

4º Inquérito Comunitário à Inovação

Este inquérito recolhe informação sobre as actividades relacionadas com a inovação de produtos e processos e, pela primeira vez, com as actividades de inovação organizacional e de marketing desenvolvidas em 2002, 2003 e 2004. A maioria das questões refere-se a bens e serviços, bem como à implementação de processos e de métodos de logística e de distribuição, **novos ou significativamente melhorados**. As questões relacionadas com a inovação organizacional e de marketing são abordadas na Secção 10.

A fim de se poder comparar as empresas com e sem actividades de inovação, solicitamos que todas as questões sejam respondidas, a menos que haja instruções em contrário.

► Atenção

Para que o questionário seja devidamente validado todas as respostas devem estar completamente preenchidas, por exemplo nas questões de resposta múltipla deve assinalar sempre uma opção (ex. Sim ou Não).

Aconselhamos uma leitura prévia de todo o questionário antes do seu preenchimento.

Legislação

O OCES é o órgão delegado do INE para a área estatística da Ciência e da Tecnologia (Despacho Ministerial Conjunto 265/97 de 31 de Julho), passando a integrar o Sistema Estatístico Nacional (SEN) e sujeitando-se como tal à legislação que estipula o seu funcionamento (Lei 6/89 de 3 de Abril).

SEGREDO ESTATÍSTICO

Consiste no dever que impende sobre o OCES de guardar reserva absoluta em relação à informação estatística de carácter individual de pessoas singulares e colectivas por ele recolhida (artº 5º da Lei 6/89).

OBRIGATORIEDADE DE RESPOSTA

É obrigatória a prestação das informações pedidas pelos funcionários e agentes do INE enquanto encarregados da recolha directa de informações estatísticas (artº 19º da Lei 6/89).

Pessoa a contactar para esclarecimento de questões relacionadas com o questionário:

Nome: _____

Função na empresa: _____

Telefone: _____ Fax: _____ E-mail: _____

1. Informação geral sobre a empresa

Nome da Empresa: _____

Morada: _____

Concelho: _____ Distrito: _____

Código Postal: -

Localidade: _____

Actividade principal CAE:
(Rev. 2.1 - 2003)

Nº Contribuinte:

Telefone:

Fax:

Website: _____ E-mail: _____

1.1 A sua empresa faz parte de um grupo empresarial?

Um **grupo** é composto por duas ou mais empresas com estatuto jurídico distinto pertencentes aos mesmos proprietários, sócios ou accionistas. A sede também faz parte do grupo de empresas.

Sim Em que país se localiza a sede do grupo? _____

Não Nome do grupo: _____

► Atenção

Se a sua empresa faz parte de um grupo empresarial, responda às perguntas seguintes só relativamente à sua empresa em Portugal.

1.1.1 Ano do início de actividade da sua empresa:

1.1.2 A sua empresa passou por algum processo de cisão e/ou fusão durante o período de 2002 a 2004?

	Sim	Não
Fusão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1.2 Quais os mercados geográficos dos bens ou serviços vendidos pela sua empresa durante o período de 2002 a 2004?

(escolha todos que se aplicam)

	Sim	Não
Local / regional em Portugal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros Países da União Europeia (UE), países da EFTA ou países candidatos à UE*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros Países	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Inclui os seguintes países: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Itália, Irlanda, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Polónia, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia, Suíça e Turquia.

2. Inovação de Produto (bens ou serviços)

A **inovação de produto** é a introdução no mercado de um bem ou serviço novo ou significativamente melhorado relativamente às suas capacidades iniciais, tais como a melhoria no *software*, "mais amigável", novos componentes ou subsistemas. A inovação deve ser nova para a empresa, mas não necessita ser nova no sector ou mercado da empresa. Não é relevante se a inovação foi originalmente desenvolvida pela sua empresa ou por outras empresas.

2.1 Durante o período de 2002 a 2004, a sua empresa introduziu:

	Sim	Não
Bens novos ou significativamente melhorados. (<i>Exclua a revenda de bens novos adquiridos a outras empresas e mudanças exclusivamente de natureza estética</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviços novos ou significativamente melhorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Atenção

Se a resposta for "NÃO" em ambas as questões, passe para a questão 3.1 (pág. 4), caso contrário prossiga.

2.1.1 Por favor, faça uma descrição sucinta de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado:

2.2 Quem desenvolveu essas inovações de produto (bens/serviços)?

(*Selecione apenas a opção mais adequada*)

- Principalmente a sua empresa ou o grupo a que pertence
- A sua empresa em cooperação com outras empresas ou instituições
- Principalmente outras empresas ou instituições

2.3 Alguma das inovações de bens ou serviços introduzidas pela sua empresa durante o período de 2002 a 2004 foi:

		Sim	Não
Nova no mercado de actuação da empresa?	A empresa introduziu algum bem e/ou serviço novo ou significativamente melhorado no seu mercado antes dos seus concorrentes directos (<i>pode já estar disponível noutras mercados</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nova apenas para a empresa?	A empresa introduziu algum bem e/ou serviço novo ou significativamente melhorado já introduzido no seu mercado pelos seus concorrentes directos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.4 Tendo em conta as definições anteriores, estime a distribuição, em percentagem, do total de volume de negócios¹ em 2004 entre:

Venda de novos bens ou serviços introduzidos durante o período de 2002 a 2004 que foram novos no mercado de actuação da empresa	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Venda de novos bens ou serviços introduzidos durante o período de 2002 a 2004 que foram novos só para a sua empresa	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %
Venda de bens ou serviços não modificados ou só marginalmente modificados durante o período de 2002 a 2004 (<i>inclua a revenda de novos bens ou serviços adquiridos a outras empresas</i>)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> %

Total do Volume de Negócios em 2004 **100%**

¹ Para Instituições de Intermediação Financeira: Comissões recebidas; para as Instituições de Seguros: prémios brutos emitidos.

3. Inovação de processo

A **inovação de processo** é a implementação de um processo de produção ou de um método de distribuição novos ou significativamente melhorados, ou de uma actividade de apoio aos seus bens ou serviços também nova ou significativamente melhorada. Não é relevante se a inovação foi originalmente desenvolvida pela sua empresa ou por outras empresas. Deve excluir inovações de índole puramente organizativa.

3.1 Durante o período de 2002 a 2004, a sua empresa introduziu:

	Sim	Não
Métodos novos ou significativamente melhorados no fabrico ou produção de bens ou de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Métodos novos ou significativamente melhorados de logística, de entrega ou de distribuição de bens ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades novas ou significativamente melhoradas de apoio aos processos (tais como sistemas de manutenção e sistemas de informação para operações de compra, contabilização, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Atenção

Se a resposta for "NÃO" em todas as opções, passe para a questão 4.1, caso contrário prossiga.

3.1.1 Por favor, faça uma descrição sucinta de um processo novo ou significativamente melhorado:

3.2 Quem desenvolveu essas inovações de processo?

(Seleccione apenas a opção mais adequada)

- Principalmente a sua empresa ou o grupo a que pertence
- A sua empresa em cooperação com outras empresas ou instituições
- Principalmente outras empresas ou instituições

4. Actividades de inovação em curso ou abandonadas

As **actividades de inovação** incluem a aquisição de máquinas, equipamentos, *software* e de licenças; trabalhos de engenharia e de desenvolvimento, formação, *marketing* e I&D² sempre que sejam empreendidas especificamente para implementar uma inovação de produto ou de processo.

4.1 A sua empresa desenvolveu alguma actividade de inovação orientada para a introdução de produtos (bens/serviços) ou de processos novos que tivesse sido abandonada entre 2002 e 2004 ou não concluída até final de 2004?

- Sim
- Não

► Atenção

Se a sua empresa não realizou inovações de produto ou de processo, nem teve actividades de inovação incompletas ou abandonadas durante o período de 2002 a 2004 (respondeu "NÃO" a todas as opções das questões 2.1, 3.1 e 4.1), passe para a questão 8.2 (pág. 10).
Caso contrário continue a responder ao questionário a partir da questão 5.1 (pág. seguinte).

² Incluir I&D de investigação fundamental como uma actividade de inovação, mesmo que não esteja especificamente relacionada com uma inovação de produto ou de processo.

5. Actividades e despesa de inovação

5.1 Durante o período de 2002 a 2004, a sua empresa esteve envolvida em alguma das seguintes actividades orientadas para a inovação:

		Sim	Não
Realização de actividades de I&D (I&D Intramuros)	<p>Trabalho criativo empreendido dentro da empresa com vista a aumentar o conhecimento, bem como a utilização desse conhecimento em novas aplicações, tais como produtos (bens/serviços) ou processos novos ou significativamente melhorados (inclui o desenvolvimento de <i>software</i>)</p> <p>Em caso afirmativo, indique se a empresa realizou I&D durante o período de 2002 a 2004:</p> <p style="padding-left: 40px;">Continuamente <input type="checkbox"/></p> <p style="padding-left: 40px;">Ocasionalmente <input type="checkbox"/></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aquisição externa de I&D (I&D Extramuros)	As actividades mencionadas acima, mas executadas por outras empresas (incluindo outras empresas do grupo), ou por instituições de I&D públicas ou privadas e adquiridas pela empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aquisição de maquinaria, equipamento e <i>software</i>	Aquisição de maquinaria avançada, equipamento, <i>hardware</i> e <i>software</i> especificamente para produzir bens ou serviços novos ou significativamente melhorados ou implementar processos novos ou significativamente melhorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aquisição de outros conhecimentos externos	Compra ou licenciamento dos direitos de patentes e/ou invenções não patenteadas, " <i>know-how</i> " ou outras formas de conhecimento, a outras empresas ou instituições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Formação	Formação interna ou externa do pessoal da empresa especificamente destinada ao desenvolvimento e/ou à introdução de produtos ou processos novos ou significativamente melhorados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actividades de <i>Marketing</i>	Actividades de <i>marketing</i> orientadas para a introdução no mercado dos bens e serviços novos ou significativamente melhorados, incluindo estudos de mercado, testes de mercado e publicidade de lançamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros procedimentos	Procedimentos e preparações técnicas para implementar produtos (bens/ serviços) ou processos novos ou significativamente melhorados, não contemplados acima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Fontes de informação e cooperação para as actividades de inovação

6.1 Durante o período de 2002 a 2004, qual o grau de importância das seguintes fontes de informação para as actividades orientadas para a inovação da empresa? *(Identifique as fontes de informação que disponibilizaram informações úteis para novos projectos de inovação ou que contribuíram para a realização de projectos de inovação em curso).*

► **Atenção**

Assinale "**Não é utilizada**" se nenhuma informação foi obtida numa das fontes.

Fontes de informação		Grau de importância			Não é utilizada
		Alto	Médio	Baixo	
Fontes Internas	Dentro da própria empresa ou no grupo a que pertence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fontes do mercado	Fornecedores de equipamento, material, componentes ou <i>software</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Clientes ou consumidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Concorrentes ou outras empresas do mesmo sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Consultores ou empresas privadas de I&D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fontes institucionais	Universidades, institutos politécnicos ou suas instituições de interface	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Laboratórios do Estado ou outros organismos públicos de I&D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outras fontes	Conferências, feiras e exposições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Revistas científicas e livros técnicos/profissionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Associações profissionais ou empresariais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.2 Durante o período de 2002 a 2004, a sua empresa cooperou com outras empresas ou instituições no âmbito das suas actividade de inovação?

A **cooperação** na área da inovação é a participação activa em projectos de inovação com outras empresas ou instituições não comerciais. A cooperação não implica que ambos os parceiros retirem benefícios comerciais. A simples contratação ao exterior, sem qualquer colaboração activa da empresa, não é considerada cooperação.

Sim

Não [Passe para a questão 7.1 \(pág. 9\)](#)

6.3 Indique qual o tipo de parceiro com quem colaborou e a sua localização.

(Escolha todos os que se aplicam)

Tipo de parceiro de cooperação	Portugal	Europa*	Estados Unidos	Outros países
A. Outras empresas do grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Fornecedores de equipamento, material, componentes ou software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Clientes ou consumidores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Concorrentes ou outras empresas do mesmo sector	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Consultores, empresas privadas de I&D, associações empresariais e/ou centros tecnológicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Universidades, institutos politécnicos ou suas instituições de interface	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Laboratórios do Estado ou outros organismos públicos de I&D	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Inclui os seguintes países da União Europeia (UE), EFTA, ou candidatos à UE: Alemanha, Áustria, Bélgica, Bulgária, Chipre, Croácia, Dinamarca, Eslováquia, Eslovénia, Espanha, Estónia, Finlândia, França, Grécia, Hungria, Islândia, Itália, Irlanda, Letónia, Liechtenstein, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Baixos, Polónia, Reino Unido, República Checa, Roménia, Suécia, Suíça e Turquia.

6.4 Indique qual o tipo de parceiro de cooperação mais importante para as actividades de inovação da empresa?

(da lista anterior escolha a letra correspondente)

7. Efeitos da inovação durante o período de 2002 a 2004

7.1 Qual o grau de importância de cada um dos seguintes efeitos das inovações nos produtos (bens/serviços) e/ou processos introduzidos pela sua empresa durante o período de 2002 a 2004?

		Grau do efeito observado			Não relevante
		Alto	Médio	Baixo	
Efeitos associados aos produtos	Alargamento da gama de bens ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Entrada em novos mercados ou aumento da quota de mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Melhoria da qualidade dos bens ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efeitos associados aos processos	Maior flexibilidade de produção ou de fornecimento de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aumento da capacidade de produção ou melhoria da prestação do serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Redução dos custos de trabalho por unidade produzida de bens ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Redução do consumo de energia e de materiais por unidade produzida de bens ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros efeitos	Redução do impacte ambiental e/ou melhoria da saúde, higiene e segurança no trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Resposta a exigências legais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Factores que dificultaram as actividades de inovação

8.1 Durante o período de 2002 a 2004, alguma das actividades ou projectos de inovação da sua empresa foi:

	Sim	Não
Abandonada na fase de concepção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abandonada após a actividade ou o projecto ter começado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seramente atrasada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► Atenção

PARA SER RESPONDIDO POR TODAS AS EMPRESAS.

8.2 Durante o período de 2002 a 2004, qual o grau de importância dos seguintes factores que impediram as actividades ou projectos de inovação da sua empresa ou que influenciaram a sua tomada de decisão de não inovar:

		Grau de importância			Não relevante
		Alto	Médio	Baixo	
Factores económicos	Insuficiência de capitais próprios ou do grupo a que pertence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Falta de financiamento de fontes externas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Custos com a inovação demasiado elevados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factores de conhecimento	Falta de pessoal qualificado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Falta de informação sobre tecnologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Falta de informação sobre os mercados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Dificuldade em encontrar parceiros para cooperação em projectos de inovação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factores de mercado	Mercado dominado por empresas estabelecidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Incerteza na procura/mercado para os bens ou serviços novos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Razões para não Inovar	Desnecessário por já existirem inovações anteriores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Desnecessário pela inexistência de procura/mercado para inovações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Direitos de propriedade intelectual

9.1 Durante o período de 2002 a 2004, a sua empresa recorreu aos seguintes meios para proteger inovações?

	Sim	Não
Pedido de patente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registo de um desenho industrial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marcas Registadas (<i>Trademarks</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Direitos de Autor (<i>Copyright</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Inovação organizacional e de *marketing*

Uma **inovação organizacional** é a implementação de uma alteração nova ou significativa na estrutura da empresa ou nos métodos de gestão para que a empresa possa melhorar o uso dos conhecimentos, imprimir mais qualidade aos bens ou serviços ou mais eficiência aos fluxos de trabalho.

Uma **inovação de *marketing*** é a implementação de alterações significativas no design do produto, na embalagem ou nos métodos de vendas e *marketing*, de forma a aumentar a penetração dos bens ou serviços da empresa no mercado ou em novos mercados.

10.1 Durante o período de 2002 a 2004, a sua empresa introduziu:

		Sim	Não
Inovação organizacional	Sistemas de gestão do conhecimento novos ou significativamente alterados para melhorar o uso ou a troca de informação, os conhecimentos e as competências técnicas dentro da empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Alterações fundamentais na organização do trabalho dentro da empresa, tais como mudanças na estrutura de gestão ou a integração de novos departamentos ou actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Alterações novas ou significativas nas relações com outras empresas ou instituições públicas, tais como, alianças, parcerias, <i>outsourcing</i> ou sub-contratação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inovação de <i>marketing</i>	Alterações significativas no design ou na embalagem de um bem ou serviço (deve excluir mudanças de rotina/sazonais como as mudanças de moda na indústria do vestuário)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Métodos de venda ou de distribuição novos ou significativamente alterados, tais como vendas pela Internet, <i>franchising</i> , vendas directas ou licenças da distribuição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.2 Se a sua empresa introduziu alguma inovação organizacional durante o período de 2002 a 2004, qual o grau de importância de cada um dos seguintes efeitos dessa inovação:

	Grau do efeito observado			Não relevante
	Alto	Médio	Baixo	
Redução do tempo de resposta às necessidades dos clientes ou fornecedores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melhoria da qualidade dos bens ou serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redução dos custos por unidade de produção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento da satisfação dos empregados e/ou redução do rácio do número de empregados no Volume de Negócios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)

Entende-se por **Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC)** o ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação. É uma aplicação de sistemas de informação e de conhecimento, em especial aplicados nos negócios e na aprendizagem. São os aparelhos de *hardware* e *software* que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

11.1 A sua empresa utilizou meios electrónicos de informação e comunicação (computadores e software) durante 2004?

Sim

Indique se foram:

Próprios

Subcontratados

Não ► [Passe para a questão 12 \(pág. 14\).](#)

11.2 Quais as funções da empresa que utilizaram software aplicacional durante 2004?

Entende-se por **software aplicacional** os programas informáticos (*software*) que podem ser específicos de um só departamento ou função (não integrados) ou comuns a vários departamentos e/ou interligando diversas funções (integrados).

Funções	Integrado	Não Integrado	Não é utilizada
Aprovisionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendas, comercial, <i>marketing</i> e publicidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transportes, <i>stocks</i> e outras actividades logísticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestão de pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contabilidade e gestão financeira	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comunicação Interna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestão da Inovação e Desenvolvimento Produto/Serviço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.3 Em Dezembro de 2004, a sua empresa tinha acesso à Internet nas seguintes situações?

Entende-se por **Internet** (acesso *www*) a ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, e-mail, etc.).

	Sim	Não
Em todos os postos de trabalho que têm computador pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nos postos de trabalho cuja função e tarefas assim o exigam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelas chefias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pelos secretariados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em espaços de lazer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outra situação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.4 Indique em que situações a sua empresa utilizou a Internet durante 2004:

	Compras	Vendas	Não utilizada
Divulgação/Procura (<i>procurement</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encomendas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recebimentos/Pagamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11.5 Em 2004 a sua empresa dispunha de Intranet?

Entende-se por **Intranet** uma Rede ou *Website* próprio de uma organização baseada no protocolo TCP/IP. É acessível apenas aos membros da organização, colaboradores ou a outros desde que autorizados.

Sim

Não

11.6 A sua empresa integrou algum centro de negócios online (vulgarmente designado por *e-marketplace*) durante 2004?

O **e-Marketplace** é um portal suportado por uma plataforma electrónica que permite a compra e venda de produtos, serviços e informação online.

Sim

Não

