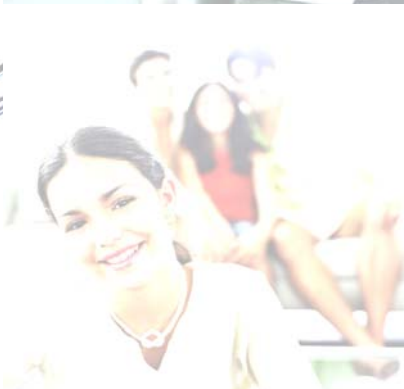
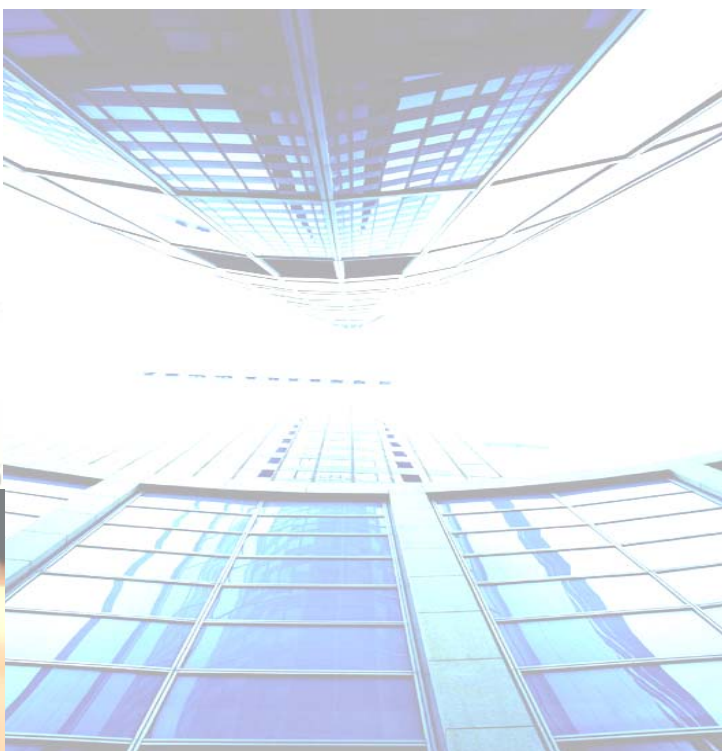
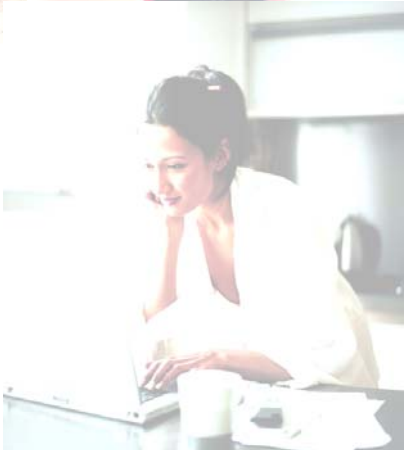




# Empresas

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

Instrumento de Notação 2005

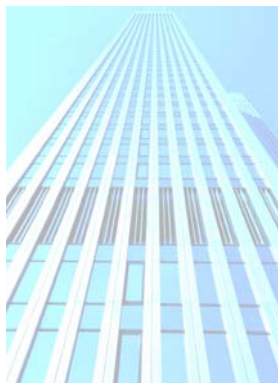


**OBSERVATÓRIO  
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO  
E DO CONHECIMENTO**



**UMIC**  
Agência para  
a Sociedade  
do Conhecimento

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



**POS\_CONHECIMENTO**  
Programa Operacional Sociedade do Conhecimento



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 9651  
Válido até 2005-12-31

**Departamento de Recolha de Informação**  
Serviço de Recolha de Dados  
Av. de António José de Almeida 1000-043 Lisboa

PODERÁ RESPONDER POR VIA ELECTRÓNICA EFECTUANDO O *Download* NO SITE:  
<http://webinq.ine.pt/ing/iutice>

**Atenção:**

- Preencha o questionário de acordo com as instruções e em caso de dúvida consulte o glossário em anexo
- Os dados a preencher referem-se a Janeiro de 2005 (excepto quando é pedido o ano de 2004)
- Assinale com X as respostas às questões que recorrem a quadrículas [ ]
- Preencha os valores numéricos o mais à direita possível
- Preencha os valores em euros sem indicar cêntimos, procedendo a arredondamentos

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

**IUTICE  
2005**

**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* 218 426 360 *e-mail:* iutice@ine.pt  
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***

I. IDENTIFICAÇÃO E LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA (preencher apenas para corrigir ou completar os dados do cabeçalho)	
1.	Designação social (ou firma) _____
2.	Número de pessoa colectiva (NPC) <span style="float: right;"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </span>
<b>Localização da sede:</b>	
3.	Rua/Av. _____
4.	Localidade _____
5.	Freguesia _____
6.	Concelho _____
7.	Distrito/Ilha* _____
8.	Código postal <span style="float: right;"> _ _ _ _  -  _ _ _ _ </span>
9.	Telefone <span style="float: right;"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </span>
10.	Fax <span style="float: right;"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </span>
11.	E-mail _____
12.	Website da empresa _____
<small>* Nas Regiões Autónomas</small> DTCCFR (reservado ao INE) <span style="float: right;"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </span>	

II. CONTACTO/ RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO	
1.	Nome* _____
2.	Função _____
3.	Telefone <span style="float: right;"> _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ </span>
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.

**III. SITUAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA**

1. Situação da empresa até **31 Janeiro de 2005**:
1. Aguarda início de actividade
2. Em actividade
3. Actividade suspensa em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
4. Dissolvida em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

- Se a empresa esteve em actividade durante pelo menos um mês, em 2004 e em Janeiro de 2005, marque a quadrícula "Em actividade" e responda ao resto do questionário;

- Se nunca exerceu actividade, marque a quadrícula "Aguarda início de actividade" e devolva-nos o questionário;

- Se não exerceu actividade em 2004, marque a quadrícula "Actividade suspensa", indicando a data de suspensão, e devolva-nos o questionário;

- Se cessou a actividade, marque a quadrícula "Dissolvida", indicando a data de dissolução, e devolva-nos o questionário, juntamente com uma cópia da declaração de cessação de actividade.

**A devolução do questionário é fundamental para a regularização da situação da empresa no ficheiro do INE.**

2. A empresa passou por algum processo de cisão/ fusão em **2004**?  Sim  Não  
Indique a data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

3. Actividade principal em **Janeiro de 2005**: \_\_\_\_\_

Entende-se por **Actividade Principal** a que representa a maior importância no conjunto das actividades exercidas por uma unidade de observação estatística. O critério adequado para a sua aferição é o representado pelo valor acrescentado bruto ao custo dos factores. Na impossibilidade da sua determinação por este critério, considera-se como principal a que representa o maior volume de negócios ou, em alternativa, a que ocupa, com carácter de permanência, o maior número de pessoas ao serviço.

**SE ASSINALOU 1, 3 OU 4 NA QUESTÃO 1. , TERMINA AQUI O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO.**

4. Número de pessoas ao serviço na empresa em **Janeiro de 2005**:

5. Número de pessoas ao serviço com necessidades especiais em **Janeiro de 2005**:

6. Volume de negócios da empresa em **2004** :
- 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, consequentemente 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.

7. Despesas e compras de bens e serviços em **2004** (contas POC 61 + 62)  Euros

**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 2005**?  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 2005**?

- A 1.2 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores em **Janeiro de 2005**?

- A 1.3 Qual o número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais em **Janeiro de 2005**?

Módulo A		- UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (continuação)	
<b>A 2.</b>	A empresa tinha pessoal ao serviço que trabalhava parte do tempo (pelo menos meio dia por semana) no exterior e acedia ao sistema de tecnologias da informação da empresa a partir desse local em <b>Janeiro de 2005</b> ? (Considerar e-mail, SMS e MMS desde que o acesso seja automático)	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>A 3.</b>	A empresa possuía software de fonte aberta ( <i>Open Source</i> ) em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
a)	Sistemas operativos (ex.: Linux, FreeBSD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Outro tipo de software (ex.: Python, Apache, Mozilla)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A 4.</b>	Indique se a empresa utilizou as seguintes tecnologias em <b>Janeiro de 2005</b> :	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
a)	E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Intranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Extranet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Redes electrónicas que não a Internet (EDI, redes próprias exclusivas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	LAN com fios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Wireless LAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	WAN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A 5.</b>	A empresa tinha sistemas de tecnologias da informação para fazer a gestão de encomendas em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 5. , PASSE PARA A QUESTÃO A 7.</b>			
<b>A 6.</b>	Esse sistema tinha ligação automática a alguns dos seguintes sistemas em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
a)	Sistema interno de reposição de stock	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Sistema de facturação e de pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Sistema de gestão das operações de produção e/ou de serviços da empresa e sistema logístico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Sistema de gestão de fornecedores (para fornecedores fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Sistema de gestão de clientes (para clientes fora do grupo da empresa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A 7.</b>	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 <b>Janeiro de 2005</b> :	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
a)	Aquisição externa de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Prestação de serviços por empresas especializadas integradas no grupo da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Resolução interna, através do quadro de pessoal existente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A 8.</b>	A empresa desenvolveu acções de formação (nas suas instalações ou noutra local) relacionadas com computadores/informática, destinadas ao pessoal ao serviço em <b>2004</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>A 9.</b>	A empresa desenvolveu acções de formação à distância ( <i>e-Learning</i> ) em <b>2004</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO A 9. , PASSE PARA A QUESTÃO B 1.</b>			
<b>A 10.</b>	Em quais das seguintes áreas foram desenvolvidas acções de formação à distância ( <i>e-Learning</i> ) em <b>2004</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
a)	Línguas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Ciências do comportamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Vendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Marketing e publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Gestão e administração	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Outras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo B		- ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET	
Entende-se por <b>Internet</b> 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>B 1.</b>	A empresa tinha acesso à Internet em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 1. , PASSE PARA A QUESTÃO C 12.</b>			
<b>B 1.1</b>	Qual o número de computadores com ligação à Internet em <b>Janeiro de 2005</b> ?	_ _ _ _ _ _ _	
<b>B 1.2</b>	Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou, pelo menos uma vez por semana, computadores com ligação à Internet em <b>Janeiro de 2005</b> ?	_ _ _ _ _ _ _	
<b>B 2.</b>	Qual o tipo de ligação à Internet utilizado na empresa em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim	Não
a)	Ligação sem fios (ex.: satélite, telemóvel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Modem (acesso através da linha de telefone normal)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	RDIS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.) < 2 mbps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.) >= 2 mbps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Cabo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Acesso dedicado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Outra ligação com fios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B 3.</b>	Se a empresa <b>NÃO</b> dispunha de acesso à Internet através de banda larga (ie., se não dispunha de <i>Ligação sem fios, Cabo, DSL, Acesso Dedicado</i> ou <i>Outra ligação com fios</i> ) em <b>Janeiro de 2005</b> , indique as razões:	Sim	Não
a)	Acesso em implementação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Elevados custos financeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	A relação custo/benefício não é compensatória	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	A ligação à Internet através do sistema de banda estreita é suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Outra situação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B 4.</b>	Para quais das seguintes actividades a empresa utilizou a Internet (enquanto consumidora de produtos através da Internet) em <b>Janeiro de 2005</b> :	Sim	Não
a)	Procura de informação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Monitorização do mercado (preços)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Recepção de bens e/ou serviços digitais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Obtenção de serviços pós venda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Obtenção de serviços bancários e financeiros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Actividades de educação e/ou formação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B 5.</b>	<b>Em 2004</b> a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas?	Sim	Não
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 5. , PASSE PARA A QUESTÃO B 7.</b>			
<b>B 6.</b>	Se a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas em <b>2004</b> , 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 o processo completo de interacção com o organismo (ex.: preenchimento e submissão do formulário de imposto e pagamento online)	<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"/>

Módulo B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET (continuação)			
<b>B 7.</b>	A empresa tinha presença na Internet (através de <i>website</i> ou <i>homepage</i> ) em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 7. , PASSE PARA A QUESTÃO B 10.</b>			
<b>B 8.</b>	Em <b>Janeiro de 2005</b> o <i>website</i> estava concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>B 9.</b>	Quais das seguintes funcionalidades eram disponibilizadas no <i>website</i> da empresa em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim	Não
a)	Marketing dos produtos da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Página personalizada para clientes habituais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Envio de bens e/ou serviços digitais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Serviços de apoio pós venda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Acesso via dispositivo portátil (telemóvel, PDA, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B 10.</b>	A empresa tinha normas definidas de utilização de Internet e correio electrónico em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>B 11.</b>	Quais as aplicações de segurança interna que a empresa utilizou em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim	Não
a)	Verificação de vírus ou software de protecção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Firewalls (software ou hardware)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Servidores seguros (ex.: recorrendo a protocolos <i>https</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Backup de informação numa localização externa à empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Subscrição de um serviço de segurança (ex.: antivírus e alerta de intrusão na rede)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Filtros anti-spam (e-mails não solicitados)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B 12.</b>	Quais as aplicações de segurança externa disponíveis na comunicação com a empresa em <b>Janeiro de 2005</b> ?	Sim	Não
a)	Assinatura electrónica digital como mecanismo de autenticação do cliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Outro mecanismo de autenticação (ex.: código PIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Encriptação para confidencialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>B 13.</b>	A empresa actualizou alguma das aplicações de segurança (por exemplo, software antivírus) nos <b>últimos 3 meses</b> (incluindo actualizações automáticas)?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>B 14.</b>	Em <b>2004</b> a empresa encontrou algum problema de segurança?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO B 14. , PASSE PARA A QUESTÃO C 1.</b>			
<b>B 15.</b>	A empresa detectou, em <b>2004</b> , alguns dos seguintes problemas de segurança:	Sim	Não
a)	Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Entende-se por **Comércio Electrónico** as 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.

## Encomendas efectuadas via Internet (Compras)

**C 1.** A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através da Internet durante **2004** (excluindo encomendas efectuadas por e-mail)? Sim  Não

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

**C 2.** Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas efectuadas via Internet no total do valor das compras da empresa em **2004**: (valor líquido de IVA)

<input type="checkbox"/> < 1%	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> >= 1% e < 5%	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> >=5% e < 10%	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> >=10% e < 25%	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> >= 25%	<input type="checkbox"/>

**C 3.** A empresa realizou pagamentos online pelas encomendas de bens e/ou serviços efectuadas através da Internet em **2004**? Sim  Não

**C 4.** A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de *e-marketplaces* em **2004**? Sim  Não

## Encomendas recebidas via Internet (Vendas)

**C 5.** A empresa recebeu encomendas através da Internet em **2004** (excluindo encomendas recebidas por e-mail)? Sim  Não

**SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO C 5. , PASSE PARA A QUESTÃO C 12.**

**C 6.** Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet no total do valor das vendas da empresa em **2004**? (valor líquido de IVA) |\_|\_|\_| , |\_|\_|| %

**C 7.** Do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet em **2004**, qual a percentagem destinada a:

a)	Outras empresas (B2B)	_ _ _  %
b)	Particulares (B2C)	_ _ _  %
c)	Administração pública (B2G)	_ _ _  %
d)	Outros	_ _ _  %
Total		1   0   0   %

**C 8.** Do total do valor das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através da Internet em **2004**, qual a percentagem destinada a:

a)	Portugal	_ _ _  %
b)	Outros países da União Europeia	_ _ _  %
c)	Resto do mundo	_ _ _  %
Total		1   0   0   %

**C 9.** A empresa recebeu pagamentos online pelas encomendas recebidas através da Internet em **2004**? Sim  Não

**C 10.** A empresa recebeu encomendas através de *e-marketplaces* em **2004**? Sim  Não

Módulo C		- COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DA INTERNET (continuação)			
<b>C 11.</b>	A empresa utilizava alguma das seguintes práticas e informava a esse respeito no próprio <i>website</i> em <b>Janeiro de 2005</b> ?		Sim	Não	
a)	Certificado de confiança	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Mecanismos alternativos de mediação de conflitos cliente/empresa (via entidade externa imparcial)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Serviço de apoio a clientes/mecanismos de reclamação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C 12.</b>	Das seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à venda de bens e/ou serviços através da Internet, indique a importância de cada uma delas para a sua empresa em <b>2004</b> :	<b>Importância</b>			
		1. Máxima	2. Muita	3. Alguma	4. Nenhuma
a)	Os bens e/ou serviços da empresa não são susceptíveis de serem transaccionados através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b)	Os clientes não estão preparados para comprar através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c)	Problemas de segurança relacionados com o pagamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d)	Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas através da Internet (contratos, termos de entrega e garantias)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e)	Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de vendas através da Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f)	Problemas logísticos (condições materiais do sistema de entrega)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g)	Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h)	Outra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Módulo D		- COMÉRCIO ELECTRÓNICO ATRAVÉS DE REDES ELECTRÓNICAS QUE NÃO A INTERNET			
Entende-se por <b>Redes electrónicas que não a Internet</b> as 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.					
<b>Encomendas efectuadas via Redes Electrónicas que não a Internet (Compras)</b>					
<b>D 1.</b>	A empresa efectuou encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas que não a Internet em <b>2004</b> ?		Sim	Não	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO D 1. , PASSE PARA A QUESTÃO D 3.</b>					
<b>D 2.</b>	Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços efectuadas através de redes electrónicas que não a Internet, no total das compras da empresa em <b>2004</b> ?				<input type="text"/> %
<b>Encomendas recebidas via Redes Electrónicas que não a Internet (Vendas)</b>					
<b>D 3.</b>	A empresa recebeu encomendas de bens e/ou serviços através de redes electrónicas que não a Internet em <b>2004</b> ?		Sim	Não	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO D 3. , PASSE PARA A QUESTÃO E 1.</b>					
<b>D 4.</b>	Qual a percentagem das encomendas de bens e/ou serviços recebidas através de redes electrónicas que não a Internet, no total das vendas da empresa em <b>2004</b> ?				<input type="text"/> %

Módulo E		- DESPESAS E RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO			
<b>E 1.</b>	Indique, relativamente ao ano de <b>2004</b> , o valor da despesa com o equipamento e outro material (aquisição e manutenção de computadores, software, redes de comunicações, telemóveis e outros):	<input type="text"/> Euros			
<b>Pessoal TIC</b> – 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 <i>website</i> da empresa.					
<b>E 2.</b>	A empresa tinha pessoal ao serviço exclusivamente dedicado às tecnologias da informação e da comunicação em <b>Janeiro de 2005</b> ?		Sim	Não	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>SE RESPONDEU NÃO NA QUESTÃO E 2. , PASSE PARA A QUESTÃO E 5.</b>					





**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 (B2B)** - Comércio efectuado entre empresas através de redes baseadas em protocolos IP (Internet Protocol) ou outras redes electrónicas.

**Comércio Electrónico (e-commerce)** - Ver questão C 1. , página 6.

**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.

**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.

**e-Learning** - Aprendizagem que compreende o uso de conteúdos educativos offline e online. No modo offline os conteúdos de aprendizagem podem estar disponíveis em CD-ROM, disquete, cassetes de vídeo e áudio ou outros materiais similares. No modo online os conteúdos são disponibilizados através do sistema informático interno de uma organização ou através da Internet.

**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) sem circulação de papel.

**E-marketplaces** - Website onde estão representadas várias empresas que orientam o seu comércio para um determinado tipo de bens 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.

**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.

**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.

## INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

**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** - Ver questão B 1. , página 4.

**Intranet** - Rede ou Web Site 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.

**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 uni-direccional 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.

**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** - 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.

**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, 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** - Ver questão E 2. , página 7.

**PDA (Personal Digital Assistant)** - Termo genérico utilizado para designar dispositivos portáteis (ex: computador de bolso) que combinam as funcionalidades de um computador com as de comunicação (incorporando por exemplo telefone, fax, ligação em rede e acesso à Internet).

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

**RDIS (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** - Ver questão D 1. , página 7.

**Servidor Seguro** - Servidor que permite aos utilizadores encriptar informação de modo a facilitar o comércio electrónico (por exemplo os dados dos cartões de crédito).

**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)

**SPAM** - Utilização abusiva da Internet para enviar mensagens irrelevantes ou inconvenientes a um ou mais grupos de discussão ou listas de distribuição, em violação deliberada ou acidental da etiqueta da Internet.

## INSTRUÇÕES / GLOSSÁRIO (continuação)

**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.

**TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação)** - Ver questão A 1. , página 2.

**Vírus** - Programa mal intencionado que pode replicar-se a ele próprio e que se esconde numa aplicação ou noutros componentes de sistemas executáveis. NOTA: um vírus causa muitas vezes danos ou distúrbios e pode ser activado por um dado acontecimento, tal como a ocorrência de uma data predeterminada.

**Volume de Negócios** - Ver questão 6. , página 2.

**WAN (Wide Area Network)** - 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.

**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).

**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).