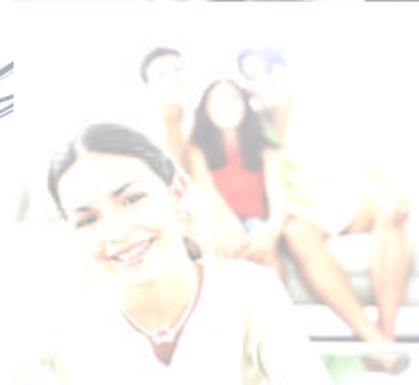
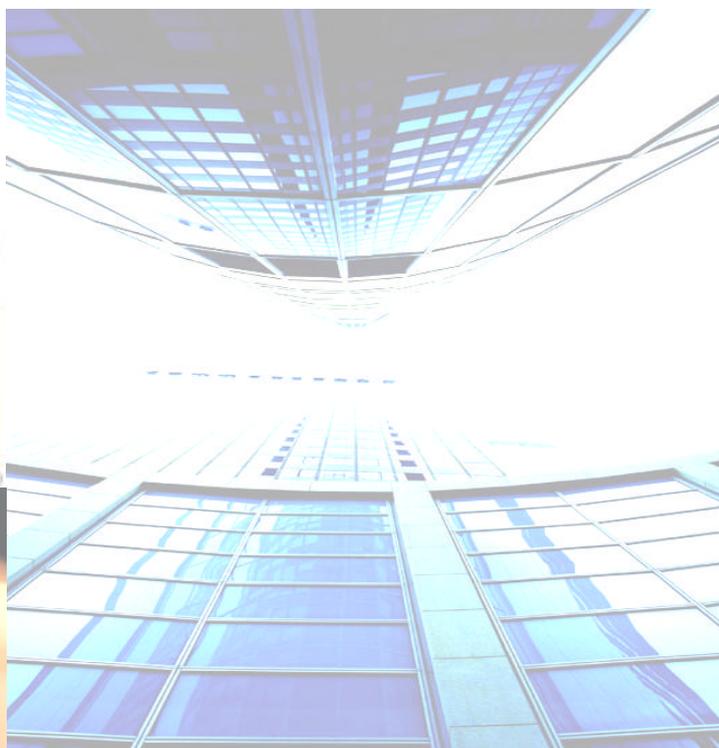
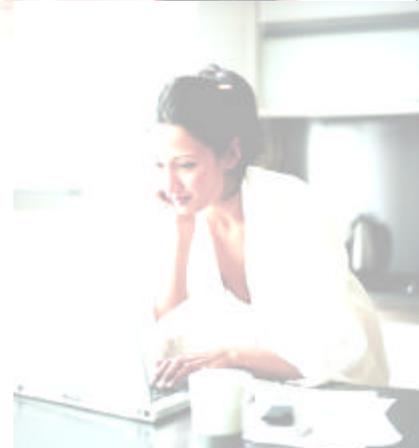




Empresas

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

Resultados 2002



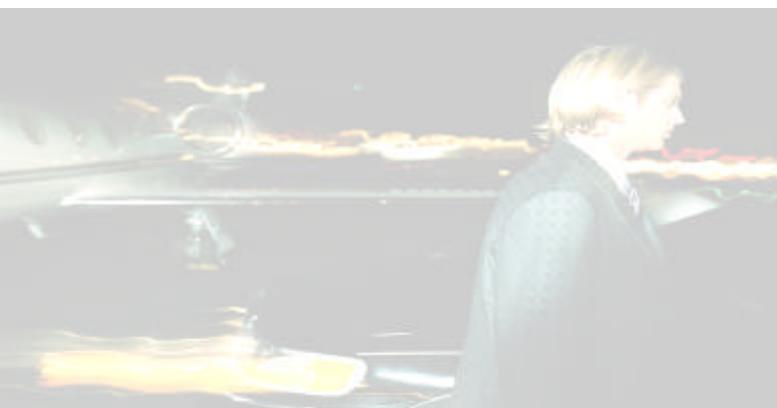
**OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO**



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



UNIÃO EUROPEIA
FEDER

BREVE NOTA METODOLÓGICA

Universo de referência: Universo das empresas em Portugal com mais de 10 trabalhadores

Âmbito de actividade económica:

CAE Rev. 2 Secções:

- D -Indústrias Transformadoras
- G -Comércio por grosso e a retalho
- H -Alojamento e Restauração (inclui apenas as sub secções 551 e 552)
- I -Transportes, Armazenagem e Comunicações
- J -Actividades Financeiras (apenas sub secção 67)
- K -Actividades Imobiliárias, Alugueres e Serviços prestados às empresas

Data de realização do trabalho de campo: 19 de Julho a 28 de Novembro de 2002

Coordenação do trabalho de campo: Instituto Nacional de Estatística, Observatório da Sociedade da Informação e do Conhecimento/Unidade de Missão Inovação e Conhecimento

Método de recolha de informação: Questionário postal

Dimensão da amostra real: 1.547 empresas

Tipo de apuramento: Extrapolado para o Universo (24.381 empresas)

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES (%) 2002

	2001	2002	TCA* (%)
Empresas com ligação à Internet	69	71	3
Empresas com ligação à Internet através do sistema de Banda Larga	14	19	36
Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet	17	20	18
Empresas com presença na Internet	28	37	32
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou a venda de bens e/ou serviços	14	20	43
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição de Bens e/ou Serviços	11	17	55
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a venda de bens e/ou serviços	6	7	17

INE, OCT, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas, 2001; INE, OSIC/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas, 2002.

*Taxa de Crescimento Anual

ÍNDICE

A.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (%)	7
A.1.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR, POR SECTOR DE ACTIVIDADE (%)	7
A.1.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	7
A.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM AS SEGUINTE TECNOLOGIAS (%).....	7
A.3 PRINCIPAL BARREIRA/DIFICULDADE RELATIVAMENTE À UTILIZAÇÃO DAS TIC EM GERAL (%)	
.....	8
B.1 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET (%).....	10
B.1.1 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET, POR SECTOR DE ACTIVIDADE (%)	10
B.1.2 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%)	10
B.2 TIPO DE LIGAÇÃO À INTERNET UTILIZADO NA EMPRESA (%)	10
B.3 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET ATRAVÉS DE BANDA LARGA (%).....	11
B.3.1 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET ATRAVÉS DE BANDA LARGA, POR SECTOR DE	
ACTIVIDADE (%).....	11
B.3.2 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET ATRAVÉS DE BANDA LARGA, POR DIMENSÃO DA	
EMPRESA (%).....	11
B.4 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA AS SEGUINTE ACTIVIDADES (%).....	12
B.5 PRINCIPAL BARREIRA/DIFICULDADE RELATIVAMENTE À UTILIZAÇÃO DA INTERNET (%) ...	12
B.6 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES COM LIGAÇÃO À INTERNET (%).....	13
B.6.1 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES COM LIGAÇÃO À INTERNET, POR SECTOR	
DE ACTIVIDADE (%)	13
B.6.2 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES COM LIGAÇÃO À INTERNET, POR	
DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	13
C.1 EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET (%).....	15
C.1.1 EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET, POR SECTOR DE ACTIVIDADE (%).....	15
C.1.2 EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%)	15
C.2 EMPRESAS COM E SEM WEBSITE PRÓPRIO (%).....	15
C.2.1 EMPRESAS COM WEBSITE CONCEBIDO PARA SER ACEDIDO POR CIDADÃOS COM	
NECESSIDADES ESPECIAIS, EM 2002 (%)	16
D.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO E/OU A	
VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS (%)	18
D.1.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO E/OU	
A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR SECTOR DE ACTIVIDADE (%).....	18

D.1.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO E/OU A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	18
D.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR COMPRAS DE BENS E/OU SERVIÇOS (%)	19
D.2.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA EFECTUAR COMPRAS DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR SECTOR DE ACTIVIDADE (%)	19
D.2.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA EFECTUAR COMPRAS DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	19
D.3 PRINCIPAL BARREIRA/DIFICULDADE RELATIVAMENTE À AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS ATRAVÉS DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO (%)	20
D.4 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA OS SEGUINTES PROCESSOS COMERCIAIS, RELACIONADOS COM A AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS ONLINE, SEGUNDO O TIPO DE TECNOLOGIA UTILIZADA EM 2002 (%)	20
D.5 BENEFÍCIOS DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO RELATIVAMENTE À AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS (%).....	21
D.6 EMPRESAS QUE EFECTUAM AQUISIÇÕES ATRAVÉS DE MERCADOS ON-LINE ESPECIALIZADOS EM COMÉRCIO BUSINESS TO BUSINESS (%).....	21
D.7 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR VENDAS DE BENS E/OU SERVIÇOS (%)	21
D.7.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR VENDAS DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR SECTOR DE ACTIVIDADE (%)	21
D.7.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR VENDAS DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%)	22
D.8 PRINCIPAL BARREIRA/DIFICULDADE RELATIVAMENTE À VENDA DE BENS E SERVIÇOS ATRAVÉS DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO (%).....	22
D.9 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA OS SEGUINTES PROCESSOS COMERCIAIS, RELACIONADOS COM A VENDA DE BENS E SERVIÇOS ONLINE, EM 2002 (%).....	23
D.10 BENEFÍCIOS DO COMÉRCIO ELECTRÓNICO RELATIVAMENTE À VENDA DE BENS E SERVIÇOS (%).....	23
D.11 EMPRESAS QUE EFECTUAM VENDAS ATRAVÉS DE MERCADOS ON-LINE ESPECIALIZADOS EM COMÉRCIO BUSINESS TO BUSINESS (%).....	23
E.1 EMPRESAS COM PESSOAL EXCLUSIVAMENTE TIC (%)	25
E.2 EMPRESAS COM DIFICULDADES NA CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS TIC (%)	25
E.2.1 ESTRATÉGIA PARA ULTRAPASSAR A DIFICULDADE NA CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS TIC (%).....	25

E.3 RECURSOS USADOS PELAS EMPRESAS NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS INFORMÁTICOS (%)	26
E.4 PERCEÇÃO QUE AS EMPRESAS TÊM A RESPEITO DOS TÉCNICOS TIC NO MERCADO DE TRABALHO (%)	26
E.5 EMPRESAS EM QUE A ESCASSEZ DE PESSOAL TIC TEM CONDICIONADO NEGATIVAMENTE O DESENVOLVIMENTO DA EMPRESA (%)	26

A UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO



A - UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

A.1 Empresas que utilizam computador (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas que utilizam o computador	84

A.1.1 Empresas que utilizam computador, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	79
Comércio, Alojamento e Restauração	90
Transportes, Comunicações e Serviços	94

A.1.2 Empresas que utilizam computador, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	81
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	97
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	99

A.2 Empresas que utilizam as seguintes tecnologias (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
E-mail	69
Intranet	36
LAN	27
Extranet	15
Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)	13
WAN	10
WAP	1

A.3 Principal barreira/dificuldade relativamente à utilização das TIC em geral (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Os custos da Adopção de TIC são muito elevados para a Empresa	33
As constantes actualizações do software existente	13
O fornecimento de TIC não coincide com as necessidades TIC da Empresa	5
O nível de competências TIC dos empregados da Empresa é muito baixo ou inexistente	9
Dificuldade em recrutar pessoal TIC qualificado	4
Relutância dos empregados da Empresa em utilizar TIC	2
Ausência de uma estratégia TIC actualizada	5
A utilização de TIC não traz benefícios visíveis para a Empresa	6
Não sabe / Não responde	22

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade a soma não atinge os 100%

B

ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET



B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET

B.1 Empresas com ligação à Internet (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas com ligação à Internet	71

B.1.1 Empresas com ligação à Internet, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	65
Comércio, Alojamento e Restauração	79
Transportes, Comunicações e Serviços	83

B.1.2 Empresas com ligação à Internet, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	67
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	92
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	98

B.2 Tipo de ligação à Internet utilizado na Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET

	2002
Telemóvel	5
Modem analógico	54
ISDN	33
xDSL (ADSL, SDSL, etc.)	17
Outra ligação de banda larga	11

B.3 Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga	19

B.3.1 Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	14
Comércio, Alojamento e Restauração	21
Transportes, Comunicações e Serviços	40

B.3.2 Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	17
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	27
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	59

B.4 Empresas que utilizam a Internet para as seguintes actividades (%)

BASE: EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET

	2002
Procura de informação	90
Comunicação com organismos, entidades e autoridades públicas	75
Serviços bancários e financeiros	68
Monitorização do mercado (preços)	41
Informação sobre oportunidades de emprego (recrutamento e procura)	18
Desenvolver actividades de Investigação e Desenvolvimento (I &D)	18
Desenvolver actividades de educação e/ou formação	13

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

B.5 Principal barreira/dificuldade relativamente à utilização da Internet (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002	
	Com ligação à Internet	Sem ligação à Internet
Falta de segurança (vírus, pirataria informática, etc.)	28	18
Custo elevado de desenvolvimento e manutenção de web sites	15	4
Custo de acesso demasiado elevado	14	7
Custo elevado de implementação da Internet	11	11
A comunicação é demasiado lenta ou instável	10	9
Perdem-se muitas horas de trabalho no uso da Internet para outros fins	8	6
Falta de pessoal qualificado / falta de know-how específico	7	20
Não existem proveitos para a empresa	6	21
Tecnicamente muito complicada	1	4

Apenas respostas válidas

B.6 Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet	20

B.6.1 Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	15
Comércio, Alojamento e Restauração	21
Transportes, Comunicações e Serviços	30

B.6.2 Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	18
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	19
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	22

C

PRESENÇA NA INTERNET



C - PRESENÇA NA INTERNET

C.1 Empresas com presença na Internet (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas com presença na Internet	37

C.1.1 Empresas com presença na Internet, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	36
Comércio, Alojamento e Restauração	36
Transportes, Comunicações e Serviços	46

C.1.2 Empresas com presença na Internet, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	33
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	55
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	69

C.2 Empresas com e sem website próprio (%)

BASE: EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET

	2002
Empresas com Website próprio	82
Empresas sem Website próprio	18

C.2.1 Empresas com website concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais, em 2002 (%)

BASE: EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET

	2002
Empresas com website concebido para ser acedido por CNE	21

D

COMÉRCIO ELECTRÓNICO: UTILIZAÇÃO DAS REDES DE COMUNICAÇÃO NO PROCESSO DE NEGÓCIO



D. COMÉRCIO ELECTRÓNICO: UTILIZAÇÃO DAS REDES DE COMUNICAÇÃO NO PROCESSO DE NEGÓCIO

D.1 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou a venda de bens e/ou serviços (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou venda de bens e/ou serviços	20

D.1.1 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou a venda de bens e/ou serviços, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	17
Comércio, Alojamento e Restauração	23
Transportes, Comunicações e Serviços	23

D.1.2 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou a venda de bens e/ou serviços, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalha dores)	17
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	28
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	44

D.2 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar compras de bens e/ou serviços (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar compras de bens e /ou serviços	17

D.2.1 Empresas que utilizam a Internet para efectuar compras de bens e/ou serviços, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	15
Comércio, Alojamento e Restauração	18
Transportes, Comunicações e Serviços	20

D.2.2 Empresas que utilizam a Internet para efectuar compras de bens e/ou serviços, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	15
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	24
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	30

D.3 Principal barreira/dificuldade relativamente à aquisição de bens e serviços através de comércio electrónico (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico	17
Incerteza relativamente à segurança do processo	18
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	5
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	5
O stock dos (potenciais) fornecedores é demasiado pequeno	3
Problemas logísticos (velocidade e oportunidade de entrega)	2
Custos de entrega	1
Não sabe / Não responde	50

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade a soma ultrapassa os 100%

D.4 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para os seguintes processos comerciais, relacionados com a aquisição de bens e serviços online, segundo o tipo de tecnologia utilizada em 2002 (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	Internet	EDI
Encomendas	15	0
Pagamentos	4	1
Entrega Electrónica	7	0

D.5 Benefícios do Comércio Electrónico relativamente à aquisição de bens e serviços (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Redução de custos	10
Velocidade de processamento	12
Simplificação das tarefas	15
Maior número de fornecedores disponíveis	7

D.6 Empresas que efectuam aquisições através de mercados on-line especializados em comércio business to business (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Comércio Business to Business	4

D.7 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar vendas de bens e/ou serviços (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar vendas de bens e/ou serviços	7

D.7.1 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar vendas de bens e/ou serviços, por Sector de Actividade (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Indústrias Transformadoras	6
Comércio, Alojamento e Restauração	9
Transportes, Comunicações e Serviços	9

D.7.2 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar vendas de bens e/ou serviços, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	6
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	11
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	27

D.8 Principal barreira/dificuldade relativamente à venda de bens e serviços através de comércio electrónico (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Os bens ou serviços para venda não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico	15
Os clientes não estão preparados para utilizar o comércio electrónico	9
O stock dos (potenciais) clientes é demasiado pequeno	2
Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia	7
Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de comércio electrónico	5
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	4
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	3
Problemas logísticos (velocidade e oportunidade de entrega)	1
Inexistência de canais de venda	1
Não sabe / Não responde	55

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade a soma ultrapassa os 100%

D.9 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para os seguintes processos comerciais, relacionados com a venda de bens e serviços online, em 2002 (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	Internet	EDI
Informações sobre os produtos	6	0
Informações sobre os preços	5	1
Receber encomendas	5	2
Pagamento	2	0
Entrega Electrónica	1	0

D.10 Benefícios do Comércio Electrónico relativamente à venda de bens e serviços (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Redução de custos (racionalização)	5
Obtenção de novos / mais clientes	5
Expansão geográfica do mercado	5
Melhorar a qualidade dos serviços prestados	6
Velocidade de processamento	5
Simplificação das tarefas	6
Evitar a perda de parte da cota do mercado para empresas que já utilizam o comércio electrónico	5

D.11 Empresas que efectuem vendas através de mercados on-line especializados em comércio business to business (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Comércio Business to Business	2

E **RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA** **COMUNICAÇÃO**



E. RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

E.1 Empresas com pessoal exclusivamente TIC (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas com pessoal exclusivamente TIC	12

E.2 Empresas com dificuldades na contratação de profissionais TIC (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Empresas com dificuldades na contratação de profissionais TIC	17

E.2.1 Estratégia para ultrapassar a dificuldade na contratação de profissionais TIC (%)

BASE: EMPRESAS COM DIFICULDADES NA CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS TIC

	2002
Formação de recursos já existentes na empresa	55
Recrutamento de estudantes universitários	41
Reconversão profissional de recursos internos sem qualificações formais TIC	39
Recrutamento de estudantes do ensino secundário (técnico-profissional)	31
Aumento das remunerações	21
Recrutamento de técnicos estrangeiros	8

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

E.3 Recursos usados pelas Empresas na resolução de problemas informáticos (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Aquisição externa de serviços	60
Contrato de manutenção com empresa fornecedora	39
Resolução interna, através do quadro de pessoal TIC existente	28
Avença permanente	18
Prestação de serviços por empresas especializadas integradas no grupo económico	12

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

E.4 Percepção que as Empresas têm a respeito dos técnicos TIC no mercado de trabalho (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Há escassez de técnicos médios TIC	16
Há escassez de técnicos superiores TIC	18
O nível de remunerações do pessoal TIC é demasiado elevado para esta empresa	36
A formação universitária dos técnicos TIC recrutados não se adequa às exigências profissionais da empresa	12

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

E.5 Empresas em que a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento da empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2002
Escassez de pessoal TIC factor negativo para a Empresa	5