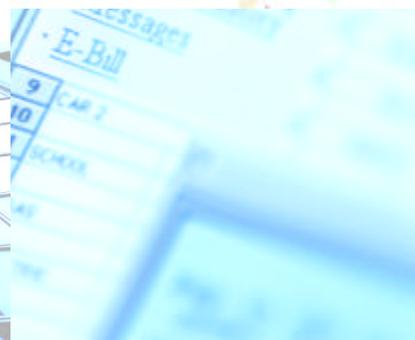
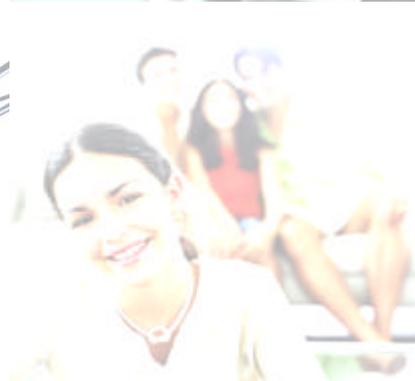
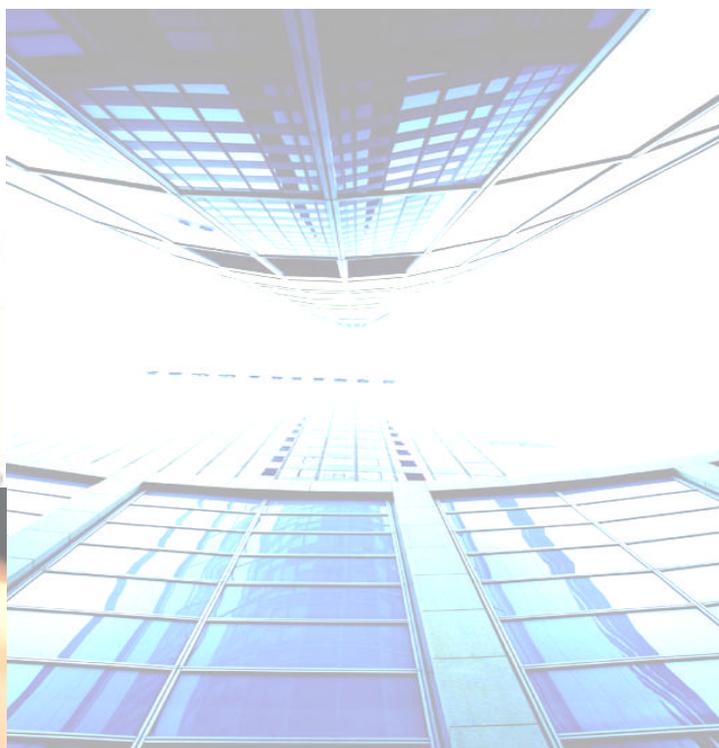




# Empresas Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

2002



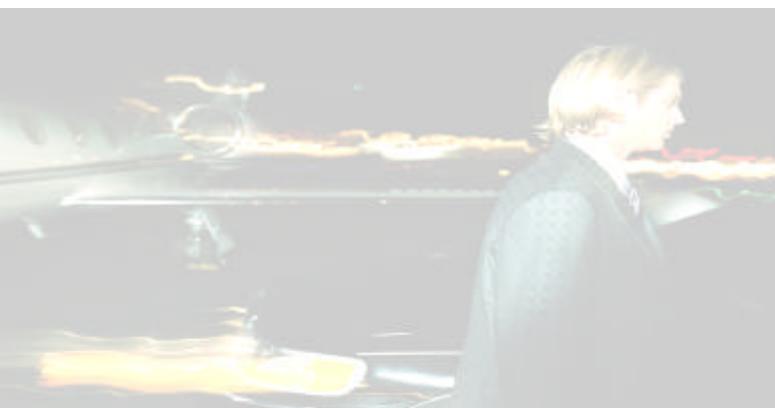
**OBSERVATÓRIO  
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO  
E DO CONHECIMENTO**



**UMIC**

Unidade de  
Missão Inovação  
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



UNIÃO EUROPEIA  
FEDER

Instrumento de notação do sistema Estatística Nacional  
(Lei nº 6/89 de 15 de Abril) de RESPOSTA OBRIGATÓRIA.  
Registado no I.N.E. sob o nº 9438  
Válido até 2002.12.31



INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA

DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICAS DA INDÚSTRIA E  
SERVIÇOS

PERÍODO A QUE SE REFEREM OS DADOS  
ANO DE 2002 (EXCEPTO QUANDO É INDICADO O ANO DE 2001)

**ATENÇÃO**  
PREENCHA ESTE QUESTIONÁRIO DE ACORDO COM  
AS INSTRUÇÕES EM ANEXO, SE TIVER  
DÚVIDAS CONTACTE OS SERVIÇOS DO INE  
Continente: Tif 218426100  
Açores: Tif 295 401940  
Madeira: Tif 291 741426

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

**INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS - 2002**

*Por favor devolva este questionário devidamente preenchido no prazo de 15 dias após a recepção*

Indique na quadrícula o código da unidade monetária que pretende utilizar na resposta aos valores monetários do inquérito\*:

1 - ESCUDOS

2 - EUROS

Não esqueça que a opção que escolheu tem que ser mantida ao longo de todo o questionário

1

### IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA

1.1 Designação social (ou firma)

1.2 Número de Pessoa Colectiva

1.3 Localização:

1.3.1 Rua

1.3.2 Localidade  1.3.3 Freguesia

1.3.4 Distrito  1.3.5 Concelho

1.3.6 Código Postal  -

1.3.7 Telefone  1.3.8 Fax

2

### SITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

2.1 Situação da empresa .....

(assinale com X a quadrícula correspondente)

Aguarda Início de actividade ..... 01

Em actividade ..... 02

Actividade suspensa ( \_\_ / \_\_ / \_\_ ) ..... 03

Dissolvida em ( \_\_ / \_\_ / \_\_ ) ..... 04

2.2 Actividade Principal:

2.2.1 CAE (Rev. 2) Não preencher - Reservado ao INE .....

2.3 Ano em que a empresa iniciou a actividade actual .....

2.4 Forma Jurídica:

1 Sociedade por Quotas .....

2 Sociedade Anónima .....

3 Outra Situação .....

Qual ?

2.5 Capital Social .....  (1000 Escudos)  (Euros)



Não se esqueça de utilizar a unidade monetária inicialmente escolhida

**A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

**A 1 A empresa utiliza computadores pessoais, workstations ou terminais?**

1 Sim

2 Não

A 1.1 Se respondeu sim, indique qual o número de computadores pessoais, workstations ou terminais

□ □ □ □ □

A 1.2 Diga qual é a percentagem de trabalhadores que utiliza regularmente computadores pessoais, workstations ou terminais

□ □ □ □ %

**A 2 A empresa utiliza / planeia utilizar as seguintes tecnologias?**

		Utiliza 1	Planeia utilizar (em 2002) 2	Não utiliza e não planeia utilizar (em 2002) 3
A 2.1	E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		
A 2.2	Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		
A 2.3	Extranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		
A 2.4	Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		
A 2.5	Wap ( A empresa como fornecedora de serviços WAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		
A 2.6	LAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		
A 2.7	WAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)	□ □ □ □ □		

**A 3** Que importância é atribuída na empresa às seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação em geral? (para cada barreira/dificuldade assinala o grau de importância, numa escala que vai de muita importância a nenhuma importância).

		Muita importância	Alguma importância	Nenhuma importância	Não Sabe
		1	2	3	4
A 3.0.1	Os custos da adopção de tecnologias de informação e comunicação são muito elevados para a empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.2	As constantes actualizações do software existente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.3	O fornecimento de TIC não coincide com as necessidades TIC da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.4	O nível de competências TIC dos empregados da empresa é muito baixo ou inexistente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.5	Dificuldade em recrutar pessoal TIC qualificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.6	Relutância dos empregados da empresa em utilizar TIC	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.7	Ausência de uma estratégia TIC actualizada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.0.8	A utilização de TIC não traz benefícios visíveis para a empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 3.1	Das anteriores opções apontadas - de A 3.0.1 a A 3.0.8 - indique aquela que considera mais importante ( a que constitui uma maior barreira à utilização de TIC na empresa)? .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

**Se respondeu NÃO na Questão A 1, termina aqui o preenchimento do questionário**

**A 4** A empresa utiliza / planeia utilizar a Internet?

		Utiliza	Planeia utilizar (em 2002)	Não utiliza e não planeia utilizar em 2002
		1	2	3
	Desde (ano) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 4.1	Número de computadores ligados à Internet / www .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
A 4.2	Porcentagem de trabalhadores que utiliza regularmente computadores ligados à Internet .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> %		

Se respondeu 2 ou 3 na Questão A 4, passa para a Questão A 8

**A 5 A empresa tem presença na Internet**

A 5.1

Com Web Site Próprio

- 1 Sim  Desde
- 2 Planeia ter em 2002
- 3 Não tem e não planeia ter em 2002

A 5.2

Sem Web Site Próprio

- 1 Sim  Desde
- 2 Planeia ter em 2002
- 3 Não tem e não planeia ter em 2002

A 5.3 O web site da empresa foi concebido para ser accedido por cidadãos com necessidades especiais?

- 1 Sim  2 Não

**A 6 Se a empresa utiliza a Internet, qual o tipo de ligação? (ano de 2001)**

Sim

Não

1

2

- A 6.1 Telemóvel .....
- A 6.2 Modem Analógico .....
- A 6.3 ISDN .....
- A 6.4 XDLS (ADSL, SDSL, etc.) .....
- A 6.5 Outra ligação de banda larga (>2 Mbps) .....

- 
- 
- 
- 
- 

- 
- 
- 
- 
- 

**A 7.1 Indique se a empresa utiliza, planeia utilizar (em 2002), ou não utiliza e não planeia utilizar em 2002, a Internet, para desenvolver cada uma das seguintes actividades:**

Utiliza

Planeia utilizar (em 2002)

Não utiliza e não planeia utilizar em 2002

1

2

3

A 7.1.1 Procura de informação

Desde (ano)

A 7.1.2 Monitorar o mercado (preços)

Desde (ano)

A 7.1.3 Comunicação com organismos, entidades e autoridades públicas

Desde (ano)

A 7.1.4 Serviços bancários e financeiros

Desde (ano)

A 7.1.5 Informação sobre oportunidades de emprego (recrutamento e procura)

Desde (ano)

A 7.1.6 Desenvolver actividade de Educação e / ou Formação

Desde (ano)

A 7.1.7 Desenvolver actividade de Investigação e Desenvolvimento (I&D)

Desde (ano)

**A 7.2** Das seguintes actividades, relacionadas com a compra de bens e serviços, indique se a empresa utiliza, planeia utilizar (em 2002) ou não utiliza e não planeia utilizar em 2002.

		Utiliza	Planeia utilizar (em 2002)	Não utiliza e não planeia utilizar em 2002
		1	2	3
A 7.2.1	Procura de informação em Home Pages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.2.2	Recepção de produtos digitais adquiridos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.2.3	Recepção de produtos digitais gratuitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.2.4	Envio de encomendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.2.5	Pagamento on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.2.6	Oblenção de serviços pós-venda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			

**A 7.3** Das seguintes actividades, relacionadas com a venda de bens e serviços, indique se a empresa utiliza, planeia utilizar (em 2002) ou não utiliza e não planeia utilizar em 2002.

		Utiliza	Planeia utilizar (em 2002)	Não utiliza e não planeia utilizar em 2002
		1	2	3
A 7.3.1	Publicação e marketing dos produtos da empresa (disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.2	Disponibilização de contactos para esclarecimentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.3	Personalizar a página para os clientes habituais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.4	Recepção de encomendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.5	Recepção de pagamento on-line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.6	Envio de produtos digitais vendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.7	Capacidade para garantir transacções seguras (firewalls ou servidores seguros)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.8	Integração de um «back-end system»	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			
A 7.3.9	Serviços de apoio pós-venda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desde (ano)			

**A 8** Que importância é atribuída na empresa às seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à utilização de Internet? (para cada barreira/dificuldade assinale o grau de importância, numa escala que vai de muita importância a nenhuma importância).

		Muita importância	Alguma importância	Nenhuma importância	Não Sabe
		1	2	3	4
A 8.0.1	Custo elevado de implementação da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.2	Custo de acesso demasiado elevado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.3	Custo elevado de desenvolvimento e manutenção de Web sites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.4	Tecnicamente muito complicada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.5	Falta de pessoal qualificado / falta de know-how específico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.6	Não existem proveitos para a empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.7	Perdem-se muitas horas de trabalho no uso da Internet para outros fins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.8	A comunicação é demasiado lenta ou instável	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.0.9	Falta de segurança (vírus, pirataria informática, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A 8.1	Das anteriores opções apontadas - de A 8.0.1 a A 8.0.9 - indique aquela que considera mais importante ( a que constitui uma maior barreira à utilização de Internet na empresa)? .....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

**B****UTILIZAÇÃO DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA A AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS**

**Comércio electrónico:** Transacções efectuadas através da Internet ou através de redes mediadas por computador (EDI, Minitel, etc.). Os bens ou serviços são encomendados por intermédio dessas redes, mas a forma de pagamento e a entrega dos bens ou serviços podem ser realizadas off-line.

**B 1 A empresa utiliza o sistema de comércio electrónico para efectuar aquisições de bens e serviços?**

1 Sim                       2 Não

**Se respondeu SIM na Questão B 1. passa à Questão B 3**

**B 2 No caso de a empresa não utilizar o comércio electrónico na aquisição de bens ou serviços, planeia fazê-lo em 2002?**

B 2.1 Sim                       1 Internet                       2 EDI

B 2.2 Não

**B 3 Que importância é atribuída na empresa às seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à aquisição de bens e serviços através de comércio electrónico? (para cada barreira/dificuldade assinale o grau de importância, numa escala que vai de muita importância a nenhuma importância).**

		Muita importância	Alguma importância	Nenhuma importância	Não Sabe
		1	2	3	4
B 3.0.1	Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.0.2	O Stock dos (potenciais) fornecedores é demasiado pequeno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.0.3	Custos de entrega	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.0.4	Problemas logísticos (velocidade e oportunidade de entrega)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.0.5	Incerteza relativamente aos meios de pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.0.6	Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.0.7	Incerteza relativamente à segurança do processo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B 3.1	Das anteriores opções apontadas - de B 3.0.1 a B 3.0.7 - indique aquela que considera mais importante ( a que constitui uma maior barreira/dificuldade à aquisição de bens e serviços através de comércio electrónico)? .....				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Se respondeu NÃO na Questão B 1. passe à Questão C. 1**



**C UTILIZAÇÃO DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA A VENDA DE BENS E SERVIÇOS**

**C 1 A empresa utiliza o sistema de comércio electrónico para efectuar vendas de bens ou serviços?**

1 Sim  2 Não

**Se respondeu SIM na Questão C 1, passa à Questão C 3**

**C 2 No caso de a empresa não utilizar o comércio electrónico na venda de bens e serviços, planeia fazê-lo em 2002?**

C.2.1 Sim  1 Internet  2 EDI

C.2.2 Não

**C 3 Que importância é atribuída na empresa às seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à aquisição de bens e serviços através de comércio electrónico? (para cada barreira/dificuldade assinala o grau de importância, numa escala que vai de muita importância a nenhuma importância)**

	Muita importância	Alguma importância	Nenhuma importância	Não Sabe
	1	2	3	4
C 3.0.1 Os bens ou serviços para venda não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.2 O Stock dos (potenciais) clientes é demasiado pequeno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.3 Os clientes não estão preparados para utilizar o comércio electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.4 Incerteza relativamente aos meios de pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.5 Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.6 Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de comércio electrónico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.7 Problemas logísticos (Velocidade e oportunidade de entrega)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.8 Inexistência de canais de vendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.0.9 Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 3.1 Das anteriores opções apontadas - de C 3.0.1 a C 3.0.7 - indique aquela que considera mais importante ( a que constitui uma maior barreira/dificuldade à venda de bens e serviços através de comércio electrónico)? .....				<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

**Se respondeu NÃO na Questão C 1, passe à Questão D 1**

**C 4 Há quanto tempo a empresa vende bens e serviços através do comércio electrónico?**

	Internet	EDI
	1	2
C 4.1 Menos de 1 ano .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 4.2 De 1 a 2 anos .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 4.3 Há mais de 2 anos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Não se esqueça de utilizar a unidade monetária inicialmente escolhida*

**C 5 Para quais dos seguintes processos comerciais relacionados com a venda de bens e serviços, a empresa utiliza o comércio electrónico?**

		Internet 1	EDI 2
C 5.1	Informações sobre os produtos .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 5.2	Informação sobre os preços .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 5.3	Receber encomendas .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 5.4	Pagamento .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 5.5	Entrega electrónica .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C 6 Se a empresa vende bens e serviços através do comércio electrónico, quais as vantagens daí resultantes?**

		Sim 1	Não 2
C 6.1	Redução de Custos (racionalização) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6.2	Obtensão de novos / mais clientes .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6.3	Expansão geográfica do mercado .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6.4	Melhorar a qualidade dos serviços prestados .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6.5	Velocidade de processamento .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6.6	Simplificação das tarefas .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C 6.7	Evitar a perda de parte da cota do mercado para empresas que já utilizam o comércio electrónico .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C 7 A empresa efectua vendas através de mercados on-line especializados em comércio business to business ?**

1 Sim       2 Não

**C 8 No total do valor das vendas da empresa em 2001, qual a proporção das mesmas em % efectuadas por comércio electrónico?**

1 Utilizando a Internet .....    %      2 Utilizando todas as redes (Inclusive a Internet) .....    %

**C 9 Qual a % do comércio electrónico destinado às famílias em 2001? (consumidores finais)**

%

**C 10 Indique o volume global das vendas de bens e serviços efectuados pela empresa em 2001 através de comércio electrónico.**

1 Volume global das vendas .....            (1000 Escudos)                (Euros)

**C 11 Do total de vendas de bens e serviços efectuadas pela empresa através do comércio electrónico, em 2001 qual a percentagem das mesmas cujo destino foi Portugal, outros países da União Europeia(1), outros países da União Europeia e o resto do mundo? (a percentagem deve ser estimada tendo em consideração o valor monetário das vendas)**

C 11.1 Portugal .....    %  
 C 11.2 Outros países da União Europeia(1) .....    %  
 C 11.3 Resto do mundo .....    %  
 C 11.4 Não sabe .....    %

(1) Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Finlândia, Suécia e Reino Unido.

**D RECURSOS TIC**

**D 1 A empresa tem quadro de pessoal exclusivamente dedicado às tecnologias da Informação e da Comunicação (pessoal TIC)?**

1 Sim  2 Não

**Se respondeu NÃO na Questão D 1, passa à Questão D 5**

**D 2 Número de pessoas ao serviço, na última semana de Dezembro de 2001, exclusivamente dedicados a funções TIC:**

□ □ □ □ □

**D 3 Indique a distribuição numérica do pessoal TIC, por nível de habilitação:**

D 3.1	1º Ciclo do Ensino Básico (4ª Classe)	.....	□ □ □ □
D 3.2	2º Ciclo do Ensino Básico (6º Ano)	.....	□ □ □ □
D 3.3	3º Ciclo do Ensino Básico (9º Ano)	.....	□ □ □ □
D 3.4	Ensino Secundário (12º Ano)	.....	□ □ □ □
D 3.5	Ensino Superior	.....	□ □ □ □

**D 4 Indique para o ano 2001:**

D 4.1	Número de trabalhadores TIC admitidos ou contratados pela empresa	.....	□ □ □ □
D 4.2	Número de trabalhadores TIC que a empresa perdeu	.....	□ □ □ □

**D 5**

D 5	Número de trabalhadores TIC que na sua opinião seria necessário contratar	.....	□ □ □ □
D 5.1	Quantos destes com formação superior?	.....	□ □ □ □

**D 6 Existem dificuldades na contratação de profissionais TIC ?**

1 Sim  2 Não

**D 6.1 Se respondeu sim, qual a estratégia que utiliza para resolver essas dificuldades?**

		Sim	Não
		1	2
D 6.1.1	Recrutamento de técnicos estrangeiros	.....	□ □
D 6.1.2	Aumento das remunerações	.....	□ □
D 6.1.3	Recrutamento de estudantes universitários	.....	□ □
D 6.1.4	Recrutamento de estudantes do ensino secundário (técnico - profissional)	.....	□ □
D 6.1.5	Formação de recursos já existentes na empresa	.....	□ □
D 6.1.6	Reconversão profissional de recursos internos sem qualificações formais TIC	.....	□ □
D 6.1.7	Outra	.....	□ □

