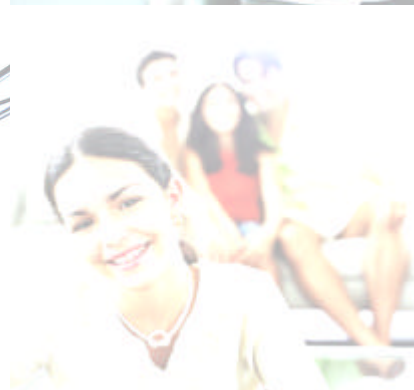
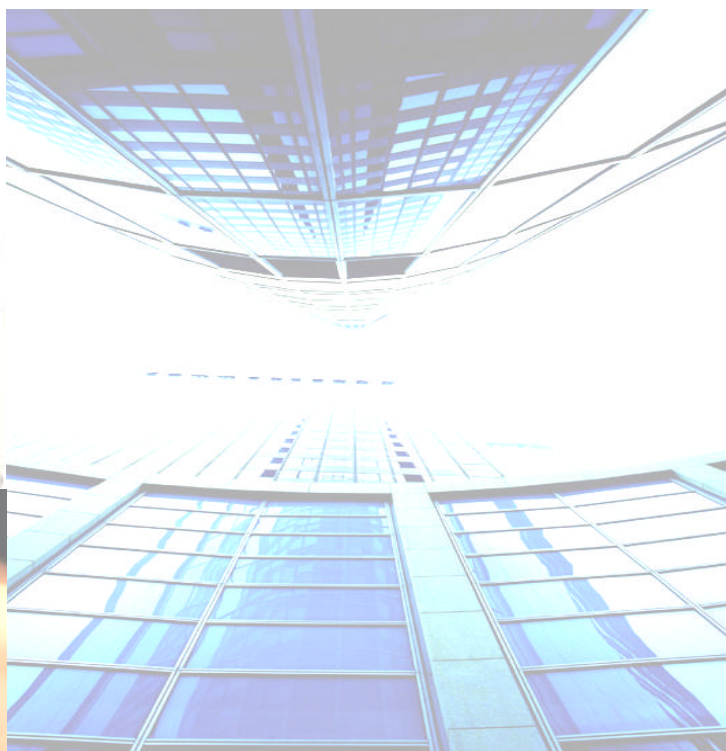
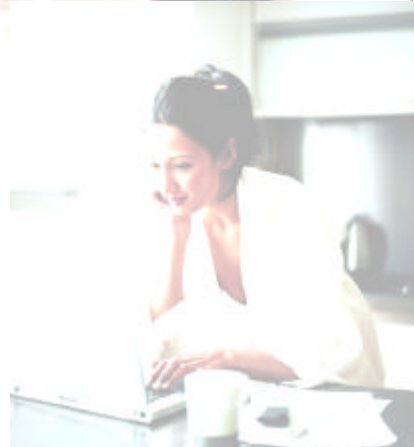




# Empresas

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

2004



**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 Estatístico Nacional  
(Lei n.º 6/89, de 15 de Abril) de **RESPOSTA OBRIGATÓRIA**.  
Registado no INE sob o n.º 9516  
Válido até 2004.12.31

**DEPARTAMENTO DE ESTATÍSTICAS SOCIAIS**  
Serviço de Estatísticas da Sociedade da Informação e do  
Conhecimento (SESIK)  
Núcleo de Estatísticas da Sociedade da Informação (NESI)  
Av. de António José de Almeida 1000-043 LISBOA

**ATENÇÃO**

- Preencha o questionário de acordo com as instruções.
- Os dados a preencher referem-se a **Janeiro de 2004** (excepto quando é pedido o ano de 2003).
- Preencha apenas os dados de identificação da empresa que completem ou rectifiquem o já indicado na área do endereço.
- Assinale com X as respostas às questões que recorrem a quadrículas (  ).
- Preencha os valores numéricos à direita.
- Preencha os valores em euros sem indicar cêntimos, procedendo a arredondamentos.

**INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA  
INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS  
2004**

**A CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS É GARANTIDA NOS TERMOS  
DA LEI N.º 6/89, DE 15 DE ABRIL**

**SE TIVER DÚVIDAS CONTACTE OS SERVIÇOS DO INE**  
Continente: Tel. 218 440 430; *Fax* 218 454 101  
Região Autónoma dos Açores: Tel. 295 401 940; *Fax* 295 401 947  
Região Autónoma da Madeira: Tel. 291 741 426; *Fax* 291 741 909

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

**1 IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA** (preencher se completar/rectificar os dados do endereço)

1.1 – Designação social (ou firma) \_\_\_\_\_

1.2 – Número de pessoa colectiva (NPC) ..... | | | | | | | |

1.3 – Localização da sede:

1 – Rua/Av. \_\_\_\_\_

2 – Localidade \_\_\_\_\_ 3 – Freguesia \_\_\_\_\_

4 – Concelho \_\_\_\_\_ 5 – Distrito/Ilha\* \_\_\_\_\_

6 – Código postal | | | | | – | | | | | \_\_\_\_\_

7 – Telefone ..... | | | | | | | | | | 8 – Fax ..... | | | | | | | | | |

9 – E-mail \_\_\_\_\_

10 – Website da empresa \_\_\_\_\_

\* Nas Regiões Autónomas

DTCCFR (Reservado ao INE) | | | | | | | |

**2 CONTACTO/RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO**

1 – Nome \* \_\_\_\_\_

2 – Função \_\_\_\_\_

3 – Telefone \_\_\_\_\_

4 – E-mail \_\_\_\_\_

Assinatura da pessoa responsável pelo preenchimento do inquérito:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

\* Indique o nome (em letra maiúscula) do funcionário qualificado para prestar qualquer esclarecimento acerca de dúvidas que possam surgir na verificação do questionário.

Para esclarecimento de quaisquer dúvidas, queira, por favor, manter arquivada uma fotocópia do questionário, devidamente preenchido, e, se necessário, contactar os nossos serviços, na morada, telefone ou *fax* indicados nesta página.



**3 SITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA (continuação)**

**3.10 – Volume de negócios da empresa em 2003**

1 – Vendas (conta POC 71) .....	(euros)																			
2 – Prestação de serviços (conta POC 72) .....	(euros)																			
Total .....	(euros)																			

Entende-se por **volume de negócios** a quantia líquida das vendas e prestações de serviços (abrangendo as indemnizações compensatórias) respeitantes às actividades normais das entidades, conseqüentemente após as reduções em vendas e não incluindo nem o imposto sobre o valor acrescentado nem outros impostos directamente relacionados com as vendas e prestações de serviços. Na prática, corresponde ao somatório das contas 71 e 72 do Plano Oficial de Contabilidade.

(euros)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**3.11 – Despesas e compras de bens e serviços em 2003 (contas POC 61 + 62) ...**

**A Módulo A – UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

Entende-se por **Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)** o ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação. É uma aplicação de sistemas de informação e de conhecimentos em especial aplicados nos negócios e na aprendizagem. São os aparelhos de hardware e de *software* que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

A.1 – A empresa utilizou computadores em **Janeiro de 2004**? .....  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 2004**? ..... 

--	--	--	--	--

A.1.2 – Qual o número de pessoas ao serviço que utilizava regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores em Janeiro de 2004? ..... 

--	--	--	--	--

A.1.3 – Qual o número de trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utilizava regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores em Janeiro de 2004? ..... 

--	--	--	--	--

A.2 – A empresa tinha pessoal ao serviço que regularmente trabalhava parte do tempo (pelo menos meio dia por semana) no exterior e acedia ao sistema de tecnologias de informação da empresa a partir desse local em **Janeiro de 2004**? (Considerar *e-mail*, SMS e MMS desde que o acesso seja automático) .....  SIM  NÃO

A.3 – Indique se a empresa utilizou as seguintes tecnologias em **Janeiro de 2004**:

- |  | SIM                      | NÃO                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 – <i>E-mail</i> .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 – <i>Intranet</i> .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 – <i>Extranet</i> .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 – Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 – LAN .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 – <i>Wireless LAN</i> .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 – WAN .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A.4 – A empresa tinha sistemas de tecnologias da informação para fazer a gestão de encomendas/compras em **Janeiro de 2004**? .....  SIM  NÃO

*Se respondeu NÃO na questão A.4, passe para a questão A.6.*

A.5 – Esse sistema tinha ligação automática a alguns dos seguintes sistemas em **Janeiro de 2004**?

- |   | SIM                      | NÃO                      |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 – Sistema interno de reposição de <i>stock</i> .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 – Sistema de facturação e de pagamento .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 – Sistema de gestão das operações de produção e/ou de serviços da empresa e sistema logístico ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 – Sistema de gestão de fornecedores (para fornecedores fora do grupo da empresa) .....              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 – Sistema de gestão de clientes (para clientes fora do grupo da empresa) .....                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

A.6 – Indique quais dos seguintes recursos eram utilizados para a resolução dos problemas informáticos (a nível de *hardware* e de *software*) e de infra-estruturas de comunicações e de telecomunicações da empresa em Janeiro de 2004:

- |  | SIM                      | NÃO                      |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 – Aquisição externa de serviços .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 – Prestação de serviços por empresas especializadas integradas no grupo da empresa ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 – Resolução interna, através do quadro de pessoal existente .....                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**B Módulo B – ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

Entende-se por *Internet* (acesso www) 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 2004**? .....  SIM  NÃO

*Se respondeu NÃO em B.1, passe para C.2.*

B.1.1 – Qual o número de computadores com ligação à *Internet* em **Janeiro de 2004**? .....

B.1.2 – Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou regularmente computadores com ligação à *Internet* em **Janeiro de 2004**? .....

B.1.3 – Qual o número de trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utilizou regularmente computadores com ligação à *Internet* em Janeiro de 2004? .....

B.2 – Qual o tipo de ligação à *Internet* utilizado na empresa em **Janeiro de 2004**? .....  SIM  NÃO

1 – Ligação sem fios (p. e., satélite, telemóvel) .....

2 – Modem (acesso através de uma linha de telefone normal) .....

3 – RDIS .....

4 – DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.) .....

5 – Cabo .....

6 – Outra ligação de banda larga .....

B.3 – Qual a capacidade máxima de débito disponível da ligação à *Internet* em **Janeiro de 2004**? .....  SIM  NÃO

1 – Inferior a 128 kbps .....

2 – Entre 128 kbps e 2 mbps .....

3 – Igual ou superior a 2 mbps .....

B.4 – Para quais das seguintes actividades a empresa utilizou a *Internet* (enquanto consumidora de produtos através da *Internet*) em **Janeiro de 2004**: .....  SIM  NÃO

1 – Procura de informação .....

2 – Monitorização do mercado (preços) .....

3 – Recepção de produtos digitais adquiridos/gratuitos .....

4 – Obtenção de serviços pós venda .....

5 – Obtenção de serviços bancários e financeiros .....

6 – Para actividades de educação e/ou formação .....

7 – Para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas .....

B.5 – Se a empresa utilizou a *Internet* para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas (*sim a B.4.7*) em **Janeiro de 2004**, indique para que fins: .....  SIM  NÃO

1 – Para obter informações .....

2 – Para reclamações/sugestões .....

3 – Para obter formulários/impressos .....

4 – Para preencher e submeter formulários/impressos *online* .....

5 – Para o processo completo de interacção com o organismo (ex.: preenchimento e submissão do formulário de imposto e pagamento *online*) .....

6 – Para processos de consultas públicas *online* .....

B.6 – A empresa tinha presença na *Internet* (através de *website*) em **Janeiro de 2004**? .....  SIM  NÃO

*Se respondeu NÃO a B.6, passe para B.9.*

B.7 – Em **Janeiro de 2004** o *website* estava concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais? .....  SIM  NÃO

B.8 – Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no *website* da empresa em **Janeiro de 2004**? .....  SIM  NÃO

1 – *Marketing* dos produtos da empresa .....

2 – Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc. ....

3 – Página personalizada para clientes habituais .....

4 – Envio de produtos digitais vendidos .....

5 – Serviços de apoio pós venda .....

6 – Acesso via telemóvel .....

**B** Módulo B – ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)

- B.9 – Quais as aplicações de segurança que a empresa utilizava em **Janeiro de 2004**? SIM NÃO
- 1 – Verificação de vírus ou *software* de protecção .....
- 2 – *Firewalls* (*software* ou *hardware*) .....
- 3 – Servidores seguros .....
- 4 – *Backup* de informação externa ao *website* .....
- 5 – Assinatura electrónica digital como mecanismo de autenticação do cliente .....
- 6 – Outro mecanismo de autenticação (p. e., código PIN) .....
- 7 – Encriptação para confidencialidade .....
- 8 – Subscrição de um serviço de segurança (p. e., antivírus e alerta de intrusão na rede) .....
- B.10 – A empresa actualizou algumas das aplicações de segurança (por exemplo, *software* antivírus) no **1.º trimestre de 2004** (inclui actualizações automáticas)? SIM NÃO
- .....
- B.11 – A empresa detectou, nos **últimos 12 meses**, algum dos seguintes problemas de segurança: SIM NÃO
- 1 – Ataque de vírus informático que resultou na perda de informação ou de horas de trabalho .....
- 2 – Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa .....
- 3 – Chantagem ou ameaças aos dados ou ao *software* da empresa .....

**C** Módulo C – COMÉRCIO ELECTRÓNICO

**Comércio electrónico** – Encomendas recebidas ou feitas numa *web page*, através de uma *extranet* ou de outras aplicações que utilizem a *Internet* como plataforma, tais como, EDI (pela *Internet*), *Minitel* (pela *Internet*) ou outra aplicação em rede, independentemente do modo através do qual esta é acedida (por exemplo, através de telemóvel, televisão, etc.). O pagamento e a entrega final dos bens ou serviços pode ser realizada *online* ou *offline*. Para além de todas as transacções via *Internet* anteriormente referidas, inclui ainda encomendas recebidas ou feitas através de EDI ou qualquer outra aplicação *online* que use transacções automatizadas (por exemplo, *Minitel*, sistemas de telefone interactivos). Encomendas recebidas ou feitas através de *fax* e telefone não devem ser consideradas.

- C.1 – Comércio electrónico através da *Internet* SIM NÃO
- C.1.1 – A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da *Internet*, durante **2003**? .....

*Se respondeu NÃO em C.1.1, passe para C.1.5.*

- C.1.2 – Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas via *Internet* no total do valor das encomendas da empresa? ...

<1%	>=1% e <10%	>=10% e <25%	>=25%
1	2	3	4

- C.1.3 – A empresa efectuou pagamentos *online* pela compra de bens e/ou serviços através da *Internet*, em **2003**? .....

- C.1.4 – A empresa efectuou compras de bens e/ou serviços através de *e-marketplaces*, em **2003**? .....

- C.1.5 – A empresa recebeu encomendas via *Internet*, em **2003** (excluindo encomendas recebidas por *e-mail*)? .....

*Se respondeu NÃO em C.1.5, passe para C.2.*

- C.1.6 – Qual a percentagem das vendas de bens e/ou serviços efectuadas através da *Internet* no total do valor das vendas da empresa, em **2003**? ..... | | | %

- C.1.7 – Do total do valor das vendas de bens e/ou serviços efectuadas pela empresa através da *Internet*, em **2003**, qual a percentagem destinada a:

- 1 – Outras empresas (B2B) ..... | | | %
- 2 – Particulares (B2C) ..... | | | %
- 3 – Outros ..... | | | %
- Total ..... | 1 | 0 | 0 %

**C** Módulo C – COMÉRCIO ELECTRÓNICO (continuação)

C.1.8 – Do total do valor das vendas de bens e/ou serviços efectuadas pela empresa através da *Internet*, qual a percentagem do mesmo cujo destino foi Portugal, outros países da União Europeia e o resto do mundo, em **2003**?

1 – Portugal .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
2 – Outros países da União Europeia * .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
3 – Resto do mundo .....	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	%
Total .....	1	0	0	%

\* Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Finlândia, Suécia e Reino Unido.

C.1.9 – A empresa recebeu pagamentos *online* pelas vendas efectuadas através da *Internet*, em **2003**? .....  SIM  NÃO

C.1.10 – A empresa efectuou vendas através de *e-marketplaces*, em **2003**? .....  SIM  NÃO

C.1.11 – A empresa utilizava alguma das seguintes práticas e informava a esse respeito no próprio *website*, em **Janeiro de 2004**? ..... SIM NÃO

- |  |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 – Certificado de confiança .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 – Mecanismos alternativos de mediação de conflitos cliente/empresa (via entidade externa imparcial) .... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 – Serviço de apoio a clientes/mecanismos de reclamação .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C.1.12 – Das seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à venda de bens e/ou serviços através da *Internet*, **indique a importância de cada uma** para a sua empresa, em **Janeiro de 2004**:

Importância			
Máxima	Muita	Alguma	Nenhuma
1	2	3	4

- |  |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 – Os bens e/ou serviços para venda não são passíveis de serem transaccionados através da <i>Internet</i> .....                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 – Os clientes não estão preparados para utilizar a <i>Internet</i> .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 – Incerteza quanto à segurança dos meios de pagamento .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 – Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas através da <i>Internet</i> (contratos, termos de entrega e garantias) ..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 – Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de vendas p/ <i>Internet</i> ..  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 – Problemas logísticos (condições materiais do sistema de entrega) .....   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 – Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia .....  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

C.2 – Comércio electrónico através de EDI ou de outras redes ..... SIM NÃO

C.2.1 – A empresa encomendou bens e/ou serviços através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a *Internet*), em **2003**? .....  SIM  NÃO

**Se respondeu NÃO em C.2.1, passe para C.2.2.**

C.2.1.1 – Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços efectuadas através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a *Internet*), no total das encomendas da empresa, em **2003**? ..... %

C.2.2 – A empresa vendeu bens e/ou serviços através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a *Internet*), em **2003**? .....  SIM  NÃO

**Se respondeu NÃO a C.2.2, passe para Módulo D.**

C.2.2.1 – Qual a percentagem das vendas de bens e/ou serviços efectuadas através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a *Internet*), no total das vendas da empresa, em **2003**? ..... %

**D Módulo D – DESPESAS E RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

D.1 – Indique, relativamente ao ano de **2003**, o valor da despesa com o equipamento e outro material (aquisição e manutenção de computadores, *software*, redes de comunicações, telemóveis e outros) ..... (euros) 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**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.

D.2 – A empresa tinha pessoal ao serviço exclusivamente dedicado às tecnologias da informação e da comunicação em **Janeiro de 2004**? ..... SIM  NÃO

*Se respondeu NÃO em D.2, passe para D.5.*

D.3 – Indique o número de pessoas ao serviço exclusivamente dedicado a funções TIC em **Janeiro de 2004**:

1 – Total ..... 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2 – Do qual, com ensino superior completo (bacharelato; licenciatura; mestrado; doutoramento) ..... 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

D.4 – Indique, relativamente ao ano de **2003**, o valor dos custos com o pessoal ao serviço exclusivamente dedicado a funções TIC (Conta POC 64) ..... (euros) 

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

D.5 – A empresa tem dificuldade em recrutar pessoal TIC? ..... SIM  NÃO

*Se respondeu NÃO em D.5, termina aqui o preenchimento do questionário.*

D.6 – Indique a **principal** dificuldade no recrutamento de pessoal TIC

- 1 – Dificuldade em encontrar pessoal TIC disponível ..... 1
- 2 – As competências do pessoal TIC não correspondem às necessidades da empresa ..... 2
- 3 – Custo elevado das remunerações do pessoal TIC ..... 3
- 4 – Outra dificuldade ..... 4



## INSTRUÇÕES/GLOSSÁRIO

### INSTRUÇÕES:

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

SIM NÃO

Exemplo: A empresa utilizou computador? Se **SIM**, inscrever:

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------------------------------	--------------------------

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

Correcto

Incorrecto

Exemplo: Número de pessoas ao serviço

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

### **Unidade monetária:**

- os valores monetários devem ser expressos em euros sem indicar os cêntimos.
- os arredondamentos devem ser feitos por excesso quando os cêntimos forem iguais ou superiores a 50 e por defeito quando forem inferiores.

Exemplo: 6370,65 euros → inscrever

	6	3	7	1
--	---	---	---	---

### GLOSSÁRIO:

**Actividade principal** – Ver questão 3.3.

**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.

**Backup** – Uma cópia de segurança ou um sistema replicado que pode substituir um que se encontre em funcionamento.

**Banda larga** – Apesar de não existir uma definição harmonizada de banda larga, as definições mais comuns referem-se a ligações de Internet que permitem 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.), por cabo, UMTS ou outras, como por satélite.

**Certificado de confiança (*trustmarks*)** – Um rótulo no *website*, indicando que a empresa concorda em seguir uma série de boas práticas de negócio, incluindo mecanismos de compensação. Exemplos de certificados de confiança são: rótulo, código de conduta/princípios, etc.

**Cidadão com necessidades especiais** – Cidadão idoso ou portador de deficiências sensoriais (visuais e auditivas), físicas (motoras) e cognitivas.

**Circuito dedicado** – Circuito de transmissão de dados, analógico ou digital, estabelecido permanentemente entre dois pontos terminais assegurando velocidades de transmissão que variam entre 64 Kbps,  $n \times 64$  Kbps ( $n = 2$  a 30), 2 Mbps, 34 Mbps e 140 Mbps.

**Cisão/fusão** – Compreende as seguintes situações:

**Cisão Simple** – Destaque de parte do património de uma empresa para com ela constituir outra sociedade. Na prática, a esta transferência de património está associada uma transferência de actividade(s).

**Cisão-dissolução** – Dissolução e divisão do património de uma sociedade, sendo cada uma das partes resultantes destinada a constituir nova sociedade. Na prática, a esta transferência de património está associada uma transferência de actividade(s).

**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 com sociedades já existentes ou com partes do património de outras sociedades, separadas por idênticos processos e com igual finalidade. A cisão-fusão pode assumir uma das seguintes modalidades: destaque de parte do património de uma sociedade, sem dissolução desta, para a fundir com parte do património de outra(s) sociedade(s), separados por idêntico processo e com igual finalidade; divisão do património, dissolvendo-se a sociedade, em duas ou mais partes, para as fundir com sociedades já existentes.

**Fusão** – 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 e a atribuição daquelas de partes, acções ou quotas destas.

**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 *business to business*** – Comércio efectuado entre empresas através de redes baseadas em protocolos IP (*Internet Protocol*) ou outras redes electrónicas.

**Comércio electrónico** – Ver questão C.1.

**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 um computador.

**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.

**EDI (*Electronic Data Interchange*)** – Troca electrónica de informação *standartizada* entre computadores podendo utilizar a Internet como plataforma ou utilizar redes proprietárias exclusivas entre instituições. Permite a permuta de documentos entre computadores (facturas, recibos, contratos, notas de encomenda) sem circulação de papel.

***E-Marketplaces*** – *Website* onde estão representadas várias empresas, que orientam o seu comércio para um determinado tipo de bens e/ou serviços ou para um grupo limitado de consumidores.

**Encriptação** – Conversão dos dados num formato que não permita a sua leitura por pessoas não autorizadas.

***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*.

***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.

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

***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.

***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 programas, regras e procedimentos utilizados.

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

***Internet*** – Ver questão B.1.

***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. As *intranet*, quando estão ligadas à *internet*, encontram-se protegidas dos utilizadores externos por uma *firewall*.

***ISDN (Integrated Services Digital Network)*** – O equivalente a RDIS em Portugal. (Ver definição de **RDIS**).

***LAN (Local Area Network)*** – Rede local que cobre uma área relativamente pequena. A maioria das LANs restringem-se a um único ou a um grupo de edifícios. Uma rede que interligue os computadores pessoais num edifício terá a designação de LAN.

**Ligação por cabo** – Ligação de banda larga utilizando a cablagem das redes de televisão por cabo. É possível no mesmo cabo suportar televisão, *internet* e telefone.

**Ligação por satélite** – Ligação de banda larga via satélite. Existem dois tipos. O unidireccional que permite apenas a recepção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de *Internet*; e o acesso via satélite bidireccional que permite a recepção e o envio de dados.

## INSTRUÇÕES/GLOSSÁRIO (continuação)

**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.

**Mecanismos alternativos de mediação de conflitos** – Processo de decisão extra judicial, como por exemplo, mediação, conciliação, arbitragem. O objectivo é contribuir para o encorajamento da confiança dos consumidores sem prejudicar o desenvolvimento dos negócios.

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

**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 aplicada à situação em que um cliente está directamente ligado através de uma rede de distribuição a um servidor, permitindo-lhe interagir com o mesmo em qualquer momento, sendo a informação introduzida 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.

**Pessoal ao serviço** – Pessoas que na última semana de Janeiro de 2004 participavam na actividade da empresa, qualquer que tenha sido a duração dessa participação nas seguintes condições: *a*) pessoal ligado à empresa por um contrato de trabalho, recebendo em contrapartida uma remuneração; *b*) pessoal ligado à empresa, que por não estar vinculado por um contrato de trabalho, não recebe uma remuneração regular pelo tempo trabalhado ou trabalho fornecido (por exemplo, proprietários-gerentes familiares não remunerados, membros activos de cooperativas); *c*) pessoal com vínculo a outras empresas/instituições que trabalham na empresa 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 encontrem nas alíneas *a*), *b*) e *c*) e estejam temporariamente ausentes por um período superior a um mês; *ii*) os trabalhadores com vínculo à empresa deslocados para outras empresas/instituições, sendo nessas directamente remunerados; *iii*) os trabalhadores a trabalhar na empresa e cuja remuneração é suportada por outras empresas/instituições (por exemplo trabalhadores temporários); *iv*) os trabalhadores independentes (por exemplo, prestadores de serviços, também designados por "recibos verdes").

**Pessoal TIC** – Ver questão D.2.

**PIN (*Personal Identification Number*)** – Número de identificação pessoal utilizado para restringir o acesso a determinados serviços de comunicações electrónicas ao seu utilizador individual.

**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 próprias exclusivas (*EDI, sistemas telefónicos interactivos*)** – Redes de comunicação de dados acessíveis apenas a algumas entidades, podendo ou não utilizar a *Internet* como plataforma.

**Software** – Conjunto dos 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.

**TIC (*Tecnologias da Informação e da Comunicação*)** – Ver questão A.1.

**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.

**SMTP (*Simple Mail Transfer Protocol*)** – Protocolo de suporte aos serviços de correio electrónico em redes TCP/IP, tal como a *Internet*.

**Trabalhador independente** – Indivíduo que se encontra registado junto das autoridades fiscais enquanto unidade económica distinta e tributável sujeita a impostos adequados, cuja forma de prestação de trabalho não obriga a empresa empregadora aos encargos sociais correspondentes e/ou cuja relação contratual não está regulada pela legislação geral de trabalho aplicável aos trabalhadores por conta de outrem.

**Trabalhador temporário** – Indivíduo que celebra com uma empresa de trabalho temporário um contrato de trabalho temporário, pelo qual se obriga a prestar a sua actividade profissional a utilizadores, a cuja autoridade e direcção fica sujeito, mantendo, todavia, o vínculo jurídico-laboral à empresa de trabalho temporário, sendo por esta remunerada.

**Volume de negócios** – Ver questão 3.9.

**WAP (*Wireless Application Protocol*)** – Protocolo de aplicações sem fios que permite aos utilizadores de telefones móveis e de outros dispositivos digitais sem fios aceder a conteúdos Internet, trocar correio electrónico ou executar outras operações de transmissão de dados. É utilizado, em particular, nas redes de comunicações móveis.

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

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

**Wireless LAN** – É uma 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 (*Digital Subscriber Line*)** – 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).