

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 2008**? 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 1.1 Qual o número de computadores em **Janeiro de 2008**? |_|_|_|_|_|_|_|

A 1.2 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores em **Janeiro de 2008**? |_|_|_|_|_|_|_|

A 1.3 Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais em **Janeiro de 2008**? |_|_|_|_|_|_|_|
 (indivíduo que precisa de recorrer a facilitadores para o exercício da sua participação e da sua funcionalidade)

A 2. A empresa utilizou e-mail em **Janeiro de 2008**? Sim Não

A 3. A empresa utilizou redes internas (LAN) em **Janeiro de 2008**? Sim Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 3., PASSE PARA A QUESTÃO A5.

A 4. A empresa utilizou acesso *Wireless* a redes internas em **Janeiro de 2008**? Sim Não

A 5. A empresa utilizou Intranet (homepage interna) em **Janeiro de 2008**? Sim Não

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 5., PASSE PARA A QUESTÃO A7.

A 6. A empresa utilizou Intranet para partilha da seguinte informação em **Janeiro de 2008**? Sim Não

a) Política geral ou estratégia da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Notas internas ou notícias diárias da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Documentos de trabalho (ex.: para reuniões)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Manuais, guias ou material de formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Catálogos dos produtos ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Outra informação? Qual? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A 7. Em **Janeiro de 2008** a empresa utilizou aplicações dedicadas para pessoal ao serviço ter acesso a serviços de recursos humanos (ex.: recrutamento interno, marcação de férias, visualização ou download de recibos de ordenado, ou outros serviços)? Sim Não

A 8. A empresa utilizou extranet (website ou uma extensão da Intranet com acesso restrito aos seus parceiros de negócio) em **Janeiro de 2008**? Sim Não

A 9. 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 2008**? Sim Não

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)

B 8.	Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no <i>website</i> da empresa em Janeiro de 2008 ?	Sim	Não
a)	Disponibilização de catálogos ou lista de preços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projectarem os produtos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Encomenda ou reserva online, (ex.:carrinho de compras)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Pagamentos online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Conteúdos personalizados para visitantes regulares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Recrutamento e formulário de candidatura online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 9.	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 2008 ?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 10.	A empresa tinha normas definidas de utilização de Internet e correio electrónico em Janeiro de 2008 ?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo C - TROCA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO

- Troca de informação (ex.:encomendas, facturas electrónicas, transacções de pagamento ou descrição dos bens)
- Através de Internet ou outras redes que não a Internet
- Formato convencionado que permite o processamento automático (ex.:xml, EDIFACT etc.)
- Sem mensagem individual escrita manualmente.

C 1.	A empresa utilizava troca automática de informação em Janeiro de 2008 ?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

C 2.	Se a empresa fez troca automática de informação em Janeiro de 2008 indique para que fins:	Sim	Não
a)	Enviar encomendas aos fornecedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Receber facturas electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Receber encomendas dos clientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Enviar facturas electrónicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Enviar ou receber informação de produtos (ex.: catálogos, listas de preços,etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Enviar ou receber documentos de transporte (ex.:guia de transporte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Enviar instruções de pagamento às instituições financeiras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Enviar ou receber informação para/de autoridades públicas (ex.: pagamento de imposto, dados estatísticos, etc..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i)	Outra troca automática de informação. Qual?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C 3.	Quais as principais razões para a não utilização de troca automática de informação pela empresa em Janeiro de 2008 ?	Sim	Não	Não sabe
a)	Nenhum interesse em utilizá-lo, porque não é relevante para a actividade da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Falta de competências na empresa para implementação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Retorno do investimento demasiado baixo ou difícil de avaliar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Falta de software adequado para o sector/dimensão da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Dificuldade em estabelecer padrões de comunicação comuns a todos parceiros negócios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Incerteza quanto ao quadro legal de troca de mensagens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo D - PARTILHA ELECTRÓNICA DE INFORMAÇÃO NA GESTÃO DA CADEIA DE ABASTECIMENTO

- Troca de todos os tipos de informação com os fornecedores/clientes a fim de coordenar a disponibilidade e a entrega dos produtos ou dos serviços ao consumidor final;
- Inclui informação sobre relatórios de encomendas, em inventários, em produção, em distribuição ou em desenvolvimento de produtos;
- Ligações entre diferentes empresas através da Internet ou outras redes electrónicas que não a Internet;
- Pode ser da empresa aos seus fornecedores/clientes ou vice-versa;
- Esta informação pode ser partilhada através do Website ou através da partilha de dados automatizada, excluindo as mensagens normais de e-mail escritas manualmente.

D 1. A empresa partilhava regularmente, via electrónica, a informação, com os seus fornecedores/clientes em **Janeiro de 2008**? Sim Não

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

D 2. A empresa partilhava regularmente, via electrónica, a seguinte informação, com os seus fornecedores, em **Janeiro 2008**? Sim Não

a) Gestão de stocks, planos de produção ou encomendas previstas

b) Acompanhamento do estado das entregas (i.e. distribuição de matérias-primas ou de produtos acabados)

c) Outra partilha de informação. Qual? _____

D 3. A empresa partilhava regularmente, via electrónica, a seguinte informação com os seus clientes, em **Janeiro 2008**? Sim Não

a) Gestão de stocks, planos de produção ou encomendas previstas

b) Acompanhamento do estado das entregas (i.e. distribuição de matérias-primas ou de produtos acabados)

c) Outra partilha de informação. Qual? _____

D 4. Quais dos seguintes métodos foram usados para a troca automática de informação, em **Janeiro 2008**? Sim Não

a) Websites (da empresa ou dos parceiros de negócio ou portais web)

b) Troca automática de informação (XML, EDIFACT, etc..)

Módulo E - PARTILHA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA

Partilha electrónica e automática de informação entre diferentes funções da empresa significa o seguinte:

- suportar as diferentes funções da empresa através de uma única aplicação do software;
- ligação da informação entre as aplicações que suportam diferentes funções da empresa;
- utilização de uma base de dados comum acessível às aplicações do software que suportam as diferentes funções da empresa;
- troca de dados automatizada entre os diferentes sistemas de software.

E 1. Em **Janeiro de 2008**, quando a empresa recebeu encomendas (electronicamente ou não), a informação relevante foi partilhada electrónica e automaticamente através do software usado para as seguintes funções? Sim Não

a) Gestão de stocks

b) Contabilidade

c) Gestão de produtos/serviços

d) Gestão de distribuição

Módulo E - PARTILHA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA (continuação)

E 2. Em **Janeiro de 2008**, quando a empresa efectuou encomendas (electronicamente ou não), a informação relevante foi partilhada electrónica e automaticamente através do software usado para as seguintes funções?

- | | Sim | Não |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Gestão de stocks | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Contabilidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E 3. 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 2008**?

- | Sim | Não | Não sabe |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

E 4. A empresa utilizou, em **Janeiro de 2008**, 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"/> |

SE a CAE DA EMPRESA >=65000 e <70000, NÃO RESPONDE AO MÓDULO F., PASSE PARA O MÓDULO G

Módulo F - COMÉRCIO ELECTRÓNICO

Operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (Internet Protocol) ou de outras 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 utilizado consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana, então considera-se comércio electrónico.

Encomendas recebidas através de redes electrónicas (Vendas)

F 1. A empresa recebeu encomendas de bens/serviços através de redes electrónicas em **2007**?

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

SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO F 1., PASSE PARA A QUESTÃO F5.

F 2. Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de redes electrónicas no total do volume de negócios da empresa em **2007**?
(valor líquido de IVA)

%

F 3. No total do volume de negócios da empresa em **2007**, que percentagem representam as encomendas electrónicas recebidas através de:

- | | |
|--|---|
| a) Website | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| b) Troca automática de informação (XML, EDIFACT, etc.) através da Internet | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
| c) Troca automática de informação (XML, EDIFACT, etc.) através de redes que não a Internet | <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> % |
- (O somatório das percentagens das alíneas deve ser igual à percentagem indicada em F2.)

F 4. A empresa utilizava protocolos de segurança (SSL e TLS) para receber encomendas através da Internet em **Janeiro de 2008**?

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

Módulo F - COMÉRCIO ELECTRÓNICO (continuação)**Encomendas efectuadas através de redes electrónicas (Compras)**

- F 5. A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas em 2007? Sim Não

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

- F 6. Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas através de redes electrónicas no total do valor das compras da empresa em 2007: (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% | <input type="checkbox"/> |

Módulo G - BENEFÍCIOS DA UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO

- G 1. Em Janeiro de 2008, comparativamente à anterior forma de realização, indique o grau de melhoria provocado pela implementação de projectos TIC, nos últimos dois anos nas seguintes áreas: (se não implementou projectos TIC, assinale Não aplicável em todas as opções)

- | | Nenhum/pouco
significante | Moderado | Significante | Não aplicável |
|---|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Simplificação e reorganização de rotinas de trabalho | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Libertação de recursos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Ganhos mais elevados para a empresa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Desenvolvimento de novos produtos/serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Módulo H - RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

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.

- H 1. A empresa tinha pessoal com competências profissionais em TIC em Janeiro de 2008? Sim Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO H 1., Terminou o preenchimento do questionário

- H 2. Indique o número de pessoas ao serviço com competências profissionais em TIC em Janeiro de 2008?
- a) Total |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
- b) Do qual, com ensino superior completo (bacharelato; licenciatura; mestrado; doutoramento) |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

FIM DO INQUÉRITO.
Obrigado pela sua colaboração.