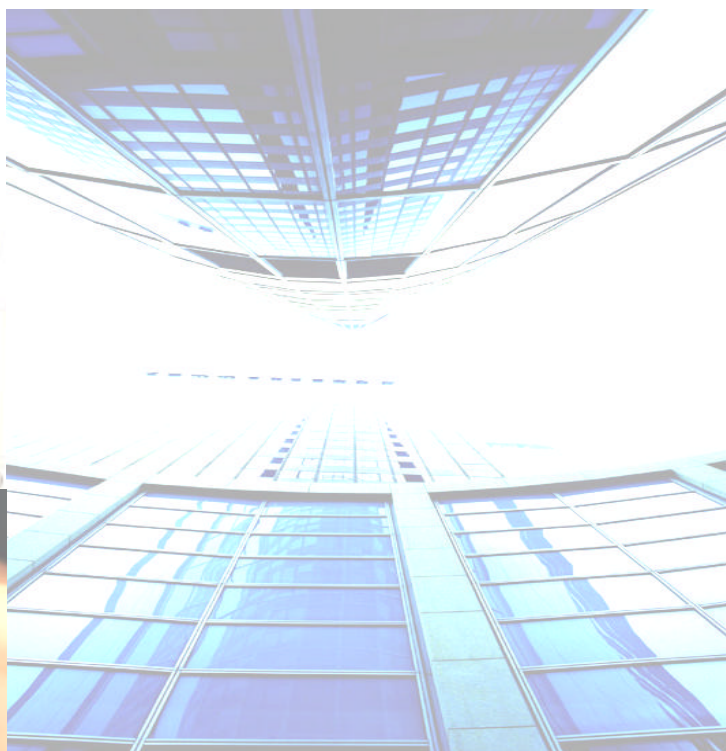
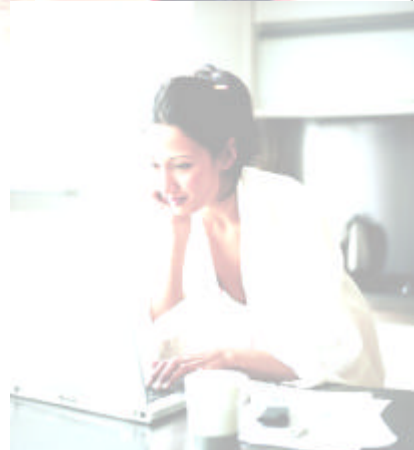




# Empresas - Secção J

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

Resultados 2003



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



**UMIC**

Unidade de  
Missão Inovação  
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



UNIÃO EUROPEIA  
FEDER

## PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NAS EMPRESAS 2003 - SECTOR J (EMPRESAS FINANCEIRAS)

### BREVE NOTA METODOLÓGICA

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

**Âmbito de actividade económica:**

*CAE Rev. 2 – Secção J -Actividades Financeiras*

**Data de realização do trabalho de campo:** Julho a Outubro de 2003

**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:** 127 empresas

**Tipo de apuramento:** Extrapolado para o Universo (481 empresas)

### SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES (%) 200-2003

	2003
Empresas com ligação à Internet	99
Empresas com ligação à Internet através do sistema de Banda Larga	85
Empresas com presença na Internet	70
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou a venda de bens e/ou serviços	43
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição de Bens e/ou Serviços	36
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a venda de bens e/ou serviços	22

Fontes:

INE, OSIC/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas, 2003.

## ÍNDICE

<b>UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
A.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (%) .....	6
A.2 EMPRESAS QUE UTILIZAMAS SEGUINTE TECNOLOGIAS (%) .....	6
A.3 Empresas com circuitos dedicados de tecnologias da informação para fazer a gestão de compras e de vendas (%).....	6
A.4 Empresas com circuitos dedicados de tecnologias da informação para fazer a gestão de compras e de vendas, com ligação aos seguintes sistemas (%) .....	7
A.5 Empresas com recursos para a resolução de problemas informáticos e de infra-estruturas de comunicações e de telecomunicações da empresa (%).....	7
<b>ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET</b> .....	<b>8</b>
B.1 Empresas com ligação à Internet (%) .....	9
B.2 Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga (%).....	9
B.3 Tipo de ligação à Internet utilizado na Empresa (%).....	9
B.4 Empresas que utilizam a Internet para as seguintes actividades (%) .....	10
B.5 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA A INTERACÇÃO COM ORGANISMOS, ENTIDADES E AUTORIDADES PÚBLICAS PARA OS SEGUINTE FINS (%).....	10
<b>PRESEÇA NA INTERNET</b> .....	<b>11</b>
C.1 Empresas com presença na Internet (%).....	12
C.1.1 Empresas com presença na Internet, por Dimensão da Empresa (%).....	12
C.2 Empresas com website concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais (%) .....	12
C.3 EMPRESAS QUE DISPONIBILIZAM, NO WEBSITE, AS SEGUINTE FUNCIONALIDADES.....	13
C.4 EMPRESAS QUE UTILIZAM ALGUMAS DAS SEGUINTE PRÁTICAS E INFORMAM A ESSE RESPEITO NO PRÓPRIO SITE (%) .....	13
<b>SEGURANÇA</b> .....	<b>14</b>
D.1 Empresas que utilizam as seguintes aplicações de segurança (%).....	15
D.2 Empresas que actualizaram algumas aplicações de segurança (software antivírus) nos últimos 3 meses (%).....	15
D.3 EMPRESAS COM PROBLEMAS DE SEGURANÇA NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%).....	16

<b>COMÉRCIO ELECTRÓNICO: UTILIZAÇÃO DAS REDES DE COMUNICAÇÃO NO PROCESSO DE NEGÓCIO.....</b>	<b>17</b>
E.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO E/OU A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS (%) .....	18
E.1.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO E/OU A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%) .....	18
E.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS (%).....	18
E.2.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR DIMENSÃO DE EMPRESA (%) .....	19
E.3 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A AQUISIÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS, SEGUNDO O TIPO DE TECNOLOGIA UTILIZADA (%) .....	19
E.4 EMPRESAS QUE EFECTUARAM COMPRAS ATRAVÉS DE E-MARKETPLACES, EM 2002 (%).....	19
E.5 EMPRESAS QUE EFECTUARAM PAGAMENTOS ONLINE PELA COMPRA DE BENS E/OU SERVIÇOS, EM 2002 (%).....	20
E.6 EMPRESAS QUE RECEBERAM ENCOMENDAS VIA INTERNET, EM 2002 (%).....	20
E.7 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS (%) .....	20
E.7.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	20
E.8 EMPRESAS QUE UTILIZAM O COMÉRCIO ELECTRÓNICO PARA EFECTUAR A VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS, SEGUNDO O TIPO DE TECNOLOGIA UTILIZADA (%).....	21
E.9 EMPRESAS QUE EFECTUARAM VENDAS ATRAVÉS DE E-MARKETPLACES, EM 2002 (%).....	21
E.10 EMPRESAS QUE RECEBERAM PAGAMENTOS ONLINE PELA VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS, EM 2002 (%).....	21
E.11 BARREIRAS APONTADAS, PELAS EMPRESAS, NO QUE RESPEITA À VENDA DE BENS E/OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE COMÉRCIO ELECTRÓNICO (%).....	22
<b>RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO .....</b>	<b>23</b>
F.1 EMPRESAS COM PESSOAL EXCLUSIVAMENTE TIC (%).....	24

# 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 DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que utilizam o computador	99

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
E-mail	98
Intranet	85
Extranet	54
Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)	24
LAN	70
Wireless LAN	16
WAN	36

### A.3 Empresas com circuitos dedicados de tecnologias da informação para fazer a gestão de compras e de vendas (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas com circuitos dedicados	36

#### **A.4 Empresas com circuitos dedicados de tecnologias da informação para fazer a gestão de compras e de vendas, com ligação aos seguintes sistemas (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO COM CIRCUITOS DEDICADOS

	2003
Sistema de Facturação e Pagamento	79
Sistema de Gestão das Operações de produção e/ou de Serviços da Empresa	67
Sistema de Gestão de Clientes	60
Sistema de Gestão de Fornecedores	53
Operações de Marketing da Empresa	38
Sistema Interno de Reposição de Stock	28
Sistema Logístico	8

#### **A.5 Empresas com recursos para a resolução de problemas informáticos e de infra-estruturas de comunicações e de telecomunicações da empresa (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Aquisição externa de serviços	88
Resolução interna, através do quadro de pessoal existente	74
Prestação de serviços por empresas especializadas integradas no grupo da empresa	56

## **B**

# **ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET**





## B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET

---

### B.1 Empresas com ligação à Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas com ligação à Internet	99

### B.2 Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga	85

### B.3 Tipo de ligação à Internet utilizado na Empresa (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO COM LIGAÇÃO À INTERNET

	2003
Ligação sem fios	3
Modem analógico	43
ISDN	24
xDSL (ADSL, SDSL, etc.)	24
Cabo	6
Outra ligação de banda larga	65

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO COM LIGAÇÃO À INTERNET

	2003
Procura de informação	99
Para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas	96
Monitorização do mercado (preços)	71
Obtenção de serviços bancários e financeiros	54
Recepção de produtos digitais adquiridos / gratuitos	32
Para actividades de educação e / ou formação	32
Obtenção de serviços pós venda	21

#### B.5 Empresas que utilizam a Internet para a interacção com organismos, entidades e autoridades públicas para os seguintes fins (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO QUE UTILIZAM A INTERNET PARA INTERACÇÃO COM ORGANISMOS, ENTIDADES E AUTORIDADES PÚBLICAS

	2003
Para obter informações	98
Para obter formulários / impressos	92
Para preencher e submeter formulários / impressos online	88
Para o processo completo de interacção com o organismo (preenchimento/submissão/transacção)	82

# C

## PRESENÇA NA INTERNET



## C - PRESENÇA NA INTERNET

---

### C.1 Empresas com presença na Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas com presença na Internet	70

#### C.1.1 Empresas com presença na Internet, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	65
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	76
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	97

### C.2 Empresas com website concebido para ser acedido por cidadãos com necessidades especiais (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO COM PRESENÇA NA INTERNET

	2003
Empresas com website concebido para ser acedido por CNE	40

### C.3 Empresas que disponibilizam, no website, as seguintes funcionalidades

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO COM PRESENÇA NA INTERNET

	2003
Marketing dos produtos da empresa	95
Disponibilização de catálogos, lista de preços, etc.	69
Serviços de apoio pós venda	59
Página personalizada para clientes habituais	47
Acesso via telemóvel (serviços WAP)	11
Envio de produtos digitais vendidos	4

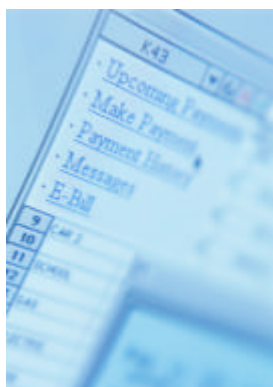
### C.4 Empresas que utilizam algumas das seguintes práticas e informam a esse respeito no próprio site (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO COM PRESENÇA NA INTERNET

	2003
Serviço de apoio a clientes/mecanismos de reclamação	64
Certificado de confiança	49
Mecanismos alternativos de mediação de conflitos cliente/empresa	23

## D

### SEGURANÇA



## D - SEGURANÇA

### D.1 Empresas que utilizam as seguintes aplicações de segurança (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Servidores seguros	70
Firewalls	73
Encriptação para confidencialidade	63
Backup de informação externa ao website	63
Mecanismo de autenticação - Assinatura electrónica digital (como receptor)	20
Mecanismo de autenticação - Outros mecanismos de autenticação ( por ex. código PIN)	57
Verificação de vírus e software de protecção	90
Subscrição de um serviço de segurança (por ex. antivírus e alerta de intrusão na rede)	85

### D.2 Empresas que actualizaram algumas aplicações de segurança (software antivírus) nos últimos 3 meses (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que actualizaram aplicações de segurança	92

**D.3 Empresas com problemas de segurança nos últimos 12 meses (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Ataques de Vírus informático que resultou na perda de informação ou de horas de trabalho	16
Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa	8
Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software da empresa	1



# E

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



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

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição e/ou venda de bens e/ou serviços	43

### E.1.1 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 DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	35
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	58
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	71

### E.2 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços	36

**E.2.1 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços, por dimensão de empresa (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	27
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	53
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	62

**E.3 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços, segundo o tipo de tecnologia utilizada (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que utilizam a Internet para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços	36
Empresas que utilizam a EDI para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços	9

**E.4 Empresas que efectuaram compras através de e-marketplaces, em 2002 (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2002
Empresas que efectuaram compras através de e-marketplaces, em 2002	15

### E.5 Empresas que efectuaram pagamentos online pela compra de bens e/ou serviços, em 2002 (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2002
Empresas que efectuaram pagamentos online pela compra de bens e/ou serviços, em 2002	13

### E.6 Empresas que receberam encomendas via Internet, em 2002 (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2002
Empresas que receberam encomendas via Internet, em 2002	7

### E.7 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a venda de bens e/ou serviços (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a venda de bens e/ou serviços	22

#### E.7.1 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a venda de bens e/ou serviços, por dimensão da empresa (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	10
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	46
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	50

**E.8 Empresas que utilizam o Comércio Electrónico para efectuar a venda de bens e/ou serviços, segundo o tipo de tecnologia utilizada (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas que utilizam a Internet para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços	14
Empresas que utilizam a EDI para efectuar a aquisição de bens e/ou serviços	9

**E.9 Empresas que efectuaram vendas através de e-marketplaces, em 2002 (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2002
Empresas que efectuaram vendas através de e-marketplaces, em 2002	2

**E.10 Empresas que receberam pagamentos online pela venda de bens e/ou serviços, em 2002 (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2002
Empresas que receberam pagamentos online pela venda de bens e/ou serviços, em 2002	3

**E.11 Barreiras apontadas, pelas Empresas, no que respeita à venda de bens e/ou serviços através de comércio electrónico (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Os bens e/ou serviços para venda não são passíveis de serem transaccionados através de comércio electrónico	46
Os clientes não estão preparados para utilizar o comércio electrónico	15
Incerteza quanto à segurança dos meios de pagamento	8
Incerteza relativamente ao quadro legal das vendas electrónicas	3
Custos de desenvolvimento e manutenção do sistema de comércio electrónico	12
Problemas logísticos	0
Falta de recursos humanos para criar, manter e utilizar esta tecnologia	3

# F

## RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO



## **F. RECURSOS EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO**

---

### **F.1 Empresas com pessoal exclusivamente TIC (%)**

BASE: EMPRESAS DO SECTOR FINANCEIRO

	2003
Empresas com pessoal exclusivamente TIC	43