

Sociedade da Informação e do Conhecimento

Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas

2015

Mais de 60% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço têm website

Em 2015, 96% das empresas portuguesas com 10 ou mais pessoas ao serviço acedem à internet em banda larga, acesso que continua a evidenciar um crescimento face ao observado em anos anteriores.

A tecnologia fixa continua a ser o principal tipo de ligação usada pelas empresas para aceder à internet em banda larga (94% em 2015). Contudo, é a proporção de empresas que se ligam à internet através de banda larga e tecnologia móvel que mais tem aumentado nos últimos anos.

A utilização de comércio eletrónico pelas empresas tem vindo a aumentar nos últimos 5 anos. Para este crescimento contribuiu o aumento nas encomendas recebidas, de 5 p.p. em 2014 face a 2013. Portugal foi a principal origem e destino das encomendas eletrónicas recebidas (97%) e efetuadas (90%) pelas empresas que utilizaram comércio eletrónico em 2014.

Em 2015, 61% das empresas em análise referiram ter website, mais 6 p.p. do que no ano anterior.

Quase metade das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço têm uma política definida e implementada para a prevenção de problemas de segurança informática.

O acesso à internet através banda larga e tecnologia móvel continua a aumentar

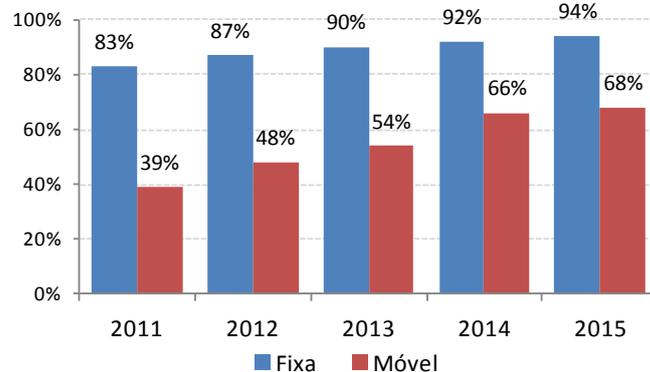
Os resultados de 2015 do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação indicam que 96% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço utilizam a banda larga para se ligarem à internet, registando-se um aumento de 10 p.p. desde 2011 (86%).

A utilização de uma tecnologia fixa continua a ser o tipo de ligação à internet em banda larga mais comum entre as empresas (referida por 94% das empresas em 2015), comparativamente à utilização de uma tecnologia móvel (indicada por 68% das empresas).

Todavia, é a proporção de empresas que se ligam à

internet através de banda larga e tecnologia móvel que mais tem aumentado nos últimos anos.

Utilização de banda larga nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por tipo de ligação, Portugal, 2011-2015



No conjunto das ligações fixas de banda larga, 52% das empresas referem utilizar DSL (ADSL, SDSL, etc.) e

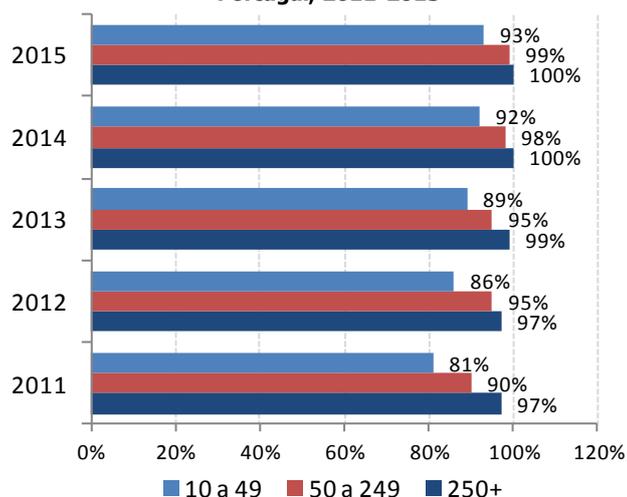
68% usam outra ligação fixa de banda larga com ou sem fios (por exemplo, cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, WI-FI).

Relativamente ao acesso em banda larga por ligação móvel (por tecnologia 3G ou superior), 55% das empresas referem fazê-lo através de telemóvel, PDA ou *Smartphone* e 53% através de computador portátil (por exemplo, *laptop*, *notebook*, *netbook*).

Os acessos por banda estreita, como *modem* por linha de telefone analógica ou RDIS e ligação móvel através de telemóvel são utilizados por 23% e 25% das empresas, respetivamente.

Embora se encontre num patamar elevado de implementação, a ligação das empresas portuguesas em banda larga através de tecnologia fixa não é homogénea quando considerada a dimensão das empresas: 93% no caso das pequenas empresas, 99% para empresas médias, e 100% para as grandes empresas.

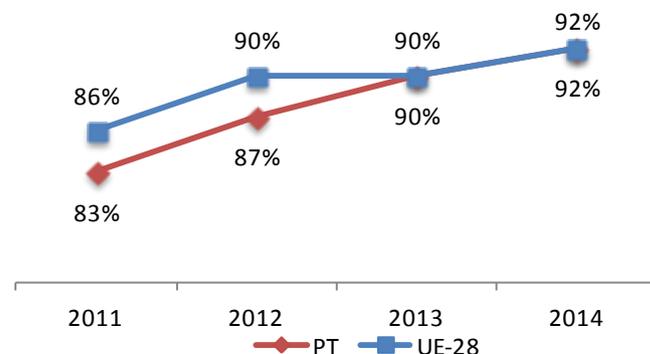
Utilização de banda larga fixa nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2011-2015



A leitura dos dados disponíveis para a UE-28¹, permite concluir que a utilização da ligação em banda larga fixa em Portugal tem vindo a atingir mais recentemente o

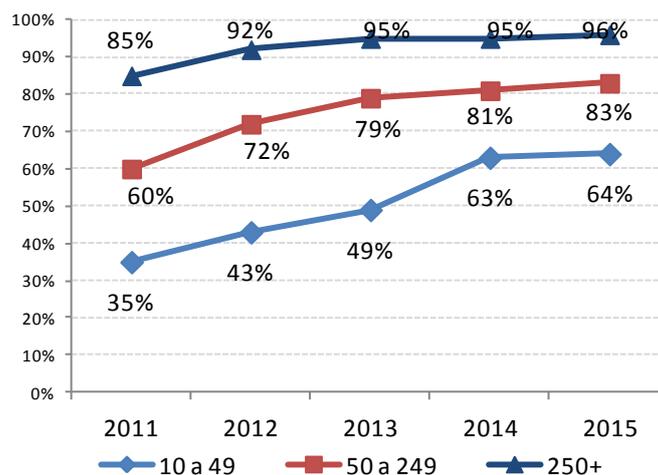
nível observado para a média da UE-28 (90% em 2013 e 92% em 2014).

Utilização de banda larga fixa nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal e UE-28, 2011-2014



A utilização da ligação em banda larga através de tecnologia móvel pelas empresas nacionais, embora em nível de implementação inferior à tecnologia fixa, revela um crescimento acentuado nos últimos 5 anos. De 2011 a 2015, a proporção de empresas utilizadoras de ligação móvel aumentou 29 p.p., aumento que se regista sobretudo nas pequenas empresas (com 10 a 49 pessoas ao serviço).

Utilização de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2011-2015



Por outro lado, esta proporção aumenta com a dimensão das empresas: em 2015, 64% das pequenas empresas (10 a 49 pessoas ao serviço), 83% das médias (50 a 249 pessoas ao serviço) e 96% das

¹ Dados UE-28 relativos 2015 ainda não publicados.

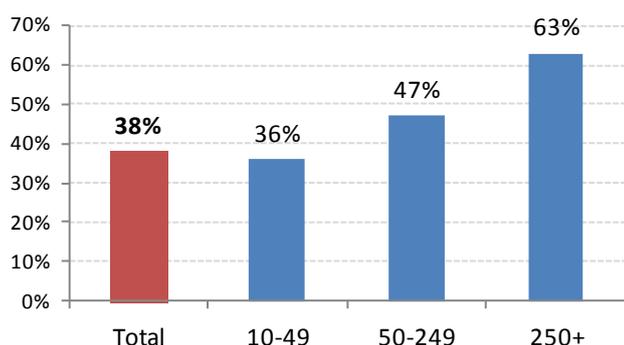
grandes (250 ou mais pessoas ao serviço), utilizam banda larga móvel.

Do conjunto de empresas em análise, 70% disponibiliza equipamento portátil com ligação móvel à internet aos seus trabalhadores em 2015, o que representa um aumento de 30 p.p. relativamente a 2013.

38% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço utilizam as redes sociais como estratégia de ligação a clientes, fornecedores ou parceiros de negócio

De acordo com o inquérito realizado em 2015, 38% das empresas utilizam aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação criadas pelas próprias empresas para conectar, criar e trocar conteúdos *online*, com clientes, fornecedores ou outros parceiros de negócio. A dimensão da empresa revela-se um fator importante para esta utilização, sendo uma prática referida por 36% das pequenas empresas, 47% das médias empresas e 63% das empresas com mais de 250 pessoas ao serviço.

Utilização de redes sociais nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2015

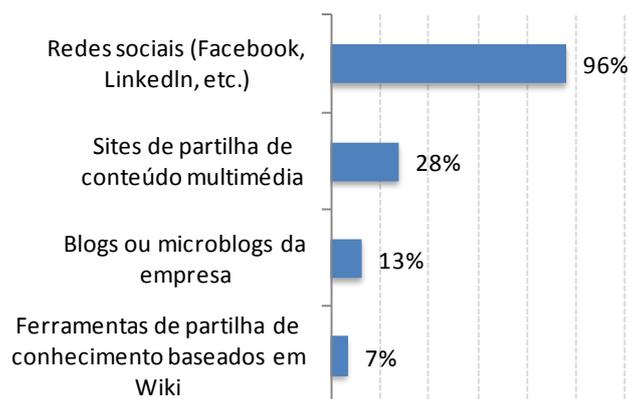


Neste contexto, evidencia-se a utilização das redes sociais (Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, etc.), sendo indicada por 96% das empresas que utilizam aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação.

A frequência de utilização de sites de partilha de conteúdos multimédia (Youtube, Flickr, Picasa, etc) é

de 28% e a de utilização de blogs da empresa ou microblogs (Twitter, Present.ly etc.) é de 13%, sendo a opção menos utilizada aquela que se refere a ferramentas de partilha de conhecimentos (*Wiki*), com 7%.

Utilização de redes sociais nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por tipo de rede, Portugal, 2015



Mais de 60% das empresas têm *website*, e a maioria destas disponibiliza catálogos ou listas de preços no *website*

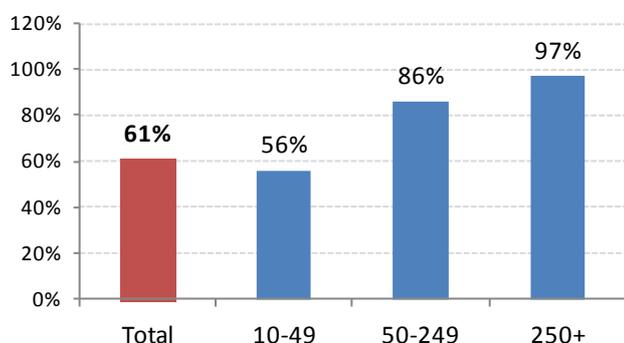
Em 2015, 61% das empresas em análise referiram ter *website*, sendo que a funcionalidade disponibilizada com maior frequência é a disponibilização de catálogos ou listas de preços (71%). A certificação da segurança do *website* é indicada por 45% das empresas com *website*, sendo também relevantes a frequência com que são referidas as seguintes funcionalidades: recrutamento e formulário de candidatura *online* (22%) e encomenda ou reserva *online* (17%). A acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais é referida por 6% das empresas com *website*.

Funcionalidades disponibilizadas no *website*, nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal, 2015



A proporção de empresas que referem ter *website* aumenta com a dimensão da empresa, variando entre 56% nas empresas de 10 a 49 pessoas ao serviço, 86% nas empresas de 50 a 249 pessoas ao serviço e 97% nas grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço).

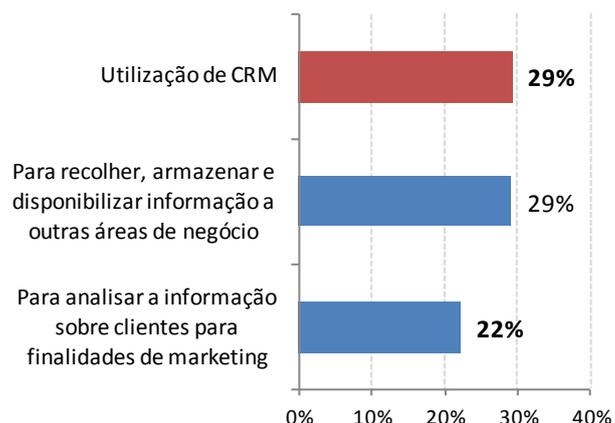
Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com *website*, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2015



29% das empresas partilham informação de forma eletrónica como estratégia de serviço

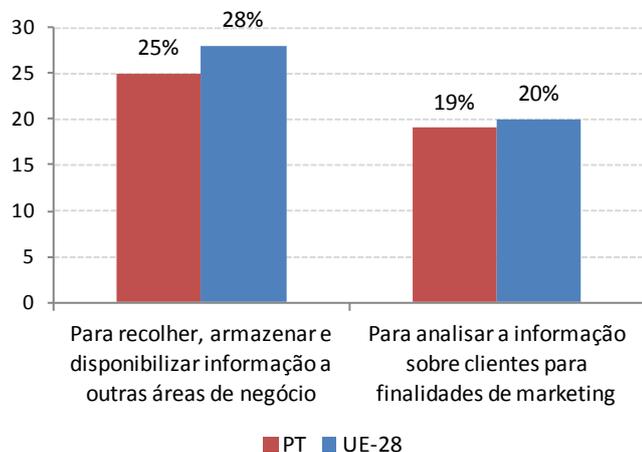
Em 2015, 29% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço partilham informação com os fornecedores/clientes a fim de coordenar a disponibilidade e a entrega dos produtos ou dos serviços ao consumidor final. Para este resultado contribuem 29% de empresas que referem recolher, armazenar e disponibilizar informação sobre os clientes a outras áreas de negócio, e 22% que indicam analisar a informação sobre clientes para finalidades de *marketing*.

Utilização de *software* de aplicação (CRM) para a gestão da informação sobre clientes nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por objetivo de utilização, Portugal, 2015



Tendo em conta os resultados mais recentes para a UE-28, as empresas nacionais registavam em 2014 valores inferiores à média europeia no caso da recolha, arquivo e partilha de informação a outras áreas de negócio (menos 3 p.p.), e no que respeita à análise dessa informação para *marketing* (menos 1 p.p.).

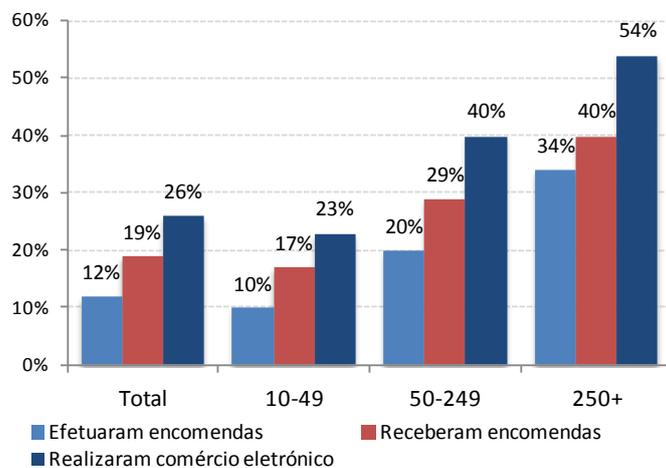
Utilização de *software* de aplicação (CRM) para a gestão da informação sobre clientes nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por objetivo de utilização, Portugal e UE-28, 2014



19% das empresas receberam encomendas através de comércio eletrónico, +5 p.p. do que no ano anterior

Em 2014², 26% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço realizaram comércio eletrónico³, revelando um aumento de 2 p.p. face a 2010 e de 4 p.p. face ao ano anterior. Por tipo de transação, 19% das empresas referem ter recebido encomendas através de redes eletrónicas (de *website* ou de intercâmbio eletrónico de dados - EDI) e 12% indicam ter efetuado encomendas de bens ou serviços através deste tipo de redes.

Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que efetuaram comércio eletrónico (pelo menos 1%) em 2014, por escalão de pessoal ao serviço e por tipo de transação, Portugal, 2015



À semelhança dos anos anteriores, a realização de comércio eletrónico em 2014 aumentava com a dimensão da empresa: 23% nas empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço, 40% nas empresas de 50 a 249 pessoas ao serviço e 54% nas grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço).

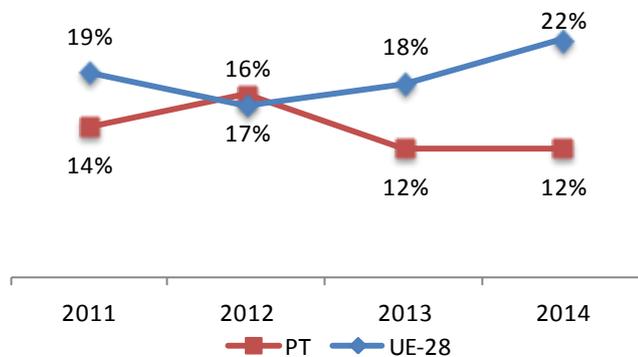
Relativamente às encomendas recebidas por via eletrónica evidenciava-se, em 2014, um crescimento de 5 p.p., contrastando com a estabilidade verificada nos três últimos anos.

Ao contrário das encomendas recebidas, observa-se alguma instabilidade na proporção de empresas que efetuaram encomendas por comércio eletrónico nos últimos anos, sendo a adesão a este tipo de comércio pelas empresas em Portugal inferior à observada na UE-28.

² Os dados relativos ao comércio eletrónico respeitam ao ano anterior ao do inquérito.

³ Nos dados relativos ao comércio eletrónico, são consideradas as encomendas que representam pelo menos 1% do total das compras da empresa (no caso das encomendas efetuadas) ou do total do volume de negócios (no caso das encomendas recebidas).

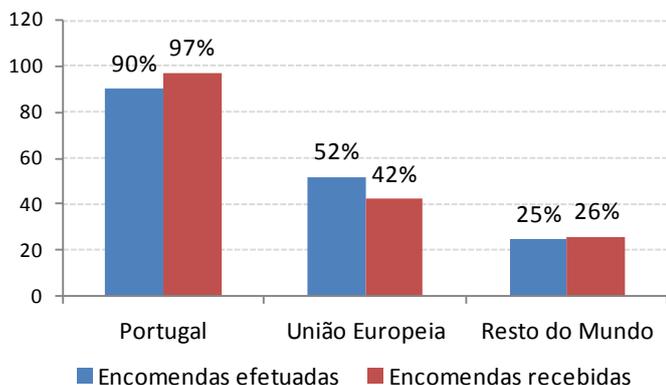
Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que referiram ter efetuado encomendas através de comércio eletrónico (pelo menos 1%) no ano anterior ao do inquérito, Portugal e UE-28, 2011-2014



Para a maioria das empresas portuguesas o comércio eletrónico efetua-se principalmente com empresas nacionais: 97% das empresas recebem encomendas de clientes nacionais e 90% efetuam encomendas eletrónicas também a fornecedores localizados em Portugal.

A proporção de encomendas recebidas e efetuadas pelas empresas reduz-se com o aumento da distância geográfica do cliente ou fornecedor: 52% das empresas efetua e 42% recebe encomendas referentes a países pertencentes à União Europeia, enquanto a proporção de empresas em Portugal que efetuam ou recebem encomendas de outros países fora da UE é, respetivamente, de 25% e 26%.

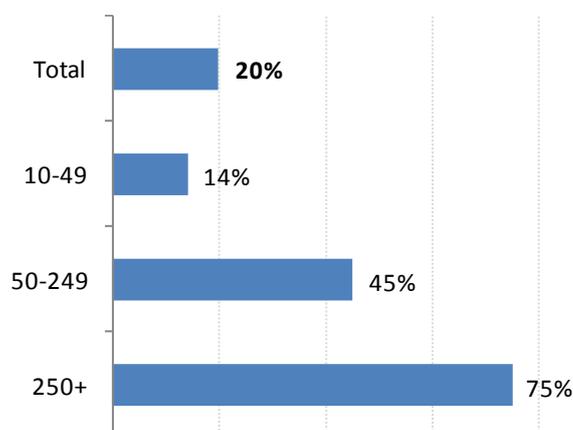
Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que efetuaram ou receberam encomendas através de comércio eletrónico em 2014, por origem e destino geográfico, Portugal, 2015



Um quinto das empresas portuguesas empregam trabalhadores especializados em TIC ou promovem formação TIC para outro pessoal ao serviço

Em 2015, 20% das empresas com 10 e mais pessoas ao serviço empregam especialistas em TIC. A existência de especialistas em TIC é mais frequente no caso das grandes empresas (75%) do que nas pequenas (14%) e médias empresas (45%).

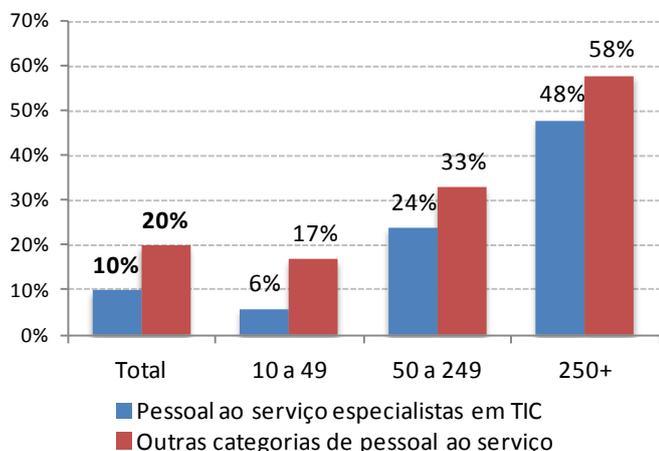
Empresas com pessoal ao serviço especialista em TIC, Portugal, 2015



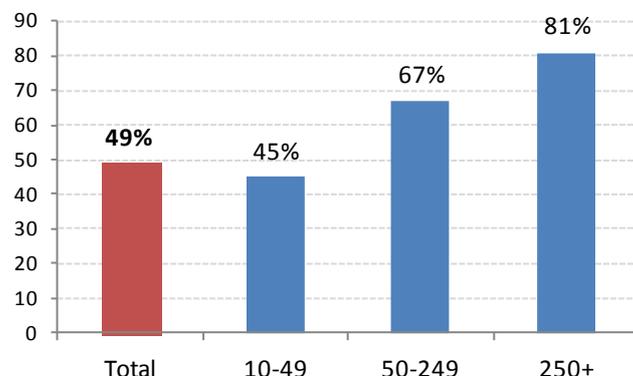
As ações de formação em TIC promovidas pelas empresas destinam-se principalmente ao pessoal ao serviço afeto a outras categorias que não as TIC: 10% referem ter promovido, no ano anterior, formação TIC para pessoal ao serviço especialista em TIC, e 20% revelam ter promovido essa formação para outras categorias de pessoal ao serviço.

Tal como para o indicador sobre a existência de especialistas, são também as grandes empresas que mais promovem ações de formação em TIC, seja para especialistas, seja para outras categorias de pessoal ao serviço.

Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que promoveram formação em TIC para desenvolver competências do pessoal ao serviço em 2014, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal



Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com política de segurança TIC formalmente definida, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2015

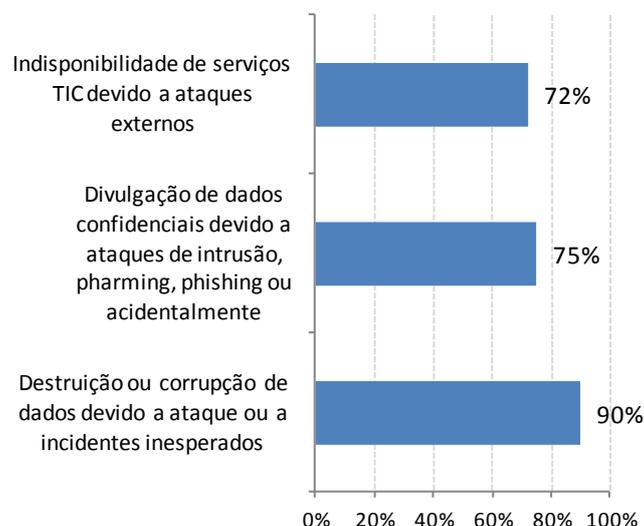


Metades das empresas têm uma política de segurança informática implementada

Em 2015, quase metade (49%) das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço têm uma política formalmente definida relativa à segurança informática. A proporção de empresas com política de segurança aumenta com a dimensão da empresa: 45% das pequenas empresas (10 a 49 pessoas ao serviço), 67% das médias empresas (50 a 249 pessoas) e 81% das grandes empresas (com 250 ou mais pessoas ao serviço).

Independentemente da dimensão, para a maioria das empresas com política de segurança informática (90%) esta prevê uma proteção contra a destruição ou corrupção de dados devido a ataques ou acidentes inesperados. Em proporções semelhantes, a política assegura também proteção contra divulgação de dados confidenciais devido a ataques de intrusão, de *pharming*, *phishing* ou divulgação acidental (75%) e contra situações de indisponibilidade de serviços TIC devido a ataques externos (72%).

Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com política de segurança TIC formalmente definida, por riscos de segurança contemplados, Portugal, 2015



NOTA TÉCNICA

Os indicadores apresentados neste destaque foram construídos a partir dos dados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (IUTICE), 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).

O IUTICE é um inquérito anual com base numa amostra representativa das empresas em Portugal com atividade económica principal na indústria transformadora, energia, construção, comércio e reparação, alojamento e restauração, transportes e comunicações, e outros serviços (excluindo as atividades de educação e de saúde e, a partir de 2014, as atividades financeiras).

As estimativas apresentadas foram obtidas a partir de uma amostra de 3294 empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço e cuja atividade económica se enquadra numa das seguintes secções da CAE Rev.3: C, D e E, F, G, H, I, J, L, M (divisão 69-74), N, S (grupo 95.1).

O período de referência da informação é o ano de 2015 para a generalidade das variáveis, exceto para as variáveis relacionadas com o comércio eletrónico, faturação e formação TIC que são referenciadas a 2014. No caso dos indicadores relativos ao comércio eletrónico, designadamente as encomendas eletrónicas recebidas e as encomendas eletrónicas efetuadas, são apenas consideradas as encomendas que representam pelo menos 1% do total do volume de negócios e do total do valor das compras da empresa, respetivamente.

A partir de 2014 o universo de empresas abrangidas pelo Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (IUTICE) não inclui as empresas que desenvolvem principalmente atividades financeiras e de seguros, em linha com o estabelecido para os países da UE. Neste contexto as séries históricas foram reconstituídas para o mesmo âmbito de atividades visando assegurar a comparabilidade temporal.

Principais conceitos:

ACESSO DEDICADO - Também designado por linha dedicada, ou circuito dedicado, é utilizado para transmissão de dados em geral, caracterizando-se pela ligação permanente entre dois pontos, podendo ser analógico ou digital.

ADSL - Tecnologia de transmissão assimétrica de banda larga que usa os pares de cobre da cablagem telefónica existente para comunicação de dados a taxas elevadas e acesso a serviços multimédia. Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal downstream (sentido Internet para o PC) de alto débito (1,5 a 8Mbit/s), um canal duplex de alto débito médio de upstream (sentido PC para a Internet) (16 a 640Kbit/s) e um canal para o serviço telefónico.

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.

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.

CIDADÃO COM NECESSIDADES ESPECIAIS - Indivíduo que precisa de recorrer a facilitadores para o exercício da sua participação e da sua funcionalidade.

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. Notas: 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.

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) - 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.

ELECTRONIC DATA INTERCHANGE (EDI) - 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.

FIBRA ÓTICA - Cabo fabricado em fibra de vidro, através do qual se transmitem sinais sob forma de impulsos de luz. Trata-se de um suporte de banda larga que pode facilmente fornecer capacidade para transmissão de elevadas quantidades de informação, a grandes distância com reduzida distorção.

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.).

LIGAÇÃO POR CABO - Ligação de banda larga utilizando a cablagem das redes de televisão por cabo. É possível no mesmo cabo suportar televisão, Internet e telefone.

NOTA TÉCNICA (continuação)

LIGAÇÃO POR SATÉLITE - Ligação de banda larga via satélite. Existem dois tipos: o uni-direcional que permite apenas a receção de dados, obrigando o cliente a ter outro serviço de Internet; o acesso via satélite bidirecional que permite a receção e o envio de dados.

PHARMING (MISTIFICAÇÃO DO DESTINO) - Crime informático que consiste na colocação de informação falsa num servidor de nomes de domínio (DNS server) e que implica o redireccionamento de um pedido feito pelo utilizador na Web para um destino diferente do pretendido, embora o seu programa de navegação continue a mostrar o sítio Web correto.

PHISHING (MISTIFICAÇÃO DA INTERFACE) - Crime informático que consiste na distribuição em massa de mensagens de correio eletrónico com ligações para falsos sítios Web de instituições bancárias ou outras, com pedidos de atualização de dados pessoais dos clientes.

REDE SOCIAL - Conjunto de sites que privilegia a formação de comunidades virtuais com interesses comuns.

REDE DIGITAL COM INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS (RDIS) - Conjunto de infraestruturas de telecomunicações que, sendo parte integrante da rede básica de telecomunicações, quando essencialmente destinadas à prestação de serviço fixo de telefone, permitem a oferta de ligações digitais entre dois pontos terminais, os quais suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

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.

VOLUME DE NEGÓCIOS - Quantia líquida das vendas e prestações de serviços respeitantes às atividades normais das entidades, i.e. após as reduções em vendas e excluindo o imposto sobre o valor acrescentado e outros impostos diretamente relacionados com as vendas e prestações de serviços.

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.

WIRELESS FIDELITY (WI-FI) - Conjunto de tecnologias de comunicação rádio suportadas nos protocolos 802.11x. A tecnologia Wi-Fi pode ser usada para criar uma rede doméstica ou empresarial sem fios, permitindo também o acesso à rede em pontos de acesso público Wi-Fi, designados de Hotspots.