



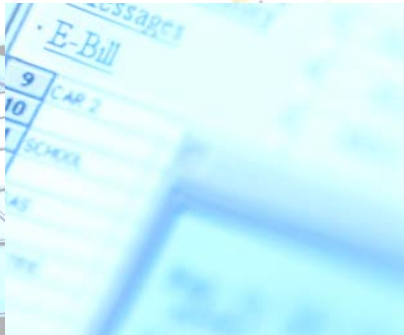
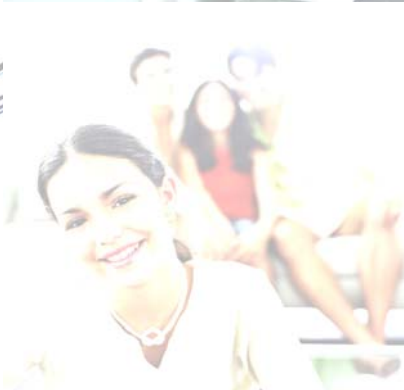
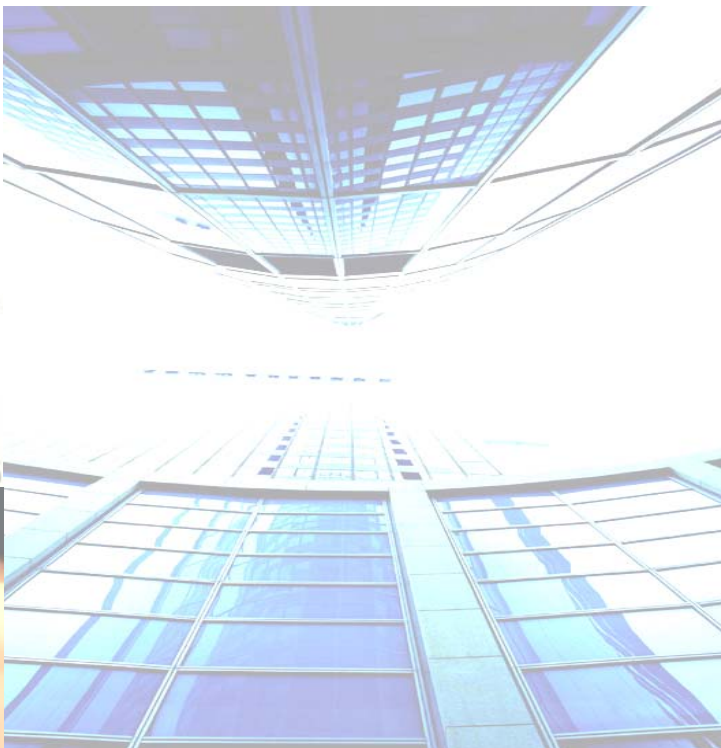
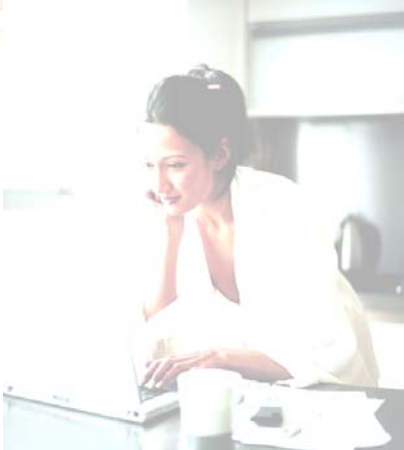
Portugal em Acção



Empresas - Secção J

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação 2004

Instrumento de Notação



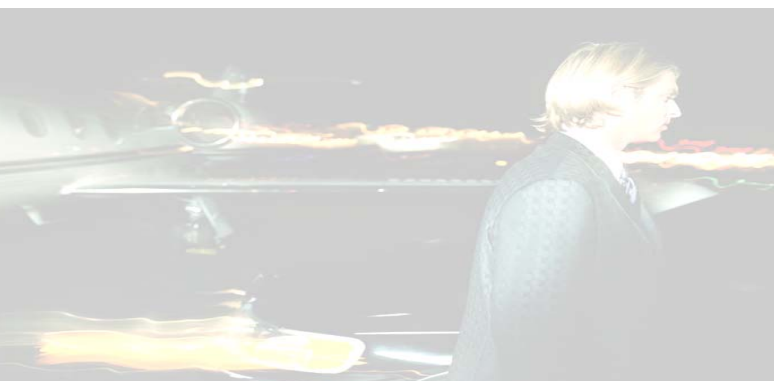
**OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO**



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



POSI
PROGRAMA OPERACIONAL
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



**UNIÃO EUROPEIA
FEDER**

Instrumento de notação do Sistema Estatístico Nacional (Lei n.º 6/89, de 15 de Abril) de **RESPOSTA OBRIGATÓRIA**. Registo no INE sob o n.º 9581 Válido até 2004.12.31



INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA

Departamento de Estatísticas Sociais

Serviço de Estatísticas da Sociedade da Informação e do Conhecimento (SESIC)

Núcleo de Estatísticas da Sociedade da Informação (NESI)

Av. de António José de Almeida 1000-043 Lisboa

Atenção:

- Preencha o questionário de acordo com as instruções;
- Os dados a preencher referem-se a **Janeiro de 2004** (excepto quando é pedido o ano de 2003);
- Preencha apenas os dados de identificação da empresa que completem ou rectifiquem o já indicado na área do endereço;
- Assinale com X as respostas às questões que recorrem a quadrículas [] ;
- Preencha os valores numéricos 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

- Secção J -
2004

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

SE TIVER DÚVIDAS CONTACTE OS SERVIÇOS DO INE

Continente: Tel. 218 440 430 ; Fax 218 454 101

Região Autónoma dos Açores: Tel. 295 401 940; Fax 295 401 947

Região Autónoma da Madeira: Tel. 291 741 426; Fax 291 741 909

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

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

1.1 - Designação social (ou firma) _____

1.2 - Número de pessoa colectiva (NPC)

1.3 - Localização da sede :

1.3.1 - Rua/Av. _____

1.3.2 - Localidade _____

1.3.3 - Freguesia _____

1.3.4 - Concelho _____

1.3.5 - Distrito/Ilha* _____

1.3.6 - Código postal - _____

1.3.7- Telefone _____

1.3.8 - Fax _____

1.3.9 - E-mail _____

1.3.10 - Website da empresa _____

* Nas Regiões Autónomas DTCCFR (reservado ao INE)

2. CONTACTO/ RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO

1 Nome* _____

2 Função _____

3 Telefone _____ 4 E-mail _____

Assinatura da pessoa responsável pelo preenchimento do inquérito: _____ Data: ____/____/____

Observações: _____

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

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

3.10 - Se a actividade principal da empresa corresponder à classe 67.20 da CAE (Actividades Auxiliares de Seguros e Fundos de Pensões), por favor indique o volume de negócios da empresa em 2003 (conta 72 do POC) :

Volume de Negócios (euros)

A. SISTEMAS DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO DA EMPRESA

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

1 Sim 2 Não

SE RESPONDEU NÃO À QUESTÃO A 1., TERMINA AQUI O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO.

A 2.1 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores em Janeiro de 2004 ?

A 2.2 Qual o número de trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utilizou regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores em Janeiro de 2004 ?

A 3. A empresa tinha pessoal ao serviço que regularmente trabalhava parte do tempo (pelo menos meio dia por semana) no exterior e acedia ao sistema de tecnologias da informação da empresa a partir desse local em Janeiro de 2004 ? (considerar e-mail, SMS e MMS desde que o acesso seja automático)

1 Sim 2 Não

A 4. Indique se a empresa utilizou as seguintes tecnologias em Janeiro de 2004.:

a) E-mail	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b) Intranet	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c) Extranet	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
d) Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
e) LAN	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
f) Wireless LAN	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
g) WAN	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

B. ACESSO E UTILIZAÇÃO DE INTERNET

B 1. A empresa utilizou Internet em Janeiro de 2004 ?

1 Sim 2 Não

SE RESPONDEU NÃO À QUESTÃO B 1., PASSE PARA A QUESTÃO C 1.1

B 1.1 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores com ligação à Internet em Janeiro de 2004 ?

B 1.2 Qual o número de trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utilizou regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores com ligação à Internet em Janeiro de 2004 ?

B 1.3 Qual o número de pessoas ao serviço que utilizou regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores com ligação a outras redes que não a Internet em Janeiro de 2004 ?

B 1.4 Qual o número de trabalhadores independentes e/ou trabalhadores temporários que utilizou regularmente (pelo menos uma vez por semana) computadores com ligação a outras redes que não a Internet em Janeiro de 2004 ?

B 2. Qual o tipo de ligação à Internet utilizado na empresa em Janeiro de 2004 ?			
a)	Ligação sem fios (ex.: satélite, telemóvel)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b)	Modem (acesso através da linha de telefone normal)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c)	RDIS	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
d)	DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
e)	Cabo	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
f)	Outra ligação de banda larga	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

B 3. Qual a capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet em Janeiro de 2004 ?			
a)	Inferior a 128 Kbps	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b)	Entre 128 Kbps e 2 mbps	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c)	Igual ou superior a 2mbps	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

B 4. A empresa utilizou a Internet para actividades de educação e/ou formação em Janeiro de 2004 (enquanto consumidora de serviços através de Internet) ?			
1 Sim <input type="checkbox"/>		2 Não <input type="checkbox"/>	

B 5. A empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas em Janeiro de 2004?			
1 Sim <input type="checkbox"/>		2 Não <input type="checkbox"/>	

SE RESPONDEU **NÃO** À QUESTÃO B 5., PASSE PARA A QUESTÃO B 6.

B 5.1 Se a empresa utilizou a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas (sim a B.5) em Janeiro de 2004, indique para que fins :			
a)	Para obter informações	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b)	Para reclamações/sugestões	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c)	Para obter formulários/impressos (ex.: formulários de impostos)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
d)	Para preencher e submeter formulários/impressos <i>online</i>	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
e)	Para o processo completo de interacção com o organismo (ex.: preenchimento e submissão do formulário de imposto e pagamento <i>online</i>)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
f)	Para processos de consultas públicas <i>online</i>	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

B 6. A empresa tinha presença na Internet (através de website ou homepage) em Janeiro de 2004 ?			
1 Sim <input type="checkbox"/>		2 Não <input type="checkbox"/>	

SE RESPONDEU **NÃO** À QUESTÃO B 6., PASSE PARA A QUESTÃO B 8.

B 7. Em Janeiro de 2004, a empresa utilizou o website ou homepage para marketing dos bens e/ou serviços que disponibilizou?			
1 Sim <input type="checkbox"/>		2 Não <input type="checkbox"/>	

B 8. Quais as aplicações de segurança que a empresa utilizou em Janeiro de 2004 ?			
a)	Verificação de vírus ou software de protecção	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b)	Firewalls (software ou hardware)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c)	Servidores seguros	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
d)	Backup de informação externa ao website	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
e)	Assinatura electrónica digital como mecanismo de autenticação do cliente	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
f)	Outro mecanismo de autenticação (ex.: código PIN)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
g)	Encriptação para confidencialidade	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
h)	Subscrição de um serviço de segurança (ex.: antivírus e alerta de intrusão na rede)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

B 9. A empresa actualizou alguma das aplicações de segurança (por exemplo, software antivírus) no 1.º trimestre de 2004 (incluindo actualizações automáticas) ?			
1 Sim <input type="checkbox"/>		2 Não <input type="checkbox"/>	

B 10. A empresa detectou, nos últimos 12 meses, alguns dos seguintes problemas de segurança :			
a)	Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b)	Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c)	Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software da empresa	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

C. BENS E/OU SERVIÇOS APRESENTADOS ATRAVÉS DE INTERNET, EDI OU OUTRAS REDES PRÓPRIAS EXCLUSIVAS

C 1.1	A empresa apresentou, em 2003, bens e/ou serviços através de Internet, EDI ou outras redes próprias exclusivas ?
1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

SE RESPONDEU **NÃO** À QUESTÃO C 1.1, PASSE PARA A QUESTÃO D 1.

C 1.2	Para cada um dos bens e/ou serviços a seguir enunciados, indique com X, o(s) meio(s) através do qual estes foram apresentados aos clientes da empresa, em 2003 :
--------------	---

		1	2	3
CAE / Operações a retalho		Internet	EDI e Outras Redes	Nenhum
a)	65- Pagamento de serviços (transferências de crédito; carregamento de cartões; requisição de multibanco /cartões de crédito/cartões de débito; gestão de conta/serviços de informação)			
b)	65- Poupanças e empréstimos			
c)	65- Serviços de investimento (compra/venda de acções/obrigações/ fundos de investimento mobiliário, depósitos a prazo, serviços de informação)			
d)	66- Seguros vida			
e)	66- Seguros não vida			
f)	65/67- Serviço de câmbios			
g)	67- Corretagem de seguros			
h)	67- Gestão de activos			
i)	Outros. Especifique:			
CAE / Operações grossistas				
j)	65/67- Gestão de tesouraria			
k)	65/67- Conta electrónica apresentada em mercados business to business			
l)	Outros. Especifique:			

C 1.3	Para cada um dos bens e/ou serviços a seguir enunciados, indique com X, a origem desses bens e/ou serviços apresentados pela empresa, em 2003 :
--------------	--

		1	2	3
		Bens/ serviços da empresa	Bens/ serviços de outra empresa. A empresa actua como intermediário	Bem/ serviço não existente
CAE / Operações a retalho				
a)	65- Pagamento de serviços (transferências de crédito; carregamento de cartões; requisição de multibanco /cartões de crédito/cartões de débito; gestão de conta/serviços de informação)			
b)	65- Poupanças e empréstimos			
c)	65- Serviços de investimento (compra/venda de acções/obrigações/ fundos de investimento mobiliário, depósitos a prazo, serviços de informação)			
d)	66- Seguros vida			
e)	66- Seguros não vida			
f)	65/67- Serviço de câmbios			
g)	67- Corretagem de seguros			
h)	67- Gestão de activos			
i)	Outros. Especifique:			
CAE / Operações grossistas				
j)	65/67- Gestão de tesouraria			
k)	65/67- Conta electrónica apresentada em mercados business to business			
l)	Outros. Especifique:			

C 2. Se a empresa apresentou bens e/ou serviços através de <i>Internet</i> ou de outras redes em 2003, indique os benefícios daí resultantes :		
a) Melhoria da imagem da empresa	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
b) Redução dos custos de negócio	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
c) Aceleração dos processos de negócio	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
d) Melhoria da qualidade dos serviços	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
e) Aproximação a novos clientes	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
f) Lançamento de novos bens e/ou serviços	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
g) Acompanhamento da concorrência	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
h) Expansão geográfica do mercado	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
i) Expansão do mercado para clientes não domésticos	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
j) Orientação estratégica para o consumidor (adaptação às necessidades individuais)	1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>

D. IMPORTÂNCIA DA *INTERNET* NAS INTERACÇÕES COM CLIENTES

D 1. A empresa utilizou a <i>Internet</i> para interagir com os seus clientes em Janeiro de 2004?	
1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO À QUESTÃO D 1. , PASSE PARA A QUESTÃO E 1.	

D 2. Os bens e/ou serviços apresentados pela empresa estavam acessíveis ao consumidor final através de <i>Internet</i> em Janeiro de 2004?	
1 Sim <input type="checkbox"/>	2 Não <input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO À QUESTÃO D 2. , PASSE PARA A QUESTÃO E 1.	

D 3. A <i>Internet</i> era utilizada pela empresa, em Janeiro de 2004, para interagir com clientes integrados ou automaticamente ligados:		
a) A outras redes que não a <i>Internet</i> , tais como EDI ou outras redes próprias exclusivas, dentro do grupo da empresa?		
1 Sim, totalmente <input type="checkbox"/>	2 Sim, parcialmente <input type="checkbox"/>	3 Não <input type="checkbox"/>
b) A outras redes que não a <i>Internet</i> , tais como EDI ou outras redes próprias exclusivas, fora do grupo da empresa?		
1 Sim, totalmente <input type="checkbox"/>	2 Sim, parcialmente <input type="checkbox"/>	3 Não <input type="checkbox"/>

D 4. 1 Do total de clientes da empresa, indique, para cada um dos serviços a seguir enunciados, a percentagem de clientes com os quais a empresa interagiu através de <i>Internet</i> em 2003 :	
CAE / Operações a retalho	
	(%)
a)	65- Pagamento de serviços (transferências de crédito; carregamento de cartões; requisição de multibanco /cartões de crédito/cartões de débito; gestão de conta/serviços de informação)
b)	65- Poupanças e empréstimos
c)	65- Serviços de investimento (compra/venda de acções/obrigações/ fundos de investimento mobiliário, depósitos a prazo, serviços de informação)
d)	66- Seguros vida
e)	66- Seguros não vida
f)	65/67- Serviço de câmbios
g)	67- Corretagem de seguros
h)	67- Gestão de activos
i)	Outros. Especifique:
CAE / Operações grossistas	
	(%)
j)	65/67- Gestão de tesouraria
k)	65/67- Conta electrónica apresentada em mercados business to business
l)	Outros. Especifique:

D 4.2			
Do total das interacções com clientes através de <i>Internet</i> , indique, relativamente a <u>2003</u> , a percentagem das mesmas que tiveram como finalidade a troca de informação e a percentagem das que levaram à tomada de decisões de compra, para cada um dos bens e/ou serviços a seguir enunciados :			
		Interacções através de Internet	
CAE / Operações a retalho		1- Apenas para troca de informação (%)	2- Que levaram à tomada de decisões de compra (%)
a)	65- Pagamento de serviços (transferências de crédito; carregamento de cartões; requisição de multibanco /cartões de crédito/cartões de débito; gestão de conta/serviços de informação)		
b)	65- Poupanças e empréstimos		
c)	65- Serviços de investimento (compra/venda de acções/obrigações/ fundos de investimento mobiliário, depósitos a prazo, serviços de informação)		
d)	66- Seguros vida		
e)	66- Seguros não vida		
f)	65/67- Serviço de câmbios		
g)	67- Corretagem de seguros		
h)	67- Gestão de activos		
i)	Outros. Especifique:		
CAE / Operações grossistas			
j)	65/67- Gestão de tesouraria		
k)	65/67- Conta electrónica apresentada em mercados business to business		
l)	Outros. Especifique:		

D 4.3		
Do total do valor de produção / volume de negócios da empresa, indique, para cada um dos bens e/ou serviços a seguir enunciados, a percentagem que se deve às interacções com clientes através da <i>Internet</i> em <u>2003</u> :		
CAE / Operações a retalho		(%)
a)	65- Pagamento de serviços (transferências de crédito; carregamento de cartões; requisição de multibanco /cartões de crédito/cartões de débito , gestão de conta/serviços de informação)	
b)	65- Poupanças e empréstimos	
c)	65- Serviços de investimento (compra/venda de acções/obrigações/ fundos de investimento mobiliário, depósitos a prazo, serviços de informação)	
d)	66- Seguros vida	
e)	66- Seguros não vida	
f)	65/67- Serviço de câmbios	
g)	67- Corretagem de seguros	
h)	67- Gestão de activos	
i)	Outros. Especifique:	
CAE / Operações grossistas		(%)
j)	65/67- Gestão de tesouraria	
k)	65/67- Conta electrónica apresentada em mercados business to business	
l)	Outros. Especifique:	

E. IMPORTÂNCIA DAS REDES ELECTRÓNICAS QUE NÃO A INTERNET (EDI OU OUTRAS REDES PRÓPRIAS EXCLUSIVAS) NA INTERACÇÃO COM CLIENTES

E 1.	
A empresa utilizou EDI ou outras redes que não a <i>Internet</i> para interagir com clientes, em Janeiro de 2004 ?	
1 Sim	<input type="checkbox"/>
2 Não	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO À QUESTÃO E 1. , PASSE PARA A QUESTÃO F 1.	

E 2.	
Os bens e/ou serviços apresentados pela empresa em Janeiro de 2004 estavam acessíveis ao consumidor final através dessas outras redes que não a <i>Internet</i> ?	
1 Sim	<input type="checkbox"/>
2 Não	<input type="checkbox"/>
3 Não sabe	<input type="checkbox"/>
SE RESPONDEU NÃO OU NÃO SABE À QUESTÃO E 2. , PASSE PARA A QUESTÃO F 1.	

E 3. As redes que não a *Internet*, utilizadas para interagir com os clientes em Janeiro de 2004, estavam integradas ou automaticamente ligadas :

a) A outro sistema interno de tecnologias da informação

1 Sim, totalmente 2 Sim, parcialmente 3 Não

b) A sistemas de tecnologias da informação de clientes, fora do grupo da empresa

1 Sim, totalmente 2 Sim, parcialmente 3 Não

E 4. Que tecnologia a empresa utilizou em Janeiro de 2004 ?

1 EDI

2 Minitel

3 ATM

4 Outra Qual? _____

E 5. Qual a percentagem das interacções com os clientes da empresa através de outras redes que não a *Internet* no total do valor de produção da empresa, em 2003 ? %

F. DIFICULDADES ENCONTRADAS NA DISPONIBILIZAÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE *INTERNET* OU DE OUTRAS REDES ELECTRÓNICAS

F 1. Se a empresa possui bens e/ou serviços que NÃO estavam acessíveis através de *Internet* ou de outras redes electrónicas em Janeiro de 2004, indique as barreiras ou dificuldades existentes à disponibilização electrónica desses bens e/ou serviços:

Por favor utilize a seguinte escala de importância:

1 = extremamente importante 2 = importante 3 = pouco importante 4 = nada importante

	1	2	3	4
a) Bens e/ou serviços da empresa não são susceptíveis de serem transaccionados através de <i>Internet</i> ou outras redes electrónicas				
b) Os clientes e outras empresas ainda não estão preparados para efectuar transacções através de <i>Internet</i> ou outras redes electrónicas				
c) Problemas de segurança relacionados com o pagamento				
d) Incerteza relacionada com o quadro legal de transacções na <i>Internet</i> ou noutras redes electrónicas (por exemplo, contratos, modos de entrega e garantias)				

FIM DO INQUÉRITO.
Obrigado pela sua colaboração.

Para cada questão assinale com uma cruz a quadrícula correspondente :

Exemplo: A empresa utilizou computadores em Janeiro de 2004 ?

Se SIM, inscrever :

1 Sim



2 Não



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

Correcto

Incorrecto

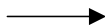
Exemplo: Número de pessoas ao serviço

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

Actividade Principal - Actividade 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.

Dada a especificidade do sector financeiro, onde são utilizados três planos de contas distintos, a actividade principal é determinada pelo maior valor de produção (soma de todos os itens relacionados com os serviços produzidos pelas instituições de crédito, excluindo investimentos directos e ganhos de capital) ou pelo maior volume de negócios, consoante o plano de contas utilizado pela empresa em análise.

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.

ATM (Asynchronous Transfer Mode) - Um protocolo de rede que pode ser utilizado em redes locais ou wan's e que permite grandes velocidades de transferência. O ATM usa, como unidade de informação, células de comprimento fixo.

Backup - Cópia de segurança ou sistema replicado que pode substituir um que se encontra 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.

Cisão /Fusão - Compreende as seguintes situações :

CISÃO SIMPLES - Destaque de parte do património de uma empresa para com ela constituir outra sociedade.

CISÃO – DISSOLUÇÃO - Dissolução e divisão do património de uma sociedade, sendo cada uma das partes resultantes destinada a constituir nova sociedade.

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 fundir a parte destacada com outra sociedade já existente; - destaque de parte do património de uma sociedade, sem dissolução desta, para a fundir com parte do património de outra(s) sociedade(s), separado(s) 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; - divisão do património, dissolvendo-se a sociedade, em duas ou mais parcelas, para as fundir com parcelas do património de outras sociedades, separadas por processo idêntico e com igual finalidade.

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

Comércio Electrónico (e-commerce) - 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 ex., através de telemóvel, televisão, etc.). O pagamento e a entrega final dos bens ou serviços pode ser realizada on-line ou off-line. Para além de todas as transações via Internet anteriormente referidas, inclui ainda encomendas recebidas ou feitas através de EDI ou qualquer outra aplicação on-line que use transações automatizadas (por ex., Minitel, sistemas de telefone interactivos). Encomendas recebidas ou feitas através de fax e telefone não devem ser consideradas.

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.

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.

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.

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.

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.

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 - 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.).

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.

Minitel - Um pequeno terminal utilizado para a ligação a certos tipos de rede.

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.

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").

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.

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

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.

TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação) - É um 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.

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

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

Volume De Negócios - 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.

Para as instituições de intermediação financeira, o Volume de Negócios corresponde ao somatório das seguintes contas do Plano de Contas do Sistema Bancário: Juros e Proveitos Equiparados (Conta PCSB 80) + Rendimento de Títulos + Comissões + Lucros em Operações Financeiras + Proveitos pela Prestação de Serviços Diversos + Proveitos pela Prestação de Serviços Directos (Conta PCSB 80, 81, 82, 83, 892 e 899, respectivamente). A este valor devem ser deduzidas as seguintes rubricas: Rendimento de Participações, Rendimento de Partes de Capital, Juros e Custos Equiparados e Prejuízos em Operações Financeiras (Contas PCSB 81400, 81401, 70 e 72, respectivamente).

Para as instituições de seguros, o volume de negócios corresponde ao valor dos Prémios Brutos Emitidos (Conta 70 do Plano de Contas das Empresas de Seguros).

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).