

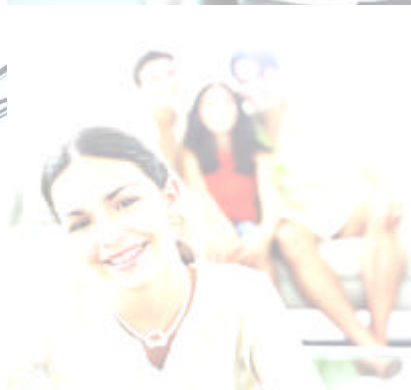
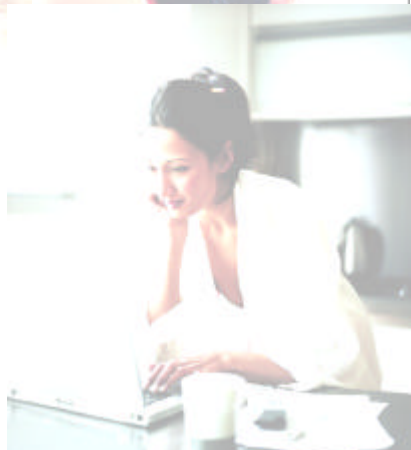
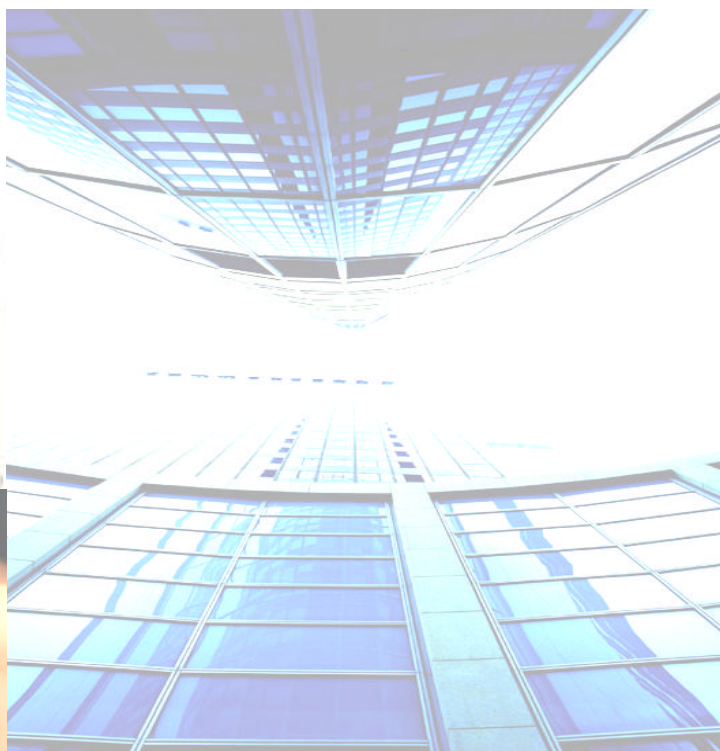


Portugal em Acção

Empresas - Sector J

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

Resultados 2004



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



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



**UNIÃO EUROPEIA
FEDER**

BREVE NOTA METODOLÓGICA

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

Data de realização do trabalho de campo: Junho a Setembro de 2004

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: 142 empresas

Tipo de apuramento: Extrapolado para o Universo (305 empresas)

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES (%) 2004

	2004
EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET	100
EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET ATRAVÉS DE BANDA LARGA	84
TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES COM LIGAÇÃO À INTERNET	59
EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET	84
EMPRESAS QUE APRESENTAM BENS E/OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE INTERNET, EDI OU OUTRAS REDES PRÓPRIAS EXCLUSIVAS	65
EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA INTERAGIR COM OS SEUS CLIENTES	65

Fonte: INE, OSIC/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas, 2004.

PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO NAS EMPRESAS 2004

Utilização da Internet

- Todas as empresas utilizam a Internet;
- 84% das empresas possuem ligação à Internet através de Banda Larga;
- 94% das empresas utilizam a Internet para interagir com organismos, entidades e autoridades públicas.

Presença na Internet

- 84% das empresas possuem website;
- Os websites são essencialmente utilizados para publicitação dos produtos das empresas (91%).

Segurança

- Praticamente todas as empresas actualizaram aplicações de segurança (95%).

Utilização do Comércio Electrónico

- Cerca de 2/3 das empresas apresentam bens e/ou serviços através de Internet, EDI ou outras redes próprias exclusivas;
- Aproximadamente 2/3 das empresas utilizam a Internet para interagir com os seus clientes.

ÍNDICE

A.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (%)	7
A.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM AS SEGUINTE TECNOLOGIAS (%).....	7
A.3 EMPRESAS COM PESSOAL AO SERVIÇO QUE REGULARMENTE TRABALHA PARTE DO TEMPO NO EXTERIOR E ACEDE AO SISTEMA DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO DA EMPRESA A PARTIR DESSE LOCAL.....	7
A.4 EMPRESAS QUE REALIZAM OU PROMOVEM CURSOS DE/ACÇÕES DE FORMAÇÃO RELACIONADOS COM COMPUTADORES/ INFORMÁTICA, DESTINADOS AO PESSOAL AO SERVIÇO	7
A.5 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES (%)	8
A.5.1 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	8
B.1 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET (%)	10
B.2 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET ATRAVÉS DE BANDA LARGA (%).....	10
B.2.1 EMPRESAS COM LIGAÇÃO À INTERNET ATRAVÉS DE BANDA LARGA, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	10
B.3 TIPO DE LIGAÇÃO À INTERNET UTILIZADO NA EMPRESA (%).....	10
B.4 CAPACIDADE MÁXIMA DE DÉBITO DISPONÍVEL DA LIGAÇÃO À INTERNET (%).....	11
B.5 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA ACTIVIDADES DE EDUCAÇÃO E/OU FORMAÇÃO (%)	11
B.6 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA A INTERACÇÃO COM ORGANISMOS, ENTIDADES E AUTORIDADES PÚBLICAS (%)	11
B.6.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA A INTERACÇÃO COM ORGANISMOS, ENTIDADES E AUTORIDADES PÚBLICAS PARA OS SEGUINTE FINS (%).....	11
B.7 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES COM LIGAÇÃO À INTERNET (%).....	12
B.7.2 TRABALHADORES QUE UTILIZAM COMPUTADORES COM LIGAÇÃO À INTERNET, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%).....	12
C.1 EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET (%)	14
C.1.1 EMPRESAS COM PRESENÇA NA INTERNET, POR DIMENSÃO DA EMPRESA (%)	14
C.2 EMPRESAS QUE UTILIZAM O WEBSITE PARA MARKETING DOS BENS E/OU SERVIÇOS QUE DISPONIBILIZAM (%).....	14

D.1 EMPRESAS QUE UTILIZAM AS SEGUINTE APLICAÇÕES DE SEGURANÇA (%).....	16
D.2 EMPRESAS QUE ACTUALIZARAM ALGUMAS APLICAÇÕES DE SEGURANÇA (SOFTWARE ANTIVIRÚS) NO 1º TRIMESTRE DE 2004 (%).....	16
D.3 EMPRESAS COM PROBLEMAS DE SEGURANÇA, NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)	16
 E.1 EMPRESAS QUE APRESENTAM BENS E/OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE INTERNET, EDI OU OUTRAS REDES PRÓPRIAS EXCLUSIVAS (%).....	18
E.1.1 EMPRESAS QUE APRESENTAM BENS E/OU SERVIÇOS AOS CLIENTES ATRAVÉS DA INTERNET OU OUTRAS REDES (%)	18
E.1.2 EMPRESAS QUE APRESENTAM OS SEGUINTE BENS E/OU SERVIÇOS AOS CLIENTES, SEGUNDO A SUA ORIGEM (%)	19
E.2 BENEFÍCIOS APRESENTADOS PELAS EMPRESAS QUE APRESENTAM BENS E/OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE INTERNET OU DE OUTRAS REDES (%).....	20
E.3 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA INTERAGIR COM OS SEUS CLIENTES (%)	20
E.4 EMPRESAS COM BENS E/OU SERVIÇOS ACESSÍVEIS AO CONSUMIDOR FINAL, ATRAVÉS DE INTERNET (%).....	20
E.5 EMPRESAS QUE UTILIZAM A INTERNET PARA INTERAGIR COM CLIENTES INTEGRADOS OU AUTOMATICAMENTE LIGADOS (%)	21
E.6 EMPRESAS QUE UTILIZAM A EDI OU OUTRAS REDES QUE NÃO A INTERNET PARA INTERAGIR COM CLIENTES (%).....	21
E.7 EMPRESAS COM BENS E/OU SERVIÇOS ACESSÍVEIS AO CONSUMIDOR FINAL, ATRAVÉS DE OUTRAS REDES QUE NÃO A INTERNET (%).....	22
E.8 EMPRESAS QUE UTILIZAM OUTRAS REDES, QUE NÃO A INTERNET, PARA INTERAGIR COM CLIENTES INTEGRADOS OU AUTOMATICAMENTE LIGADOS (%)	22
E.9 EMPRESAS QUE UTILIZAM AS SEGUINTE TECNOLOGIAS (%).....	22

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 J

	2004
Empresas que utilizam o computador	100

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
E-mail	100
Intranet	86
LAN	73
Extranet	69
WAN	55
Redes próprias exclusivas (EDI, sistemas telefónicos interactivos)	51
Wireless LAN	12

A.3 Empresas com pessoal ao serviço que regularmente trabalha parte do tempo no exterior e acede ao sistema de tecnologias de informação da empresa a partir desse local

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2004
Empresas com pessoal ao serviço que regularmente trabalha parte do tempo no exterior e acede ao sistema de tecnologias de informação da empresa a partir desse local	39

A.4 Empresas que realizam ou promovem cursos de/acções de formação relacionados com computadores/informática, destinados ao pessoal ao serviço

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2004
Empresas que realizam ou promovem cursos de/acções de formação	58

A.5 Trabalhadores que utilizam computadores (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2004
Trabalhadores que utilizam computadores	98

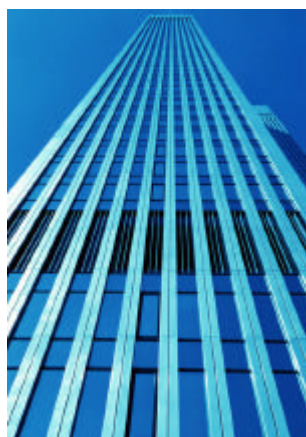
A.5.1 Trabalhadores que utilizam computadores, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2004
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	93
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	94
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	99

B

ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET



B - ACESSO E UTILIZAÇÃO DA INTERNET

B.1 Empresas com ligação à Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas com ligação à Internet	100

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga	84

B.2.1 Empresas com ligação à Internet através de Banda Larga, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	76
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	97
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	100

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Outra ligação de banda larga	55
RD IS	29
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	28
Ligação sem fios (ex. satélite, telemóvel)	12
Cabo	10
Modem (acesso através da linha de telefone normal)	10

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

B.4 Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Inferior a 128 kbps	10
Entre 128 kbps e 2 mbps	67
Igual ou superior a 2 mbps	23

B.5 Empresas que utilizam a Internet para actividades de educação e/ou formação (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas que utilizam a Internet para Educação e/ou Formação	19

B.6 Empresas que utilizam a Internet para a interacção com organismos, entidades e autoridades públicas (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas que utilizam a Internet para a interacção com organismos, entidades e autoridades públicas	94

B.6.1 Empresas que utilizam a Internet para a interacção com organismos, entidades e autoridades públicas para os seguintes fins (%)

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

	2004
Para obter informações	97
Para reclamações/sugestões	33
Para obter formulários / impressos (ex. formulários de impostos)	98
Para preencher e submeter formulários / impressos online	94
Para o processo completo de interacção com o organismo (ex. preenchimento e submissão do formulário de imposto e pagamento online)	86
Para processos de consultas públicas online	77

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

B.7 Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2004
Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet	59

B.7.2 Trabalhadores que utilizam computadores com ligação à Internet, por Dimensão da Empresa (%)

BASE: EMPRESAS COM ACTIVIDADE ECONÓMICA EM PORTUGAL

	2004
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	76
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	70
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	56

C

PRESENÇA NA INTERNET



C - PRESENÇA NA INTERNET

C.1 Empresas com presença na Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas com presença na Internet	84

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

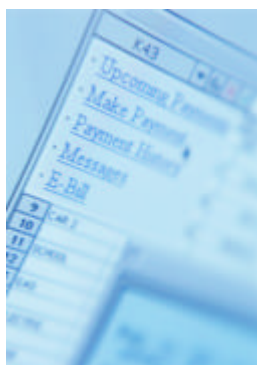
	2004
Pequenas empresas (10-49 trabalhadores)	78
Médias empresas (50-249 trabalhadores)	92
Grandes empresas (+250 trabalhadores)	97

C.2 Empresas que utilizam o Website para marketing dos bens e/ou serviços que disponibilizam (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J COM PRESENÇA NA INTERNET

	2004
Empresas que utilizam o website para marketing	92

D SEGURANÇA



D - SEGURANÇA

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Verificação de vírus e software de protecção	100
Firewalls	90
Servidores seguros	79
Backup de informação externa ao website	63
Assinatura electrónica digital como mecanismo de autenticação do cliente	38
Outro mecanismo de autenticação (por ex. código PIN)	53
Encriptação para confidencialidade	59
Subscrição de um serviço de segurança (por ex. antivírus)	74

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

D.2 Empresas que actualizaram algumas aplicações de segurança (software antivírus) no 1º Trimestre de 2004 (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas que actualizaram aplicações de segurança	95

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

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Ataques de Vírus informático que resultou na perda de informação ou de horas de trabalho	33
Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados da empresa	2
Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software da empresa	-

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

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 apresentam bens e/ou serviços através de Internet, EDI ou outras redes próprias exclusivas (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas que apresentam bens e/ou serviços através de Internet, EDI ou outras redes próprias exclusivas	65

E.1.1 Empresas que apresentam bens e/ou serviços aos clientes através da Internet ou outras redes (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	Internet	Outras redes	Internet e outras redes	Nenhum
CAE / Operações a retalho				
Pagamento de Serviços	49	1	6	44
Poupanças e empréstimos	57	-	5	38
Serviços de investimento	56	1	1	42
Seguros vida	55	1	2	42
Seguros não vida	59	1	7	32
Serviço de Câmbios	16	-	-	84
Corretagem de seguros	16	-	-	84
Gestão de activos	54	-	-	46
Outros	24	-	-	76
CAE / Operações grossistas				
Gestão de tesouraria	9	1	1	90
Conta electrónica apresentada em mercados business to business	4	1	-	96

Apenas foram consideradas as respostas válidas. Devido a arredondamentos à unidade a soma não chega ou pode ultrapassar os 100%

E.1.2 Empresas que apresentam os seguintes bens e/ou serviços aos clientes, segundo a sua origem (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	Bens / serviços da empresa	Bens / serviços de outra empresa	Bens / serviços próprios e de outra empresa	Bem / serviço não existente
CAE / Operações a retalho				
Pagamento de Serviços	51	1	3	44
Poupanças e empréstimos	62	-	-	38
Serviços de investimento	53	1	5	42
Seguros vida	50	7	1	42
Seguros não vida	55	12	1	32
Serviço de Câmbios	16	-	-	84
Corretagem de seguros	13	-	4	84
Gestão de activos	50	4	1	46
Outros	23	-	1	76
CAE / Operações grossistas				
Gestão de tesouraria	10	-	-	90
Conta electrónica apresentada em mercados business to business	4	-	-	96

Apenas foram consideradas as respostas válidas Devido a arredondamentos à unidade a soma não chega ou pode ultrapassar os 100%

E.2 Benefícios apresentados pelas empresas que apresentam bens e/ou serviços através de Internet ou de Outras Redes (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J QUE APRESENTAM BENS E/OU SERVIÇOS ATRAVÉS DE INTERNET, EDI OU OUTRAS REDES PRÓPRIAS EXCLUSIVAS

	2004
Melhoria da imagem da empresa	83
Aproximação a novos clientes	78
Melhoria da qualidade dos serviços	72
Aceleração dos processos de negócio	69
Orientação estratégica para o consumidor (adaptação às necessidades individuais)	67
Acompanhamento da concorrência	63
Lançamento de novos bens e/ou serviços	61
Expansão do mercado para clientes não domésticos	53
Redução dos custos de negócio	48
Expansão geográfica do mercado	39

Resposta Múltipla (não tem de somar 100%)

E.3 Empresas que utilizam a Internet para interagir com os seus clientes (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas que utilizam a Internet para interagir com os seus clientes	65

E.4 Empresas com bens e/ou serviços acessíveis ao consumidor final, através de Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas com bens e/ou serviços acessíveis ao consumidor final, através de Internet	56

E.5 Empresas que utilizam a Internet para interagir com clientes integrados ou automaticamente ligados (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não
A outras redes que não a Internet, tais como EDI ou outras redes próprias exclusivas, dentro do grupo da empresa	12	6	38
A outras redes que não a Internet, tais como EDI ou outras redes próprias exclusivas, fora do grupo da empresa	12	6	39

E.6 Empresas que utilizam a EDI ou outras redes que não a Internet para interagir com clientes (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas que utilizam a EDI ou outras redes que não a Internet para interagir com clientes	21

E.7 Empresas com bens e/ou serviços acessíveis ao consumidor final, através de outras redes que não a Internet (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J

	2004
Empresas com bens e/ou serviços acessíveis ao consumidor final, através de outras redes que não a Internet	18

E.8 Empresas que utilizam outras redes, que não a Internet, para interagir com clientes integrados ou automaticamente ligados (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J QUE UTILIZAM A EDI OU OUTRAS REDES QUE NÃO A INTERNET PARA INTERAGIR COM CLIENTES

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não
A outro sistema interno de tecnologias da informação	86	12	2
A sistemas de tecnologias da informação de clientes, fora do grupo da empresa	4	21	74

Apenas foram consideradas as respostas válidas Devido a arredondamentos à unidade a soma não chega aos 100%

E.9 Empresas que utilizam as seguintes tecnologias (%)

BASE: EMPRESAS DO SECTOR J QUE UTILIZAM A EDI OU OUTRAS REDES QUE NÃO A INTERNET PARA INTERAGIR COM CLIENTES

	2004
EDI	17
Minitel	-
ATM	-
Outra	72

Devido a arredondamentos à unidade a soma não chega aos 100%