

Sociedade da informação e do conhecimento

Inquérito à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

2019

Quase 1/5 do volume de negócios das empresas com 10 ou mais trabalhadores corresponde a comércio eletrónico

Em 2019¹, 50% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço utilizam meios de comunicação digital (social media) e na sua quase totalidade (97%) utilizam as redes sociais como meio preferencial de comunicação.

A banda larga fixa continua a ser o principal tipo de ligação no acesso à internet utilizado pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (96%), em 2019. A banda larga móvel foi utilizada por cerca de 67% das empresas.

As vendas de bens e serviços através de comércio eletrónico, pelas empresas com 10 e mais pessoas ao serviço, representam 19% do total do volume de negócios em 2019, registando-se um aumento de 3 p.p. nos últimos 5 anos.

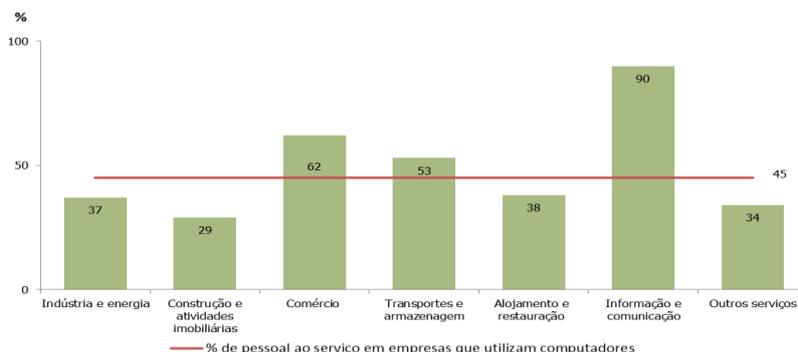
Cerca de 21% das empresas referem ter pessoal ao serviço especialista em TIC. Em 2018, as ações de formação em TIC promovidas pelas empresas destinaram-se, sobretudo, a pessoal afeto a outras funções que não funções TIC. Das empresas que recrutaram ou tentaram recrutar especialistas em TIC, 47% tiveram dificuldade em preencher os postos de trabalho disponíveis, sendo as empresas pequenas as que registaram maiores dificuldades (49%).

UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)

Em 2019, a quase totalidade (99%) das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço utiliza computador. No entanto, apenas 45% das pessoas ao serviço utilizam computador para fins profissionais. Por setor de atividade, o setor da *Informação e comunicação* regista a maior percentagem de pessoas que utilizam o computador para fins profissionais (90%), seguido do *Comércio* (62%) e dos *Transportes e armazenagem* (53%). A *Construção e atividades imobiliárias* é o setor com menor percentagem (29%).

¹ O período de referência da informação é 2019 (março-junho) para a generalidade das variáveis, exceção do comércio eletrónico e de algumas variáveis relacionadas com os recursos humanos e competências TIC, as quais se referem a 2018.

>> **Figura 1 - Percentagem de pessoal ao serviço em empresas com 10 e mais pessoas ao serviço, que utilizam computadores para fins profissionais, por setor de atividade económica (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

RECURSOS HUMANOS E COMPETÊNCIAS EM TIC

Em 2019, 21% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço têm pessoal ao serviço especialista em TIC. Nas empresas de grande dimensão, com 250 ou mais pessoas ao serviço, esta percentagem sobe para 79%, diminuindo nas empresas de média e pequena dimensão para 40% e 16%, respetivamente.

As ações de formação para desenvolver as competências em TIC promovidas pelas empresas destinaram-se, sobretudo, a pessoal afeto a outras funções que não funções TIC. Em 2018, do conjunto de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que promoveram este tipo de formação, 11% referiu ter promovido ações de formação para especialistas em TIC e 25% para pessoal não especialista em TIC, registando esta última categoria um aumento de 7 p.p. relativamente a 2017. Foram as grandes empresas que mais promoveram ações de formação em TIC, seja para especialistas (56%), seja para não especialistas (61%).

Um quarto das ações de formação em TIC foi dada a pessoal afeto a outras funções que não funções TIC

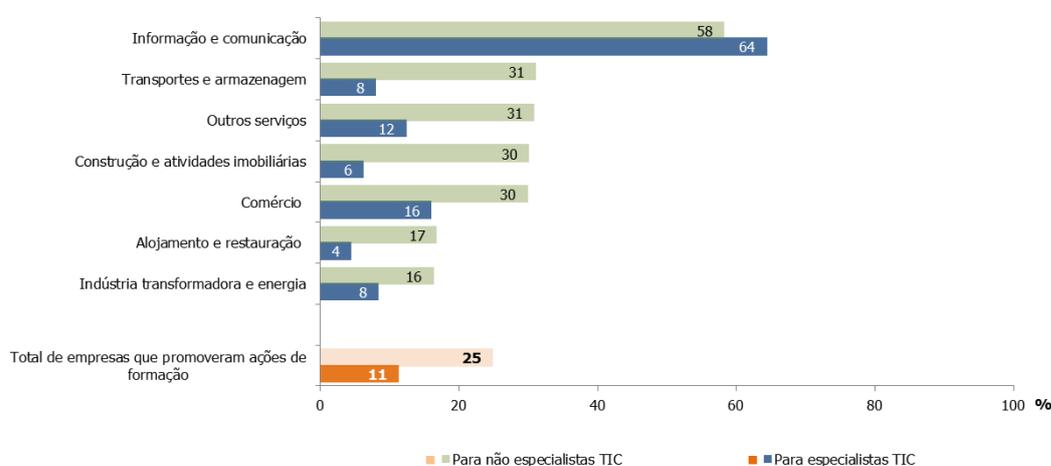
>> **Quadro 1 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que promoveram formação para desenvolver competências TIC, por dimensão e por categoria de pessoal ao serviço (2017-2018)**

Dimensão e categoria de pessoal ao serviço	2017	2018
	%	%
Total		
Pessoal ao serviço especialista em TIC	9	11
Pessoal ao serviço não especialista em TIC	18	25
Pequenas (10-49)		
Pessoal ao serviço especialista em TIC	5	8
Pessoal ao serviço não especialista em TIC	14	22
Médias (50-249)		
Pessoal ao serviço especialista em TIC	21	23
Pessoal ao serviço não especialista em TIC	34	35
Grandes (250 ou mais)		
Pessoal ao serviço especialista em TIC	48	56
Pessoal ao serviço não especialista em TIC	58	61

Fonte: INE, IUTICE 2019

Por setor de atividade económica, foram as empresas do setor da *Informação e comunicação* que promoveram mais ações de formação em TIC em 2018, tendo a percentagem de ações de formação direcionadas para especialistas (64%) sido superior à dos não especialistas (58%), ao contrário do que aconteceu nos restantes sectores de atividade económica.

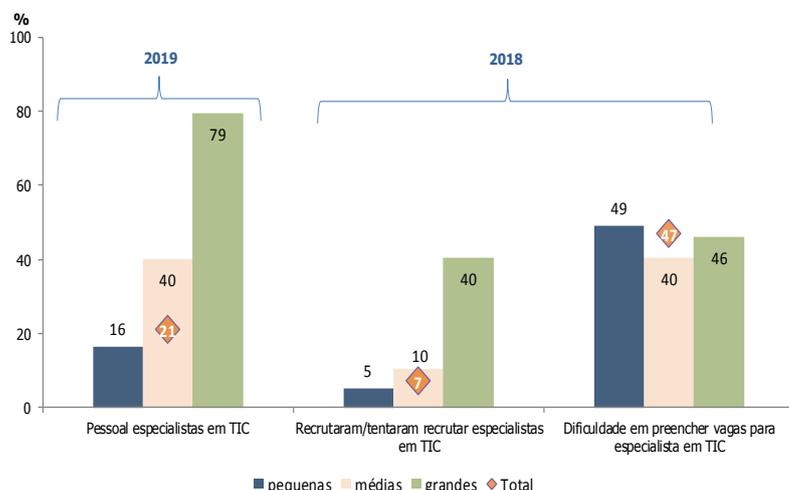
>> **Figura 2 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que promoveram ações de formação em TIC, por setor de atividade económica (2018)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2018, 7% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço recrutaram ou tentaram recrutar especialistas em TIC. Esta percentagem foi muito superior nas empresas com 250 ou mais pessoas ao serviço, atingindo os 40%. Das empresas que recrutaram ou tentaram recrutar especialistas em TIC, 47% revelaram ter tido dificuldade em preencher os postos de trabalho disponíveis.

>> **Figura 3 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, que empregam e recrutaram especialistas em TIC, por dimensão (2018-2019)**



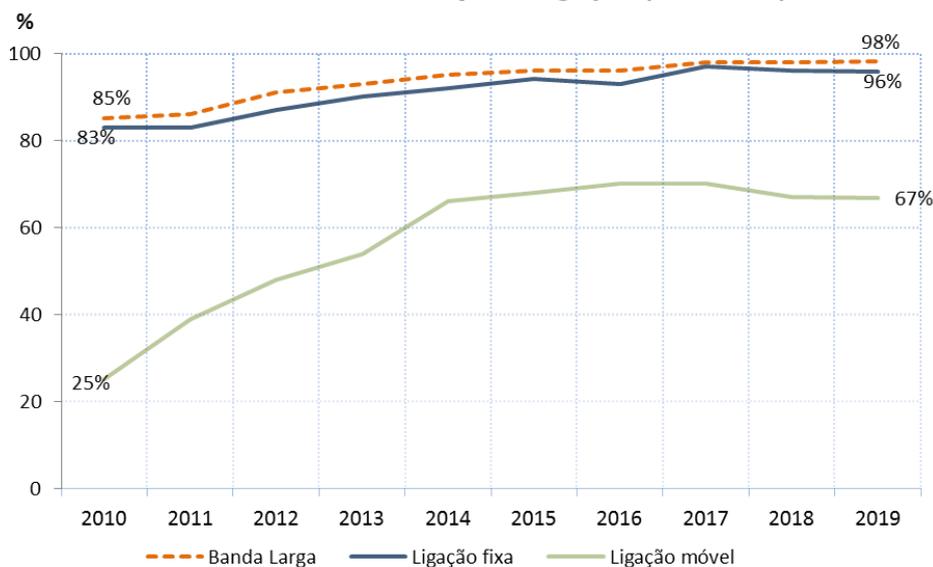
47% das empresas tiveram dificuldade em preencher os postos de trabalho disponíveis para especialistas em TIC

Fonte: INE, IUTICE 2019

ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET

Em 2019, cerca de 2/3 (67%) das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço utilizam ligação à internet através de banda larga móvel tendo-se verificado até 2014 um forte crescimento e um período de estabilidade nos anos seguintes. No entanto, a banda larga fixa continua a ser o principal tipo de ligação no acesso à internet utilizado: 96% em 2019.

>> **Figura 4 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utiliza banda larga, por tipo de ligação (2010-2019)**

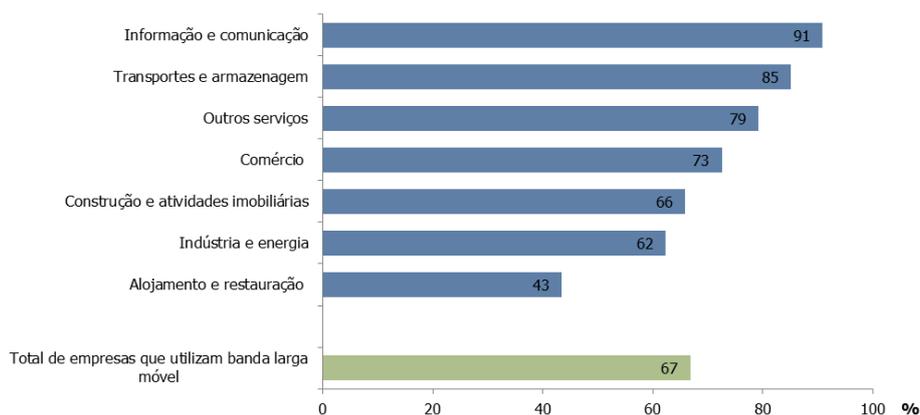


Percentagem de empresas que utilizam ligação à internet através de banda larga mantém-se estável desde 2014

Fonte: INE, IUTICE 2019

Por setor de atividade económica, a percentagem de empresas que utilizam banda larga móvel é mais elevada no setor da *Informação e comunicação* (91%) e no setor dos *Transportes e armazenagem* (85%). Em 2019, a taxa mais baixa de utilização da banda larga móvel regista-se no *Alojamento e restauração* (43%).

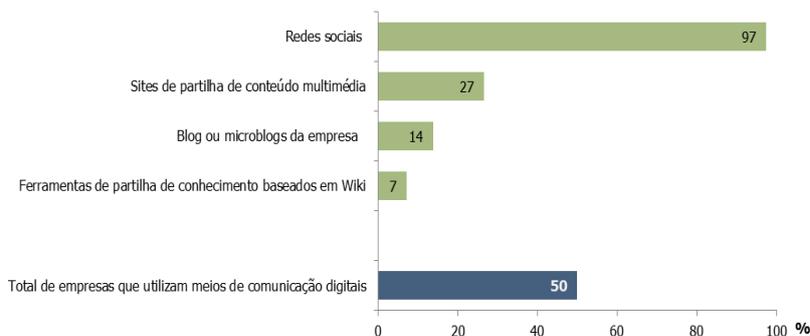
>> **Figura 5- Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, com acesso à internet através de banda móvel, por setor de atividade económica (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2019, 50% das empresas utilizam os meios de comunicação digital para se ligarem, criarem e trocarem conteúdos *online*: 97% utilizam as redes sociais (*Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo*, etc.) como meio preferencial de comunicação. A utilização de *websites* de partilha de conteúdos multimédia (*Youtube, Flickr, Picasa*, etc.) é referida por 27% das empresas e a utilização de blogs ou microblogs da empresa (*Twitter, Present.ly*, etc.) por 14%. As ferramentas de partilha de conhecimento baseadas em *software* em *Wiki* são as menos utilizadas pelas empresas (7%).

>> **Figura 6 - Meios de comunicação digital (*social media*) utilizados pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2019)**

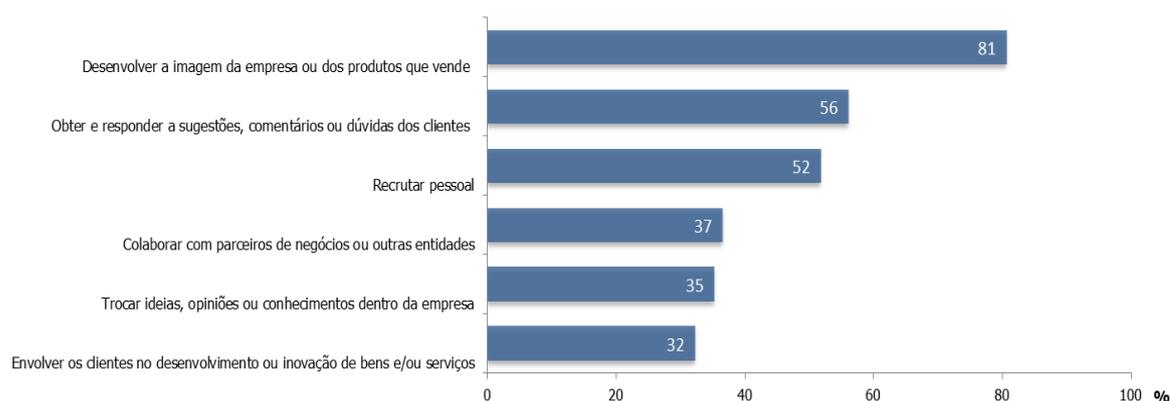


97% das empresas que utilizam meios de comunicação digital preferem as redes sociais

Fonte: INE, IUTICE 2019

Das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utilizam meios de comunicação digital (*social media*), 81% utiliza-os para desenvolver a imagem da empresa ou dos produtos que vendem, 56% para obter e responder a sugestões, comentários ou dúvidas dos clientes e 52% para recrutar pessoal.

>> **Figura 7 - Motivos para a utilização dos meios de comunicação digital, pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2019, 59% das empresas têm *website*² próprio ou do grupo económico a que pertencem. Este indicador, até 2018, estava um pouco longe da média europeia que, desde 2016 regista um valor de 77%.

>> **Quadro 2 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com *website*, em Portugal e na UE-28, (2010-2019)**

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Portugal	52	54	52	59	54	61	64	65	63	59 ↓
UE-28	67	69	71	73	74	75	77	77	77	X

Fonte: INE, IUTICE 2019 e Eurostat

A proporção de empresas com *website* aumenta com a sua dimensão de 53% nas pequenas empresas, para 84% nas médias empresas e atinge 96% nas grandes empresas.

² Até 2018, caso a empresa tivesse divulgação numa estrutura ou rede social específica (ex.: *Facebook*, etc.), esta era considerada como *website*. Em 2019, as redes sociais e outros meios de comunicação digital passaram a estar numa questão adicional e deixaram de ser considerados como *website*, motivo pelo qual a proporção obtida para 2019 não é diretamente comparável com a de edições anteriores.

>> **Quadro 3 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com *website*, por dimensão (2019)**

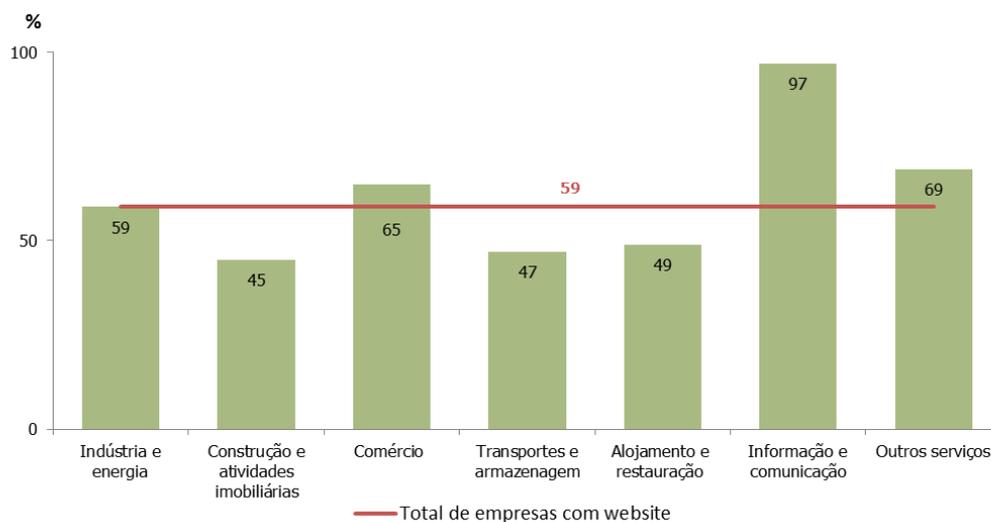
Dimensão de pessoal ao serviço	2019
	%
Total	59
Pequenas (10-49)	53
Médias (50-249)	84
Grandes (250 ou mais)	96

96% das empresas grandes têm *website* em 2019

Fonte: INE, IUTICE 2019

Por setor de atividade económica, esta percentagem atinge os valores mais elevados nos setores da *Informação e comunicação* (97%), do *Comércio* (65%) e da *Indústria e energia* (59%). Os setores da *Construção e atividades imobiliárias* (45%) e dos *Transportes e armazenagem* (47%) apresentam as menores percentagens.

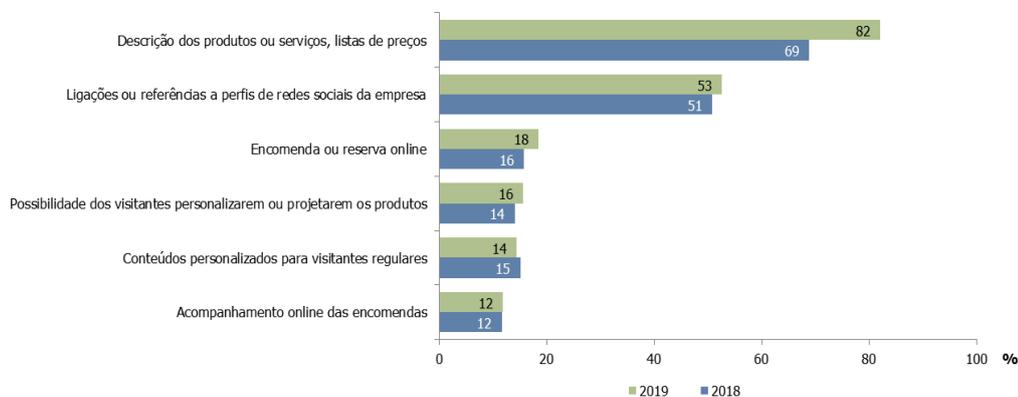
>> **Figura 8 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com *website*, por setor de atividade económica (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2019, das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço e com *website*, 82% disponibilizam no *website* a descrição dos produtos ou serviços e listas de preços (+13 p.p. face a 2018), 53% disponibilizam ligações ou referências a perfis de redes sociais da empresa (+2 p.p. face a 2018) e 12% das empresas disponibilizam no seu *website* a possibilidade de acompanhamento *online* de encomendas.

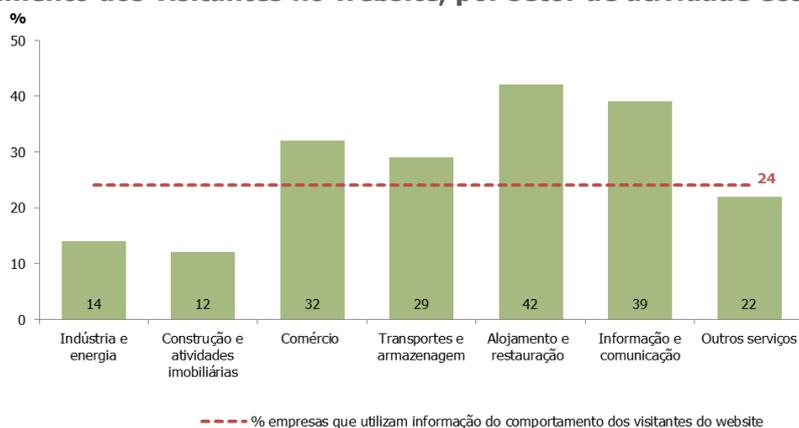
>> **Figura 9 - Funcionalidades disponibilizadas no *website* das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2018-2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Das empresas com *website* em 2019, 24% utiliza a informação resultante da análise do comportamento dos visitantes, por exemplo para publicidade ou melhoria da satisfação do cliente, sendo de destacar os setores do *Alojamento e restauração* com 42%, da *Informação e de comunicação* (39%) e do *Comércio* (32%). O sector da *Construção e atividades imobiliárias* é o que menos recorre a esse tipo de informação (12%).

>> **Figura 10 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utilizam informação do comportamento dos visitantes no *website*, por setor de atividade económica (2019)**



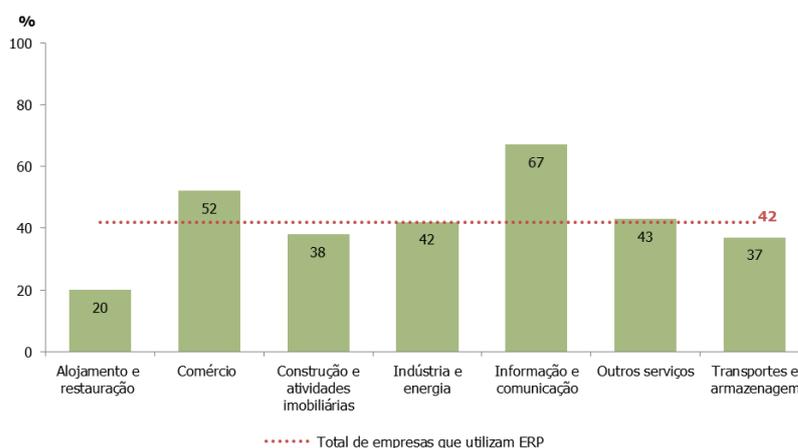
Fonte: INE, IUTICE 2019

PARTILHA ELETRÓNICA DE INFORMAÇÃO DENTRO DA EMPRESA

Em 2019, o ERP (*Enterprise Resource Planning*), que é um tipo de *software* utilizado para gerir recursos através da partilha de informação entre diferentes áreas funcionais da empresa, foi utilizado por 42% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço. Das empresas que utilizam o *software* ERP, mais de 90% são empresas de grande dimensão (250 ou mais pessoas ao serviço). Por setor de atividade, este *software* é utilizado, principalmente, nas empresas da *Informação e comunicação* (67%) e do *Comércio* (52%).

42% das empresas utilizam o software ERP para a gestão de recursos através da partilha de informação entre diferentes áreas funcionais da empresa

>> **Figura 11 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utiliza ERP, por setor de atividade económica (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2019, 28% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, utiliza o *software* CRM³ (*Customer Relationship Management*) para gestão de informações sobre clientes. Esta percentagem aumenta no caso das empresas de grande dimensão, atingindo os 55%. Em 27% das empresas, este *software* é utilizado para recolher, armazenar e partilhar informação sobre clientes às diversas áreas da empresa e em 17% das empresas para análise da informação sobre clientes para fins de marketing, nomeadamente na definição de preços, promoção de vendas, escolha de canais de distribuição, entre outros.

28% das empresas utiliza o CRM para gestão de informação sobre clientes

³ Metodologia de gestão que se baseia no uso intensivo de tecnologias da informação para recolher, integrar, processar e analisar a informação relativa aos clientes e que tem como objetivo colocar o cliente no centro do processo de negócio.

>> **Quadro 4 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utiliza CRM, por dimensão e por finalidade (2019)**

Dimensão de pessoal ao serviço	2019
	%
Total	28
Pequenas (10-49)	25
Médias (50-249)	39
Grandes (250 ou mais)	55
Finalidade da utilização CRM	
Para recolher, armazenar e disponibilizar informação sobre clientes às diversas áreas da empresa	27
Para analisar a informação sobre clientes para finalidades de marketing	17

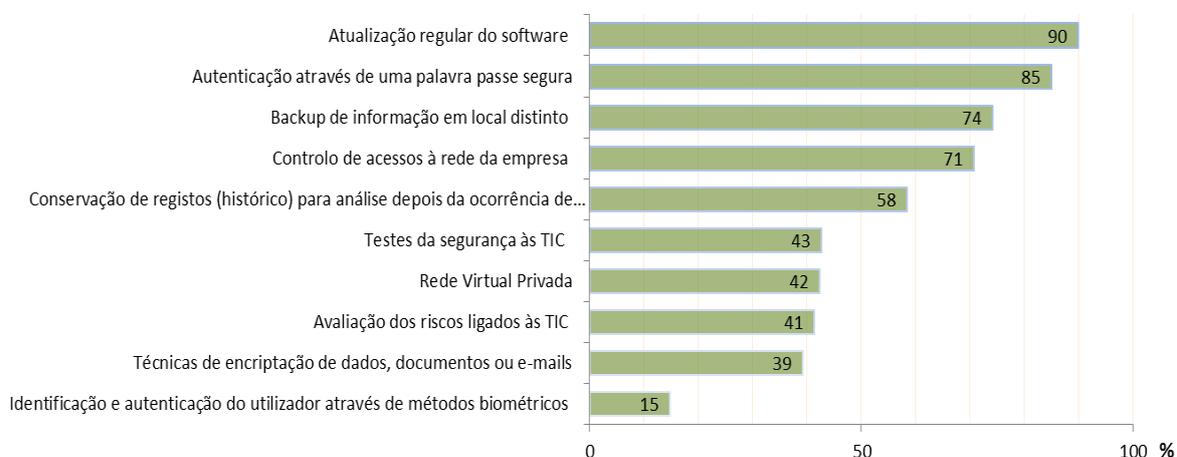
Fonte: INE, IUTICE 2019

SEGURANÇA DAS TIC

Em 2019, no que se refere às principais medidas de segurança das TIC, 90% das empresas atualizam regularmente o *software* e 85% require uma autenticação através de uma palavra passe segura. A identificação e autenticação do utilizador através de métodos biométricos, como impressões digitais, voz ou rostos é a medida de segurança das TIC menos utilizada pelas empresas (15%).

90% das empresas atualizam regularmente o *software*, como medida de segurança das TIC

>> **Figura 12 – Principais medidas de segurança das TIC utilizadas pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, 28% têm recomendações de segurança das TIC. A proporção de empresas com recomendações documentadas sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança em TIC é mais elevada nas grandes empresas (74%), o que representa uma diferença de 29 p.p. em relação às empresas de média dimensão (45%) e de 50 p.p. quando comparada com as pequenas empresas (24%).

28% das empresas têm recomendações de segurança das TIC

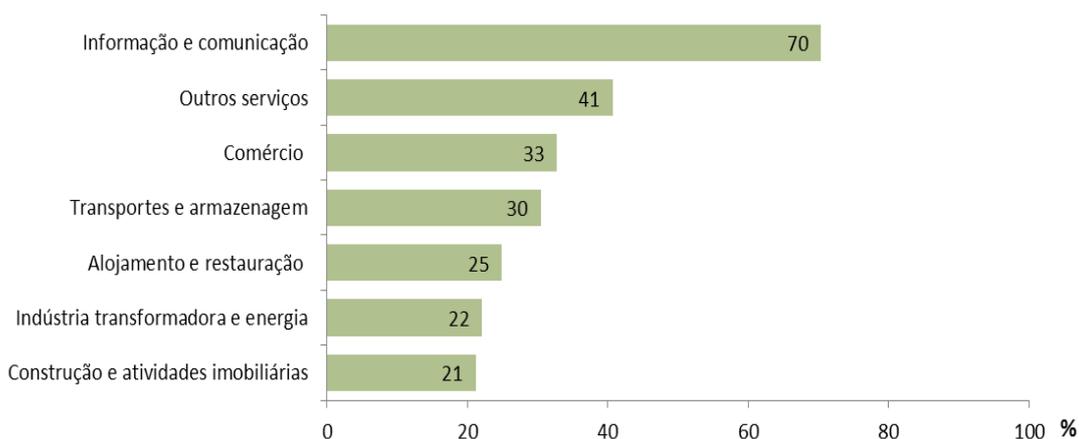
>> **Quadro 5 – Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, com recomendações de segurança das TIC, por dimensão (2019)**

Dimensão de pessoal ao serviço	2019
	%
Total	28
Pequenas (10-49)	24
Médias (50-249)	45
Grandes (250 ou mais)	74

Fonte: INE, IUTICE 2019

O setor da *Informação e comunicação* destaca-se dos restantes setores de atividade, onde 70% das empresas têm recomendações de segurança das TIC em 2019.

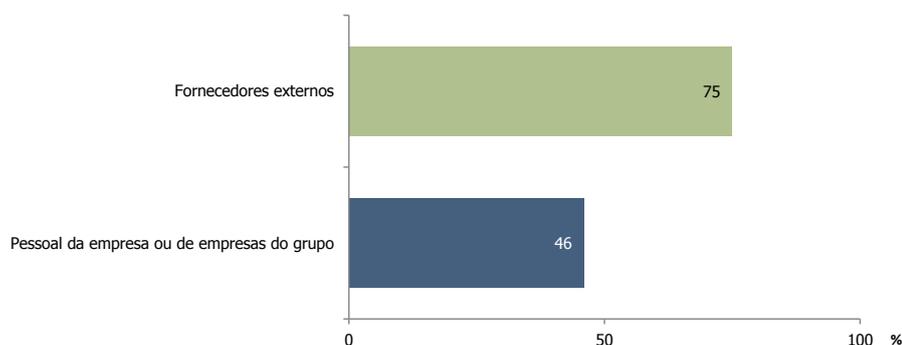
>> **Figura 13 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, com recomendações de segurança das TIC, por setor de atividade económica (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2019, nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, 75% das atividades relacionadas com a segurança das TIC são desempenhadas por fornecedores externos à empresa.

>> **Figura 14 – Quem desempenha atividades com a segurança das TIC, nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço? (%) (2019)**

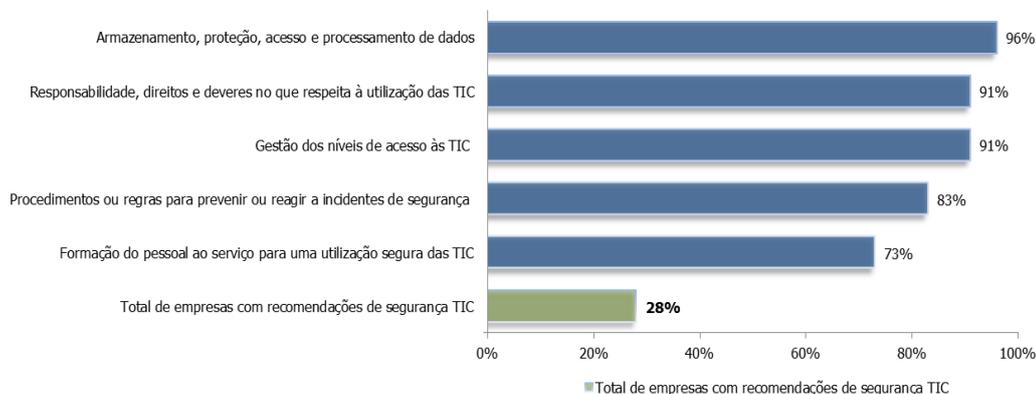


Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2019, do conjunto de empresas com recomendações de segurança das TIC, 96% das empresas incluem nessas recomendações assuntos relacionados com o armazenamento, proteção, acesso e processamento de dados; 91% com a gestão dos níveis de acesso às TIC, por exemplo a computadores e redes, e com a responsabilidade, direitos e deveres no que respeita à utilização das TIC; 83% com procedimentos ou regras para prevenir ou reagir a incidentes de segurança e 73% com formação do pessoal ao serviço para uma utilização segura das TIC.

Armazenamento, proteção, acesso e processamento de dados são referidos, por 96% das empresas, como temas incluídos nas recomendações sobre segurança das TIC

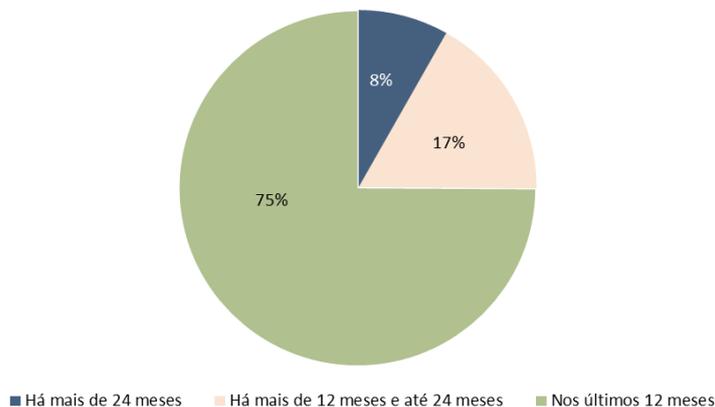
>> **Figura 15 – Assuntos referidos nas recomendações com a segurança das TIC pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Nos últimos 12 meses, 75% das empresas definiram ou atualizaram as recomendações sobre medidas, práticas ou procedimentos relativos à segurança das TIC. Apenas 8% das empresas o fizeram há mais de 2 anos.

>> **Figura 16 - Atualização/definição das recomendações sobre medidas de segurança das TIC pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2019)**

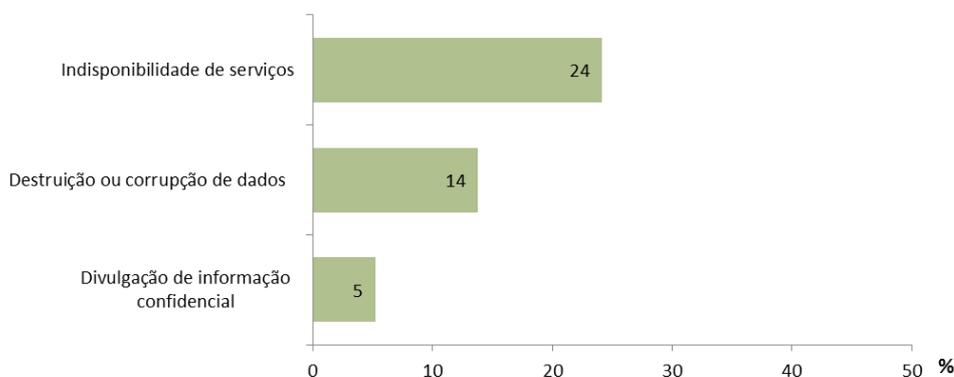


Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2018, para as empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, a indisponibilidade de serviços foi o incidente de segurança relacionado com as TIC que mais ocorreu (24%). Os incidentes relativos à destruição ou corrupção de dados foram mencionados por 14% das empresas e 5% das empresas referiram incidentes relacionados com a divulgação de informação confidencial.

24% das empresas refere a indisponibilidade de serviços como o incidente de segurança mais frequente

>> **Figura 17 – Problemas devido a incidentes de segurança relacionados com TIC, nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço (%) (2018)**



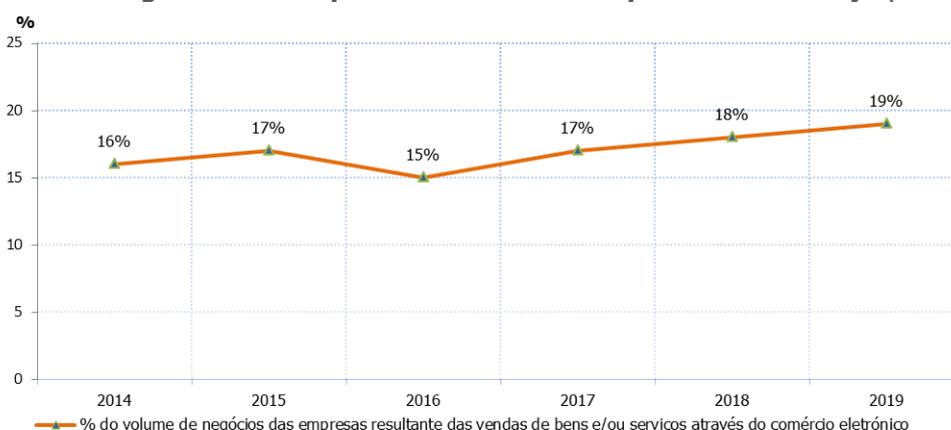
Fonte: INE, IUTICE 2019

COMÉRCIO ELETRÓNICO

Os dados relativos ao comércio eletrónico considerados referem-se exclusivamente a encomendas recebidas (vendas) através da internet.

As vendas de bens e serviços realizadas através de comércio eletrónico pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço representam 19% do total do volume de negócios em 2019, registando-se um aumento de 3 p.p. nos últimos 5 anos.

>> **Figura 18 - Percentagem das vendas de bens e serviços realizadas através do comércio eletrónico no total do volume de negócios das empresas com 10 e mais pessoas ao serviço (2014-2019)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Em 2018, 17% das empresas receberam encomendas de bens ou serviços através de *website*, *apps*⁴ ou intercâmbio eletrónico de dados - EDI⁵. Esta percentagem aumentou com a dimensão da empresa: 14% nas pequenas empresas, 31% nas médias empresas e 47% nas grandes empresas. Por setor de atividade, destacou-se o *Alojamento e restauração*, onde 31% das empresas receberam encomendas por comércio eletrónico, seguido pelo setor da *Informação e comunicação* (27%) e do *Comércio* (22%).

4 Aplicação informática.

5 Designação genérica utilizada para identificar o envio ou a receção de informações de negócios num formato acordado que permite o seu processamento automático.

>> **Quadro 6 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que realizaram comércio eletrónico (encomendas recebidas), por dimensão e por setor atividade económica, (2018)**

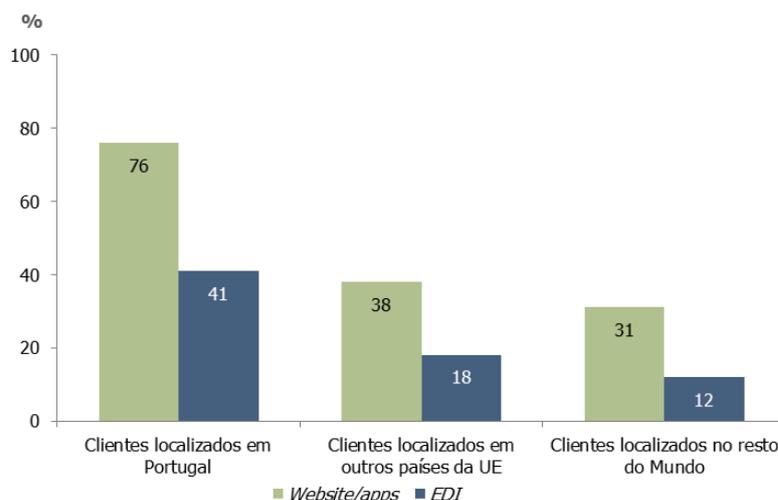
Dimensão de pessoal ao serviço/ atividade económica	2018
	%
Total	17
Pequenas (10-49)	14
Médias (50-249)	31
Grandes (250 ou mais)	47
Alojamento e restauração	31
Informação e comunicação	27
Comércio	22
Transportes e armazenagem	19
Indústria transformadora e energia	14
Outros serviços	12
Construção e atividades imobiliárias	5

Fonte: INE, IUTICE 2019

Das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que receberam encomendas através de canais de comércio eletrónico (*website, apps* ou EDI) em 2018, 73% das empresas receberam encomendas via *website* ou *apps* de clientes localizados em Portugal, 36% de clientes localizados noutros países da União Europeia (UE) e 30% de clientes do resto do Mundo. No que se refere às encomendas recebidas via EDI, 39% das empresas receberam encomendas de clientes localizados em Portugal.

73% das empresas receberam encomendas via *website* ou *apps* de clientes localizados em Portugal

>> **Figura 19 - Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, que receberam encomendas através de canais de comércio eletrónico, por localização dos clientes (2018)**



Fonte: INE, IUTICE 2019

Nota metodológica:

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (IUTICE) pretende contribuir para um conhecimento mais aprofundado sobre a utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas. Os resultados agora divulgados foram construídos a partir dos dados do IUTICE de 2019. Este inquérito é realizado anualmente pelo INE desde 2001 (a partir de 2006 de acordo com regulamentação comunitária específica e em conformidade com o regulamento nº 808/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril).

A população alvo deste inquérito compreende as sociedades não financeiras ativas, com sede em Portugal, com atividade principal classificada nas secções C, D E, F, G, H, I, J, M (exceto divisão 75), N e grupo 951 da secção S da Classificação Portuguesa de Atividades Económicas, Revisão 3 (CAE-Rev.3), **excluindo as sociedades classificadas como microempresas com menos de 10 pessoas ao serviço.**

Foi selecionada uma amostra aleatória, representativa da atividade económica e da dimensão da empresa. Foram apuradas 3 367 respostas válidas. As respostas foram ponderadas por três tipos de ponderadores: ponderador referente ao número de empresas (número de empresas do universo/número de empresas da amostra em cada estrato), utilizado na generalidade das variáveis; ponderador referente ao número de pessoas ao serviço, para variáveis relacionadas com o número de pessoas ao serviço da empresa e ponderador referente ao volume de negócios, para variáveis relacionadas com o volume de negócios da empresa.

Para efeitos de divulgação foram considerados:

- A) 7 Grupos de atividade económica: Indústria transformadora e Energia (secções C, D e E), Construção e Atividades imobiliárias (secções F e L), Comércio (secção G), Transportes e armazenagem (secção H); Alojamento e restauração (secção I); Informação e comunicação (secção J) e Outras atividades de serviços (secções M, exceto divisão 75, N e grupo 951 da secção S);
- B) 3 Grupos de dimensão da empresa em termos de número de pessoas ao serviço: Pequena ($10 \leq$ Número de pessoas ao serviço ≤ 49); Média ($50 \leq$ Número de pessoas ao serviço ≤ 249) e Grande (Número de pessoas ao serviço ≥ 250).

Na edição de 2019 do IUTICE, o período de referência da informação é o ano de 2019 para a generalidade das variáveis, exceto para as variáveis relacionadas com o comércio eletrónico e algumas variáveis relacionadas com os recursos humanos e competências TIC, as quais se referem a 2018.

Principais conceitos:

Atividade económica - Resultado da combinação dos fatores produtivos (mão de obra, matérias-primas, equipamento, etc.), com vista à produção de bens e serviços. Independentemente dos fatores produtivos que integram o bem ou serviço produzido, toda a atividade pressupõe, em termos genéricos, uma entrada de produtos (bens ou serviços), um processo de incorporação de valor acrescentado e uma saída (bens ou serviços).

Atividade principal - Atividade que representa a maior importância no conjunto das atividades exercidas por uma unidade de observação estatística. Notas: o critério adequado para a sua aferição é o representado pelo valor acrescentado bruto ao custo dos fatores. 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 caráter de permanência, o maior número de pessoas ao serviço.

Banda larga - Ligação que permite 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.), cabo, UMTS ou outras como satélite.

Principais conceitos (continuação):

Blog - O mesmo que Weblog. Designa um diário mantido na Internet através de sistemas de publicação fáceis de utilizar. Os Weblogs popularizaram-se nos últimos anos, criando sites pessoais que se tornaram verdadeiras referências de opinião e informação na Internet.

Comércio eletrónico - Operação comercial/financeira conduzida através de redes baseadas no protocolo IP (Internet Protocol) ou de outras redes eletrónicas mediadas por computador. Os bens e serviços são encomendados através dessas redes, mas o pagamento e a entrega podem ser feitos *online* ou off-line. Encomendas recebidas através de telefone, fax ou e-mail (não automático), não são consideradas comércio eletrónico. *Nota:* se o sistema de e-mail utilizado consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana, então considera-se comércio eletrónico.

CRM (Customer Relationship Management) - Metodologia de gestão que se baseia no uso intensivo de tecnologias da informação para recolher, integrar, processar e analisar a informação relativa aos clientes e que tem como objetivo colocar o cliente no centro do processo de negócio.

EDI (Electronic Data Interchange) - Troca eletrónica de informação standartizada 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 (faturas, recibos, contratos, notas de encomenda) sem circulação de papel.

ERP (Enterprise Resource Planning) - Software de gestão que integra a informação e os processos das várias áreas de negócio da empresa.

Nota: integra áreas como a financeira, o planeamento, as aquisições, as vendas, o marketing, o apoio ao cliente e os recursos humanos.

Internet - Ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol, onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, E-mail, etc.).

Meios de comunicação digital - Meio de comunicação que usa tecnologias adequadas à criação e disponibilização de conteúdos digitais, tais como o áudio digital, o vídeo digital ou a World Wide Web.

Pessoal ao serviço - Pessoas que, no período de referência, participaram na atividade da empresa/instituição, qualquer que tenha sido a duração dessa participação.

Pessoal TIC - Quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico) e do pessoal afeto à manutenção e configuração da infraestrutura de comunicações.

Rede social - Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.

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.

Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - 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 eletrónica de apoio à lógica da informação.

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).

Wiki - Sítio Web orientado para fornecer e partilhar conhecimento num determinado domínio e cujo conteúdo é construído por colaboração de qualquer pessoa que queira incluir informação, alterar ou comentar os contributos de outros.

Sinais convencionais:

x – valor não disponível;

⊥ – quebra de série;