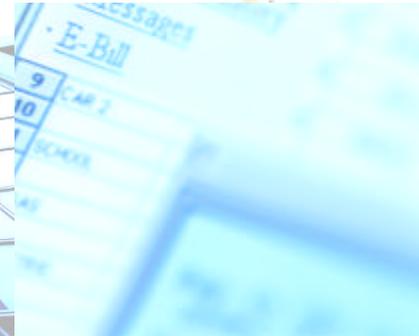
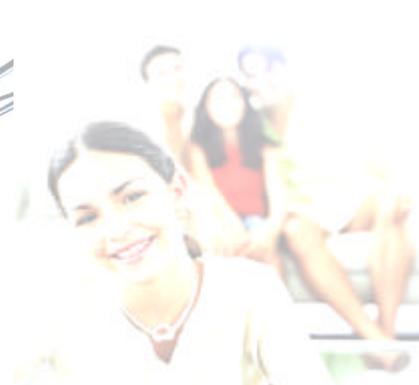
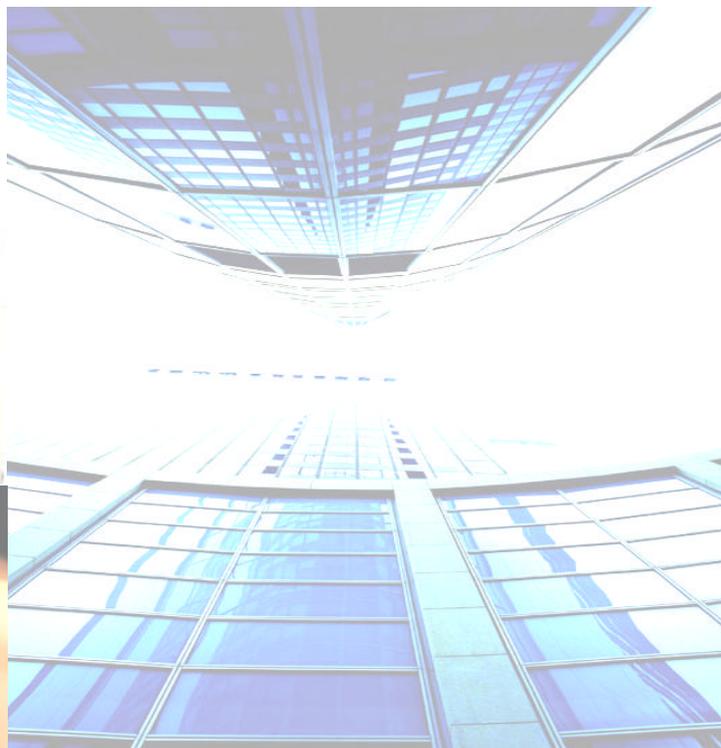


Empresas

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

2003



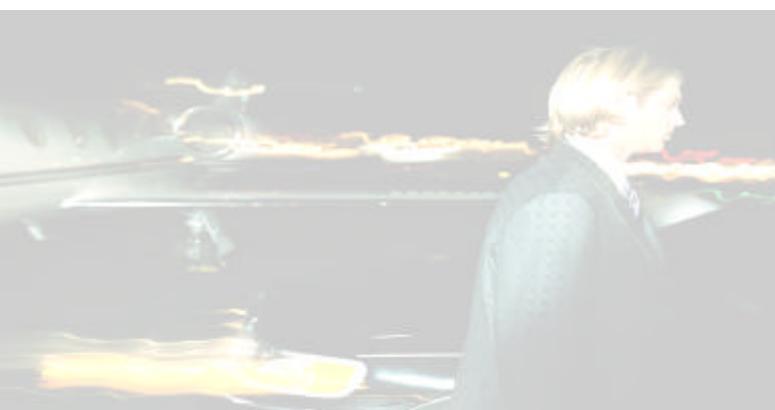
**OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO**



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



UNIÃO EUROPEIA
FEDER

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.

SIM NÃO

A.1 – A empresa utiliza computadores pessoais (*desktops* ou portáteis), *workstations* ou terminais?

Se respondeu NÃO na questão A.1, termina aqui o preenchimento do questionário.

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

A.1.2 – Diga qual é a percentagem do pessoal ao serviço que utiliza regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores pessoais, *workstations* ou terminais %

A.1.3 – Diga qual é a percentagem dos trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utiliza regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores pessoais, *workstations* ou terminais %

A.2 – A empresa tem pessoal ao serviço que regularmente trabalha parte do tempo (pelo menos meio dia por semana) fora do edifício (local) da empresa e utiliza redes electrónicas para comunicar com o sistema de tecnologias da informação e da comunicação da empresa? (Não considerar chamadas de voz, SMS e MMS)

SIM NÃO

A.3 – Indique se a empresa utiliza as seguintes tecnologias:

SIM NÃO

1 – *E-mail*

2 – *Intranet*

3 – *Extranet*

4 – Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)

5 – LAN

6 – *Wireless LAN*

7 – WAN

A.4 – A empresa tem circuitos dedicados de tecnologias da informação para fazer a gestão de compras e de vendas?

SIM NÃO

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

A.5 – Esse sistema tem ligação automática a alguns dos seguintes sistemas?

SIM NÃO

1 – Sistema interno de reposição de *stock*

2 – Sistema de facturação e de pagamento

3 – Sistema de gestão das operações de produção e/ou de serviços da empresa

4 – Sistema logístico (ligado às actividades de transporte ou gestão de stocks; inclui entrega electrónica)

5 – Operações de *marketing* da empresa

6 – Sistema de gestão de fornecedores (para fornecedores fora do grupo da empresa)

7 – Sistema de gestão de clientes (para clientes fora do grupo da empresa)

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

SIM NÃO

1 – Aquisição externa de serviços

2 – Prestação de serviços por empresas especializadas integradas no grupo da empresa

3 – Resolução interna, através do quadro de pessoal existente

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 utiliza ou planeia utilizar a *Internet*?

- 1 – Utiliza 1
- 2 – Não utiliza mas planeia utilizar em **2003** 2
- 3 – Não utiliza e não planeia utilizar em **2003** 3

Se respondeu NÃO (2 ou 3) em B.1, passe para C.2.

B.1.1 – Número de computadores com ligação à *Internet*/WWW

B.1.2 – Percentagem de pessoal ao serviço que utiliza regularmente computadores com ligação à *Internet* %

B.1.3 – Percentagem de trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utiliza regularmente computadores com ligação à *Internet* %

B.2 – Qual o tipo de ligação à *Internet* que é utilizado na empresa?

SIM NÃO

- 1 – Ligação sem fios (satélite, telemóvel)
- 2 – Modem analógico (acesso através de uma linha de telefone normal)
- 3 – ISDN
- 4 – xDSL (ADSL, SDSL, etc.)
- 5 – Cabo
- 6 – Outra ligação de banda larga

B.3 – Para quais das seguintes actividades a empresa utiliza a *Internet* (enquanto consumidora de produtos através da *Internet*):

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.4 – Se a empresa utiliza a *Internet* para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas (Sim a B.3.7), indique para que fins:

SIM NÃO

- 1 – Para obter informações
- 2 – Para obter formulários/impressos
- 3 – Para preencher e submeter formulários/impressos *online*
- 4 – Para o processo completo de interacção com o organismo (preenchimento/submissão/transacção)

SIM NÃO

B.5 – A empresa tem presença na *Internet* (através de *website*)?

Se a empresa respondeu NÃO a B.5, passe para B.8.

SIM NÃO

B.6 – O *website* foi concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais?

B

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

B.7 – Quais das seguintes funcionalidades são disponibilizadas no <i>website</i> da empresa?	SIM	NÃO
1 – <i>Marketing</i> dos produtos da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 – Página personalizada para clientes habituais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 – Envio de produtos digitais vendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 – Serviços de apoio pós venda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 – Acesso via telemóvel (serviços WAP)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.8 – Quais as aplicações de segurança que a empresa utiliza?	SIM	NÃO
1 – Servidores seguros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – <i>Firewalls</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 – Encriptação para confidencialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 – <i>Backup</i> de informação externa ao <i>website</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 – Mecanismo de autenticação:		
a) Assinatura electrónica digital (como receptor)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Outros mecanismos de autenticação (por exemplo, código PIN)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 – Verificação de vírus e <i>software</i> de protecção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 – Subscrição de um serviço de segurança (por exemplo, antivírus e alerta de intrusão na rede)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.9 – A empresa actualizou algumas das aplicações de segurança (por exemplo, <i>software</i> antivírus) nos últimos 3 meses ?	SIM	NÃO
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B.10 – Quais dos seguintes problemas de segurança foram detectados pela empresa nos últimos 12 meses ?	SIM	NÃO
1 – Ataque de vírus informático que resultou na perda de informação ou de horas de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 – Chantagem ou ameaças aos dados ou ao <i>software</i> da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 transações via *Internet* anteriormente referidas, inclui ainda encomendas recebidas ou feitas através de EDI ou qualquer outra aplicação *online* que use transações 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 <i>Internet</i> :	SIM	NÃO
C.1.1 – A empresa utiliza a <i>Internet</i> para efectuar compras de bens e/ou serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	SIM	NÃO
C.1.2 – A empresa adquiriu bens e/ou serviços através da <i>Internet</i> , durante 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se a empresa respondeu NÃO em C.1.2, passe para C.1.7.		
	SIM	NÃO
C.1.3 – A empresa efectuou compras de bens e/ou serviços através de <i>e-marketplaces</i> (mercados <i>online</i> especializados em comércio electrónico <i>business to business</i>), em 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.1.4 – Qual a percentagem das compras de bens e/ou serviços efectuadas através da <i>Internet</i> no total das compras da empresa, em 2002?		%
C.1.5 – Indique a despesa total em compras de bens e/ou serviços efectuadas pela empresa, em 2002, através da <i>Internet</i> (euros)		
	SIM	NÃO
C.1.6 – A empresa efectuou pagamentos <i>online</i> pela compra de bens e/ou serviços, em 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SIM	NÃO
C.1.7 – A empresa recebeu encomendas via <i>Internet</i> , em 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SIM	NÃO
C.1.8 – A empresa utiliza a <i>Internet</i> para efectuar vendas de bens e/ou serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	SIM	NÃO
C.1.9 – A empresa vendeu bens e/ou serviços através da <i>Internet</i> , em 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se a empresa respondeu NÃO em C.1.9, passe para C.2.		
	SIM	NÃO
C.1.10 – A empresa efectuou vendas através de <i>e-marketplaces</i> (mercados <i>online</i> especializados em comércio <i>business to business</i>), em 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.1.11 – Qual a percentagem das vendas de bens e/ou serviços efectuadas através da <i>Internet</i> no total das vendas da empresa em 2002?		%
C.1.12 – Qual a percentagem das vendas de bens e/ou serviços, no total das vendas efectuadas através da <i>Internet</i> em 2002, destinada a:		
1 – Outras empresas		%
2 – Particulares		%
3 – Outros		%
Total	1 0 0	%
C.1.13 – Do total de vendas de bens e/ou serviços efectuadas pela empresa através da <i>Internet</i> , em 2002, qual a percentagem das mesmas cujo destino foi Portugal, outros países da União Europeia e o resto do mundo?		
1 – Portugal		%
2 – Outros países da União Europeia *		%
3 – Resto do mundo		%
Total	1 0 0	%
* Alemanha, Bélgica, Dinamarca, Grécia, Espanha, França, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Finlândia, Suécia e Reino Unido.		
C.1.14 – Indique o volume global das vendas de bens e/ou serviços através da <i>Internet</i> efectuadas pela empresa em 2002 (euros)		
	SIM	NÃO
C.1.15 – A empresa recebeu pagamentos <i>online</i> pelas vendas efectuadas através da <i>Internet</i> , em 2002?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C.2 – Comércio electrónico através de EDI ou de outras redes:	SIM	NÃO
C.2.1 – A empresa utiliza a EDI ou outras redes próprias exclusivas (exceptuando a <i>Internet</i>) para efectuar compras de bens e/ou serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.2.2 – A empresa adquiriu bens e/ou serviços através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a <i>Internet</i>), em 2002 ?	SIM	NÃO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se a empresa respondeu NÃO em C.2.2, passe para C.2.3.		
C.2.2.1 – Qual a percentagem das compras de bens e/ou serviços efectuadas através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a <i>Internet</i>), no total das compras da empresa em 2002 ?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	%	
C.2.3 – A empresa utiliza a EDI ou outras redes próprias exclusivas (exceptuando a <i>Internet</i>) para efectuar vendas de bens e/ou serviços?	SIM	NÃO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C.2.4 – A empresa vendeu bens e/ou serviços através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a <i>Internet</i>), em 2002 ?	SIM	NÃO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se a empresa respondeu NÃO a C.2.4, passe para C.3.		
C.2.4.1 – Qual a percentagem das vendas de bens e/ou serviços efectuadas através de EDI ou de outras redes próprias exclusivas (exceptuando a <i>Internet</i>), no total das vendas da empresa em 2002 ?	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	%	
C.3 – A empresa utiliza alguma das seguintes práticas e informa a esse respeito no próprio <i>website</i> ?	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.4 – Das seguintes barreiras/dificuldades, no que respeita à venda de bens e/ou serviços através de comércio electrónico, indique qual a mais importante para a sua empresa:		
1 – Os bens e/ou serviços para venda não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico	1	<input type="checkbox"/>
2 – Os clientes não estão preparados para utilizar o comércio electrónico	2	<input type="checkbox"/>
3 – Incerteza quanto à segurança dos meios de pagamento	3	<input type="checkbox"/>
4 – Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas electrónicas (contratos, termos de entrega e garantias)	4	<input type="checkbox"/>
5 – Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de comércio electrónico	5	<input type="checkbox"/>
6 – Problemas logísticos (condições materiais do sistema de entrega)	6	<input type="checkbox"/>
7 – Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia	7	<input type="checkbox"/>

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.

SIM NÃO

D.1 – A empresa tem pessoal ao serviço exclusivamente dedicado às tecnologias da informação e da comunicação?

Se respondeu NÃO em D.1, termina aqui o preenchimento do questionário.

D.2 – Indique o pessoal ao serviço exclusivamente dedicado a funções TIC (número)

D.3 – Indique a distribuição numérica do pessoal TIC, por nível de escolaridade completo:

1 – Nenhum

2 – 1.º ciclo do ensino básico (4.ª classe)

3 – 2.º ciclo do ensino básico (6.º ano)

4 – 3.º ciclo do ensino básico (9.º ano)

5 – Ensino secundário (12.º ano)

6 – Bacharelato

7 – Licenciatura

8 – Mestrado

9 – Doutoramento

Total

D.4 – Indique, relativamente ao ano de **2002**, o valor da despesa com esses recursos (euros)

CARIMBO DA FIRMA

1 – Nome * _____

2 – Telefone _____ 3 – Fax _____

4 – E-mail _____

Localidade _____

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.

INSTRUÇÕES/GLOSSÁRIO

INSTRUÇÕES:

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente:

SIM NÃO

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

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

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

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 2.3.

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.

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 electrónico efectuado entre empresas.

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 disporem de alimentação eléctrica autónoma;

Terminais – unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com um computador.

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 – Sítios especializados em comércio que possibilitam as trocas entre compradores e vendedores.

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.

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 desmodulação. 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*.

Número médio de pessoas ao serviço – Soma do pessoal ao serviço no último dia útil de cada mês de actividade no ano a dividir pelo número de meses de actividade no ano.

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 Dezembro de 2002 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.1.

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.

Volume de negócios – Ver questão 2.9.

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).