítios, para comunicações de voz ou dados, como se fossem linhas dedicadas entre tais locais. O equipamento usado fica nas instalações do operador de telecomunicações públicas e faz parte integrante da rede pública, mas tem o software disposto em partições para permitir uma rede privada genuína.

Satélite - Em telecomunicações trata-se de uma estação missora ou retransmissora de radiocomunicações que gira em torno da Terra. Um satélite emite ou retransmite um sinal para a(s) estação(ões) terrestre(s) de destino. Os satélites podem ser utilizados para transmitir sinais televisivos, telefónicos e/ou de dados.

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

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

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).

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

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

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

Terminal Internet/Quiosque Internet - Posto público ou privado destinado exclusivamente à ligação à Internet, permitindo a um cibernauta navegar na rede e ter acesso aos seus dados com toda a segurança e sem precisar de utilizar um computador próprio.

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

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO - continuação

Videoconferência - Conjunto de facilidades de telecomunicações que permitem comunicação bidireccional através de dispositivos electrónicos, compartilhando os seus espaços acústicos e visuais através da transmissão de sinais de áudio, controle e documentos textuais acrescido de sinais de vídeo transmitidos em tempo real.

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

Website - É uma página (Web page) ou um conjunto de páginas programadas que são executadas através de um Browser (Internet Explorer, Netscape, etc.). A cada Web page é atribuído um endereço WWW (ex., www.organismo.pt) conhecido como URL (Uniform Resource Locator).

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

Wireless Fidelity (Wi-Fi) - 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.

World Wide Web (www) - 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.