

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 2009**? 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 2009**? |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

- A 1.2 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores em **Janeiro de 2009**? |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

- A 1.3 Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais em **Janeiro de 2009**? |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|
(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 2009**? Sim Não

- A 3. A empresa utilizou redes internas (LAN) em **Janeiro de 2009**? 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 2009**? Sim Não

- A 5. A empresa utilizou Intranet (homepage interna) em **Janeiro de 2009**? Sim Não

- A 6. A empresa utilizou extranet (website ou uma extensão da Intranet com acesso restrito aos seus parceiros de negócio) em **Janeiro de 2009**? Sim Não

- A 7. 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 2009**? 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 2009**? 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 2009**? |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

- 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 2009**? |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)

B 3. Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na empresa em **Janeiro de 2009**?

- | | 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 2009**:

- | | 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 **2008** a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas?

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

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 **2008**, 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 2009**, mesmo que estivesse em reestruturação?

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

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

B 8. Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no *website* da empresa em **Janeiro de 2009**?

- | | Sim | Não |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Certificação de segurança do website | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Disponibilização de catálogos ou lista de preços | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Possibilidade dos visitantes personalizarem ou projectarem os produtos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Encomenda ou reserva online, (ex.:carrinho de compras) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Acompanhamento online das encomendas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Conteúdos personalizados para visitantes regulares | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Recrutamento e formulário de candidatura online | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) 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 2009**?

- | 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 2009**?

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

Módulo C - TROCA AUTOMÁTICA DE INFORMAÇÃO FORA DA EMPRESA

- Troca de informação (ex.: encomendas, facturas electrónicas, transacções de pagamento ou descrição dos bens)
- Através de Internet ou outras redes que não a Internet
- Por 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 2009**? Sim Não

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

C 2. Se a empresa fez troca automática de informação em **Janeiro de 2009** 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 da informação. Qual? _____ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

SE a CAE-Rev.3 DA EMPRESA ≥ 64000 e < 68000 , NÃO RESPONDE AO MÓDULO D, **PASSE PARA O MÓDULO E**

- 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 2009**? 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 de 2009**?

- | | 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 de 2009**?

- | | 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 de 2009**?

- | | 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 2009**, 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"/> |

E 2. Em **Janeiro de 2009**, 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 2009**?

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

E 4. A empresa utilizou, em **Janeiro de 2009**, 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"/> |

Módulo F - COMÉRCIO ELECTRÓNICO

SE a CAE- Rev.3 DA EMPRESA ≥ 64000 e < 68000 , NÃO RESPONDE AO MÓDULO F, PASSE PARA O MÓDULO G

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 **2008**? 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 **2008**? |_|_|_|%
(valor líquido de IVA)

F 3. No total do volume de negócios da empresa em **2008**, 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.)

Módulo F - COMÉRCIO ELECTRÓNICO (continuação)

F 3.1 Do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de redes electrónicas em **2008**, qual a percentagem destinada a:

- | | |
|------------------------------------|--------------|
| a) Portugal | _ _ % |
| b) Outros países da União Europeia | _ _ % |
| c) Resto do Mundo | _ _ % |
| TOTAL | 1 0 0 % |

F 4. A empresa utilizava protocolos de segurança (SSL e TLS) para receber encomendas através da Internet em **Janeiro de 2009**? Sim Não

F 5. No que respeita à venda de bens e/ou serviços através de redes electrónicas, indique quais as barreiras/dificuldades encontradas actualmente na sua empresa? Sim Não

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Os bens e/ou serviços da empresa não são susceptíveis de serem transaccionados através de redes electrónicas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Os clientes não querem comprar através de redes electrónicas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Problemas de segurança relacionados com pagamentos ou transacções | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d) Problemas ligados à logística (transporte marítimo de mercadorias ou prestação de serviços) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e) Incerteza quanto ao quadro legal das vendas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f) Questões técnicas na aplicação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g) Necessidade de reorganizar os processos empresariais | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h) Experiências adversas com vendas electrónicas no passado | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i) Problemas relacionados com a língua estrangeira | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Encomendas efectuadas através de redes electrónicas (Compras)

F 6. A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas em **2008**? Sim Não

SE RESPONDEU **NÃO** NA QUESTÃO **F 6.**, PASSE PARA A QUESTÃO **G 1.**

F 7. 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 **2008**: (valor líquido de IVA)

1	< 1%	
2	≥ 1% e < 5%	
3	≥ 5% e < 10%	
4	≥ 10% e < 25%	
5	≥ 25% e < 50%	
6	≥ 50% e < 75%	
7	≥ 75%	

F 8. Em **2008**, a empresa emitia regularmente encomendas, através de redes electrónicas, aos fornecedores situados nas seguintes áreas geográficas? Sim Não

- | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a) Portugal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Outros países da União Europeia | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c) Resto do Mundo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Módulo G - TECNOLOGIAS DE IDENTIFICAÇÃO POR RADIOFREQUÊNCIA

Tecnologias de Identificação por Radiofrequência (RFID) significa:

- Um método de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando remotamente identificadores ou etiquetas electrónicas
- Uma etiqueta electrónica é um dispositivo que pode ser aplicado ou incorporado num produto ou num objecto e que transmite os dados através de ondas de rádio.

G 1. A empresa utilizou instrumentos de identificação por Radiofrequência em **Janeiro de 2009**? Sim Não

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

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

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 x 64 Kbps (n = 2 a 30), 2 Mbps, 34 Mbps e 140 Mbps.

Nota (s): Normalmente é utilizado por organismos de grandes dimensões. Este circuito de transmissão de dados, assegura velocidades de transmissão que variam entre 64 Kbps, n x 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.

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.

Nota: 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.

Cisão /Fusão - Compreende as seguintes situações :

Cisão Simple - 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

Fusão – Dissolução - 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. Em qualquer destes casos é efectuada a atribuição aos sócios daquelas sociedades de partes, acções ou quotas da nova sociedade ou da sociedade já existente.

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) - 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.

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.

Computador Adaptado a Cidadãos com Necessidades Especiais - Computador apetrechado com interfaces (auditivos, visuais ou tácteis) adaptados à utilização por pessoas com necessidades especiais.

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 etc.) 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.

Encriptação - Conversão dos dados num formato que não permita a sua leitura por pessoas não autorizadas

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

e-procurement - Plataforma electrónica especificamente desenvolvida para suportar o aprovisionamento das organizações, permitindo que estas optimizem a cadeia de fornecimento em termos de tempo e de custos, através da automatização das interações com as centrais de compras dos seus fornecedores.

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.

EDIFACT (Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport) - Formato adoptado pela Organização das Nações Unidas para promover o intercâmbio electrónico de dados no âmbito da Administração, do Comércio e dos Transportes

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 distância 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 (LAN's) 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

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 sistemas operativos e às aplicações, denominados software.

Homepage - Página carregada automaticamente pelo browser WWW quando arranca; também significa a página principal de um conjunto de páginas sobre um assunto.

HTTP (Hyper- Transfer Transport Protocol) - Protocolo de rede utilizado para movimentar ficheiros de hipertexto na World Wide Web.

Internet - 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.).

Intranet - Rede ou WebSite próprio de uma organização baseada no protocolo TCP/IP. É acessível apenas aos membros da organização, colaboradores ou a outros desde que autorizados.

Nota: 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 unidireccional 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.

Multimédia - Técnica de comunicação que reúne num só suporte meios audiovisuais (texto, imagem, áudio, vídeo) e informáticos (dados e programas) para os difundir simultaneamente, muitas vezes de uma maneira interactiva.

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 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 - Utiliza-se a expressão para designar as actividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento de um formulário.

INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

Pessoal ao Serviço - Pessoas que, no período de referência, participaram na actividade da empresa/instituição, qualquer que tenha sido a duração dessa participação, nas seguintes condições: a) pessoal ligado à empresa/instituição por um contrato de trabalho, recebendo em contrapartida uma remuneração; b) pessoal ligado à empresa/instituição, que por não estar vinculado por um contrato de trabalho, não recebe uma remuneração regular pelo tempo trabalhado ou trabalho fornecido (p.ex.: proprietários-gerentes, familiares não remunerados, membros activos de cooperativas); c) pessoal com vínculo a outras empresas/instituições que trabalharam na empresa/instituição sendo por esta directamente remunerados; d) pessoas nas condições das alíneas anteriores, temporariamente ausentes por um período igual ou inferior a um mês por férias, conflito de trabalho, formação profissional, assim como por doença e acidente de trabalho.

Não são consideradas como pessoal ao serviço as pessoas que: i) se encontram nas condições descritas nas alíneas a), b) e c) e estejam temporariamente ausentes por um período superior a um mês; ii) os trabalhadores com vínculo à empresa/instituição deslocados para outras empresas/instituições, sendo nessas directamente remunerados; iii) os trabalhadores a trabalhar na empresa/instituição e cuja remuneração é suportada por outras empresas/instituições (p. ex.: trabalhadores temporários); iv) os trabalhadores independentes (p. ex.: prestadores de serviços, também designados por "recibos verdes").

Pessoal TIC – 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 afecto à produção de conteúdos multimédia para o website da empresa.

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 - 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.

SHTTP (Secure HTTP) - Uma extensão do protocolo HTTP que permite o envio em segurança de dados pela World Wide Web.

Software - Conjunto de meios não materiais (em oposição a hardware) que servem para o tratamento automático da informação e permitem o «diálogo» entre o homem e o computador.

Software de Fonte Aberta (Open Source) - Software informático distribuído por meio de licença que permite aos utilizadores a livre modificação e/ou partilha do software. (ex.: sistemas operativos como Linux e FreeBSD e outro tipo de software como Python, Apache e Mozilla)

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.

Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) - Protocolo de suporte aos serviços de correio electrónico em redes TCP/IP, tal como a Internet. Nota: A maioria dos sistemas de correio electrónico na Internet usam o protocolo SMTP para enviar mensagens de um servidor para outro.

Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC) - É 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.

Tecnologias de Identificação por Radiofrequência - Método de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando remotamente identificadores ou etiquetas electrónicas.

Nota: entende-se por etiqueta electrónica: um dispositivo que pode ser aplicado ou incorporado em pessoas, animais, produtos ou objectos e que transmite os dados através de ondas de rádio.

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.

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).

XML (Extensible Markup Language) - Linguagem que permite a troca de informação estruturada através da Internet. Nota: É uma evolução da linguagem SGML que permite transferir dados de uma forma transparente e organizada, de um servidor para outro da rede.