



IUTICE - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas

(excepto quando é pedido o ano de 2007)

Resposta electrónica: <https://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.

Número de Identificação Fiscal (NIF) Homepage:

Designação social

Distrito/Iilha Município Freguesia

Endereço

Localidade Código Postal -

Telefone Fax e-mail

Situação na actividade		BC005		
	Aguarda início de actividade			
	Em actividade			
BC010	Actividade suspensa em	____ / ____ / ____		
	Actividade cessada em	____ / ____ / ____		
Nº meses de actividade no período de referência				BC007

Actividade Económica Principal (CAE Rev. 2.1)					BC001
Ocorreu algum facto relevante (fusão, cisão ou outro) durante o período de referência dos dados?					BC015
<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não					
BC025	Indique qual:	BC020	Data	/	/

BC030

Nome contacto			BC040																			
Endereço																						
Localidade						Código Postal					-											
Telefone				Fax			e-mail															
Cargo												* NIF										
Assinatura												Data	/	/								

Nas questões de resposta múltipla deve assinalar com um X a quadrícula correspondente.

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**?
(pretende-se a utilização e não a posse de computadores)
- 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 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

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

B 1. A empresa tinha acesso à Internet em **Janeiro de 2008**? Sim Não
☐ ☐

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

B 1.1 Qual o número de computadores com ligação à Internet em **Janeiro de 2008**? |_|_|_|_|_|_|_|

B 2. Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores com ligação à Internet em **Janeiro de 2008**? |_|_|_|_|_|_|_|

B 3. Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na empresa em **Janeiro de 2008**? 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 - 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 3G, ex.:UMTS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B 4. Para quais das seguintes actividades a empresa utilizou a Internet (enquanto consumidora de produtos através da Internet) em **Janeiro de 2008**: 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"/>

B 5. Em **2007** a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas? Sim Não
☐ ☐

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

B 6. Se a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas em **2007**, indique para que fins: Sim Não

a) Para obter informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Para reclamações/sugestões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Para obter formulários/impressos (ex.: formulários de impostos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Para preencher e submeter formulários/impressos online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Para efectuar pagamentos online (ex.: pagamento de impostos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Para processos de consultas públicas online	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Para submeter uma proposta online para fornecimento de bens e/ou serviços, no âmbito das compras públicas electrónicas (<i>e-procurement</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Para tratar electronicamente um procedimento administrativo (ex.:declaração, registo, requerimento sem necessidade de papel adicional (incluindo pagamento se requerido)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B 7. A empresa tinha página na Internet ou *website* próprio ou do grupo, em **Janeiro de 2008**, mesmo que estivesse em reestruturação? Sim Não
☐ ☐

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO B 7., PASSE PARA A QUESTÃO B9.

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)

B 8. Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no *website* 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.

	Sim	Não
C 1. A empresa utilizava troca automática de informação em Janeiro de 2008 ?	<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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Acompanhamento do estado das entregas (i.e. distribuição de matérias-primas ou de produtos acabados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Outra partilha de informação. Qual? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Acompanhamento do estado das entregas (i.e. distribuição de matérias-primas ou de produtos acabados) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Outra partilha de informação. Qual? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Troca automática de informação (XML, EDIFACT, etc..) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Contabilidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Gestão de produtos/serviços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Gestão de distribuição | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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?

- a) Gestão de stocks
b) Contabilidade

Sim Não
☐ ☐
☐ ☐

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
☐ ☐ ☐

E 4. A empresa utilizou, em **Janeiro de 2008**, algum software de aplicação para a gestão da informação sobre clientes (CRM) que permita:

- a) Recolher, armazenar e disponibilizar a outras áreas de negócio a informação sobre os clientes
b) Analisar a informação sobre os clientes para finalidades de marketing (definir preços, promover vendas, escolher canais de distribuição, etc.)

Sim Não
☐ ☐
☐ ☐

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
☐ ☐

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
b) Troca automática de informação (XML, EDIFACT, etc.) através da Internet
c) Troca automática de informação (XML, EDIFACT, etc.) através de redes que não a Internet

%
 %
 %

(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
☐ ☐

Módulo F - COMÉRCIO ELECTRONICO (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%	
2	≥ 1% e < 5%	
3	≥ 5% e < 10%	
4	≥ 10% e < 25%	
5	≥ 25%	

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, assinala 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.