

6 de novembro de 2014

Versão retificada no tema utilização de software de aplicação (CRM) páginas 4/5

07 de novembro de 2014

Sociedade da Informação

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

2014

66% das empresas ligam-se à internet através de banda larga móvel

O acesso à internet em banda larga pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço aumentou significativamente desde o início da década, atingindo este ano um nível de 95%. Evidencia-se a intensidade do crescimento da ligação em banda larga móvel (41 pontos percentuais face a 2010), mantendo-se todavia a predominância da banda larga fixa, atualmente em patamar semelhante ao observado para a média da UE-28 (90%).

Em 2014, 39% destas empresas utilizam aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação criadas pelas próprias empresas como estratégia de ligação, criação e troca de conteúdos com clientes, fornecedores ou outros parceiros de negócio, principalmente através das redes sociais.

Relativamente a 2013 e à receção de encomendas através do comércio eletrónico, as empresas portuguesas com 10 ou mais pessoas ao serviço atingiram o nível que tem vindo a observar-se, em média, para as suas congéneres na UE-28 (14%). Nesse ano, o volume de negócios realizado através de comércio eletrónico pelas empresas nacionais representou 12% do volume de negócios total.

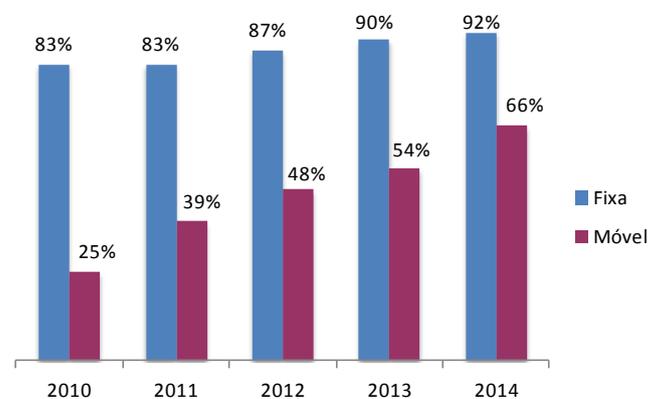
A partir de 2014, o universo de empresas abrangidas pelo Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Empresas (IUTICE) não inclui as empresas que desenvolvem principalmente atividades financeiras e de seguros, em linha com o estabelecido para os países da UE.

Assim, contrariamente aos anos anteriores, todos os resultados agora apresentados excluem a Seção K (atividades financeiras e de seguros), sendo abrangentes às empresas com atividade principal na indústria transformadora, energia, construção, comércio e reparação, alojamento e restauração, transportes e comunicações, e outros serviços excluindo as atividades financeiras, de educação e de saúde.

Mantém-se o crescimento elevado da utilização de banda larga móvel

A proporção de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utilizam banda larga para se ligarem à internet atinge 95% em 2014, tendo aumentado 10 p.p. desde o início da década (85% em 2010).

Utilização de banda larga pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço por tipo de ligação, Portugal, 2010-2014



Em 2014, 92% das empresas utilizam uma tecnologia fixa para ligação à internet em banda larga, e 66% uma tecnologia móvel, mantendo-se a predominância da conexão em banda larga fixa.

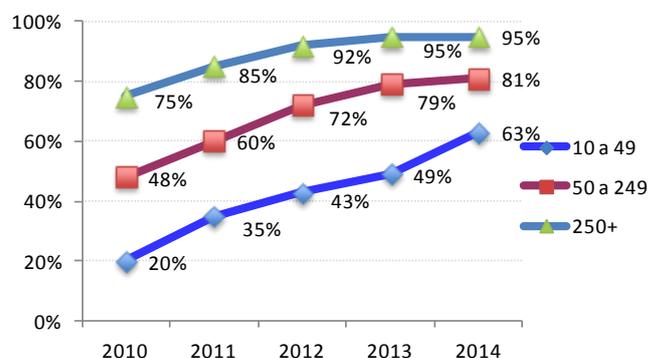
Por tipo de ligação fixa, 27% das empresas referem utilizar *modem* por linha de telefone analógica ou RDIS, 62% usam DSL (ADSL, SDSL, etc.), e em igual número outra ligação fixa de banda larga com ou sem fios (por exemplo, cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, WI-FI).

Relativamente ao acesso em banda larga por ligação móvel¹, 56% das empresas referem fazê-lo através de computador portátil (ex.: laptop, notebook, netbook) e 51% através de telemóvel, PDA ou *Smartphone*.

A análise dos últimos cinco anos evidencia o crescimento da utilização da ligação em banda larga através de tecnologia móvel, com um aumento de 41 p.p. na proporção de empresas utilizadoras face a 2010, sobretudo no caso das pequenas empresas (estima-se uma diferença de mais 43 p.p. entre 2010 e 2014 para as empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço).

Por outro lado, esta proporção aumenta com a dimensão das empresas: em 2014, é de 63% no caso das pequenas empresas, de 81% para as empresas médias (50 a 249 pessoas ao serviço) e de 95% para as grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço).

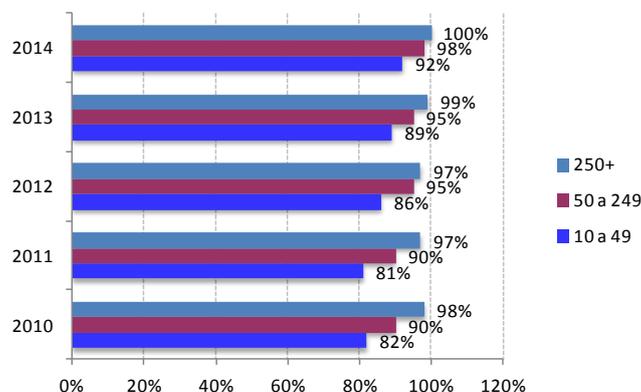
Utilização de banda larga móvel por dimensão do pessoal ao serviço, Portugal, 2010-2014



Em 2014, 66% das empresas em análise disponibiliza equipamento portátil com ligação móvel à internet ao pessoal ao serviço, o que representa um aumento de 27 p.p. relativamente a 2013.

A ligação das empresas portuguesas à banda larga através de tecnologia fixa também não é homogênea nas várias dimensões das empresas (pese embora o patamar de implementação elevado já atingido), variando em 2014, entre 92% (pequenas empresas), 98% (empresas médias), e 100% (grandes empresas).

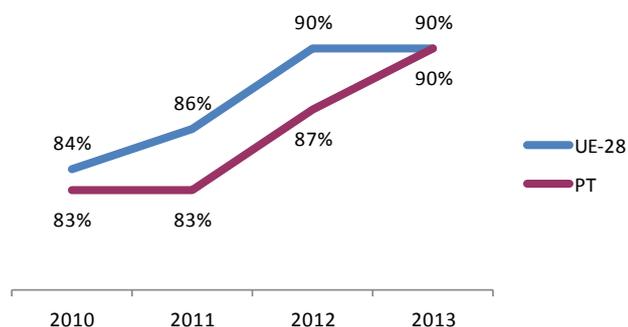
Utilização de banda larga fixa por dimensão do pessoal ao serviço, Portugal, 2010-2014



¹ Tecnologia 3G ou superior.

A leitura dos dados disponíveis para a UE-28, permite concluir que o nível de utilização da ligação em banda larga fixa em Portugal atingiu o da média europeia no ano passado (90% em 2013).

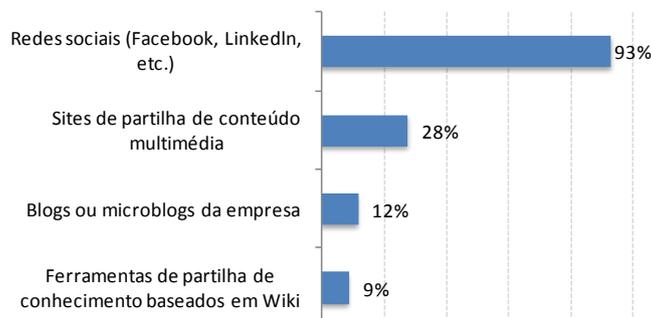
Utilização de banda larga fixa, Portugal e UE-28, 2010-2013



39% 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 2014, 39% 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 é um fator importante para esta utilização, sendo uma prática referida por 37% das pequenas empresas, 47% das médias empresas e 61% das empresas com mais de 250 pessoas ao serviço.

Utilização de redes sociais nas empresas com 10 e mais pessoas ao serviço por tipo de rede, Portugal, 2014



Neste contexto, evidencia-se a utilização das redes sociais (Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo, etc.), sendo indicada por 93% das empresas que utilizam aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação criadas pelas próprias empresas para conectar, criar e trocar conteúdos *online*.

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 12%, sendo a opção menos utilizada a que se refere a ferramentas de partilha de conhecimentos (Wiki), com 9%.

6% das empresas com *website* referem assegurar a acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais

Em 2014, 54% nas empresas analisadas referiram ter *website*, sendo que a funcionalidade disponibilizada com maior frequência é a disponibilização de catálogos ou listas de preços (57%). A certificação da segurança do *website* é indicada por 41% das empresas com *website*, sendo também relevantes a frequência com que são referidas as seguintes funcionalidades: recrutamento e formulário de candidatura *online* (25%) e conteúdos personalizados para visitantes regulares (19%). 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, 2014



A proporção de empresas que referem ter *website* aumenta com a dimensão das empresas, variando entre 49% nas empresas de 10 a 49 pessoas ao serviço, 80% nas empresas de 50 a 249 pessoas ao serviço e 96% nas grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço).

Os serviços de computação em nuvem adquiridos pelas empresas nacionais são sobretudo serviços de correio eletrónico

De acordo com o inquérito realizado em 2014, 13% das empresas analisadas adquirem serviços de computação em nuvem na internet. Destas, 82% utilizam servidores partilhados com prestadores de serviços e 30% utilizam servidores de prestadores de serviços exclusivamente reservados à empresa.

Proporção de empresas por tipo de serviços de computação em nuvem adquiridos na internet, Portugal, 2014



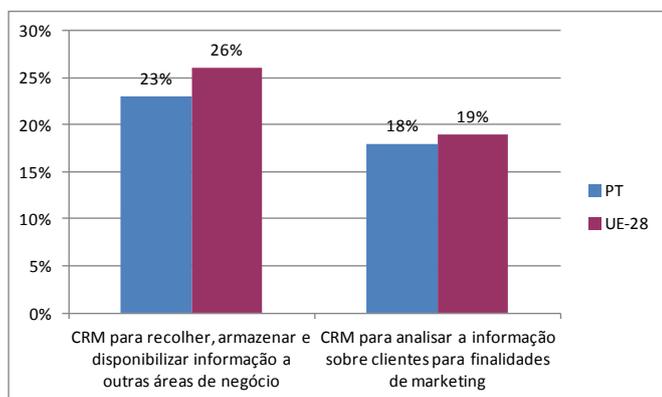
Os serviços indicados com maior frequência pelas empresas que adquirem computação em nuvem são o correio eletrónico (78%), o armazenamento de ficheiros (49%) e o *software* de escritório (36%).

A dimensão da empresa é um fator que influencia a escolha destes serviços, todavia em moldes atenuados quando comparada com os restantes aspetos TIC analisados (11% para as pequenas empresas, 19% para as empresas médias e 31% no caso das grandes empresas).

25% das empresas partilham informação de forma eletrónica como estratégia de serviço

Em 2014, 25% 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 25% de empresas que referem recolher, armazenar e disponibilizar informação sobre os clientes a outras áreas de negócio, e 19% que referem analisar a informação sobre clientes para finalidades de *marketing*.

Percentagem de utilização de software de aplicação (CRM) para a gestão da informação sobre clientes, Portugal e UE-28, 2012



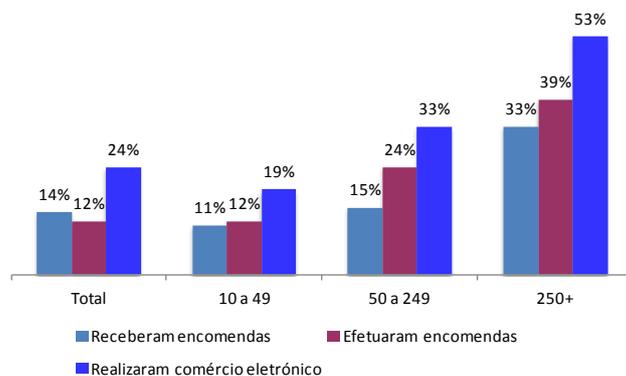
Tendo em conta os resultados mais recentes para a UE-28, as empresas nacionais situavam-se em 2012 aquém da média europeia: menos 3 p.p. relativamente à recolha, arquivo e partilha da informação a outras áreas de negócio, e menos 1 p.p. relativamente à análise dessa informação para fins de *marketing*.

Observa-se a estabilidade das vendas no comércio eletrónico, em percentagem de empresas e volume de negócios

A realização de comércio eletrónico em 2013² foi referida por 24% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço: 14% referiram ter recebido encomendas através de redes eletrónicas (de *website* ou de intercâmbio eletrónico de dados - EDI), e 12% efetuaram encomendas de bens ou serviços através deste tipo de comércio.

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

Percentagem de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que efetuaram comércio eletrónico em 2013, Portugal, 2014

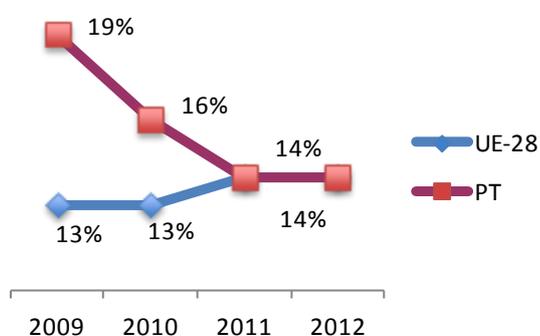


À semelhança dos anos anteriores, a realização de comércio eletrónico aumentava em 2013 com a dimensão da empresa, variando entre 19% nas empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço, 33% nas empresas de 50 a 249 pessoas ao serviço e 53% nas grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço).

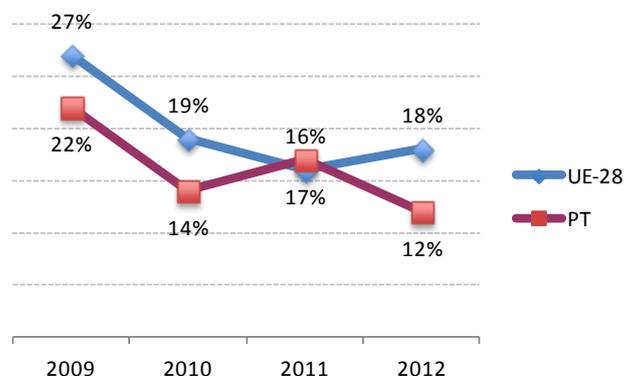
Em 2013, 14% das empresas referiram ter recebido encomendas através do comércio eletrónico. Este resultado indica uma aparente estabilidade no alargamento do comércio eletrónico a novas empresas nos últimos anos: ao nível nacional, 14% nos últimos três anos com dados disponíveis (de 2011 a 2013), sendo que o valor estimado para a UE-28 se situa entre 13% e 14% entre 2009 e 2012³.

³ Dados UE-28 relativos 2013 ainda não publicados.

Proporção de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que referiram ter recebido encomendas através do comércio eletrónico, Portugal e UE-28, 2010-2013



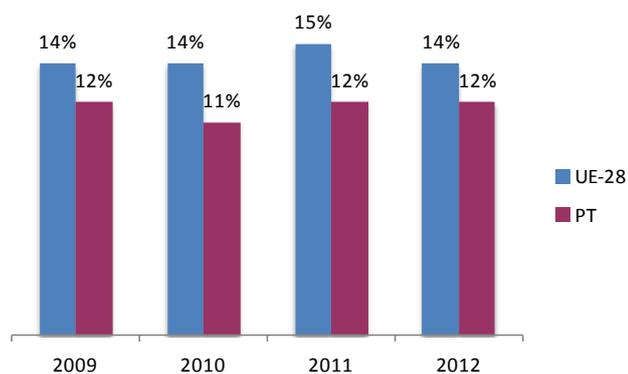
Proporção de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que referiram ter efetuado encomendas através do comércio eletrónico, Portugal e UE-28, 2010-2013



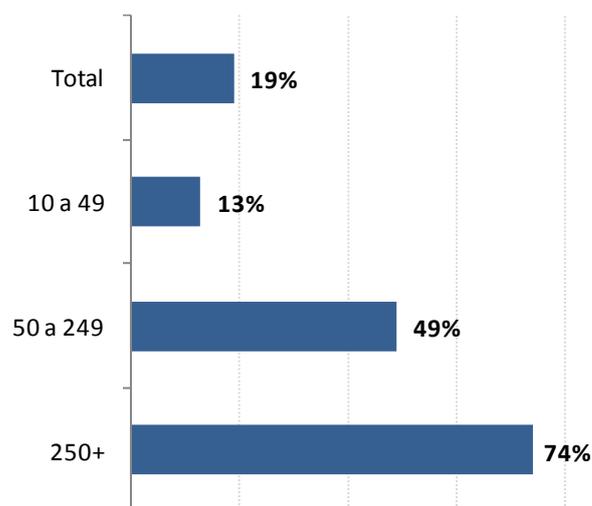
Os negócios realizados através de comércio eletrónico pelas empresas nacionais representaram 12% do volume total de negócios em 2013. Entre 2009 e 2012, observa-se que esta proporção é inferior em cerca de 2 a 3 p.p. ao valor estimado para a UE-28.

Em 2014, 19% das empresas com 10 e mais pessoas ao serviço empregam especialistas em TIC; 10% referem ter promovido formação TIC no ano anterior ao pessoal ao serviço especialista em TIC, e 24% promoveram formação TIC para outras categorias de pessoal ao serviço.

Percentagem do volume de negócios obtido através de comércio eletrónico nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que receberam encomendas via comércio eletrónico, Portugal e UE-28, 2010-2013



Proporção de empresas que tem pessoal ao serviço especialista em TIC, Portugal, 2014

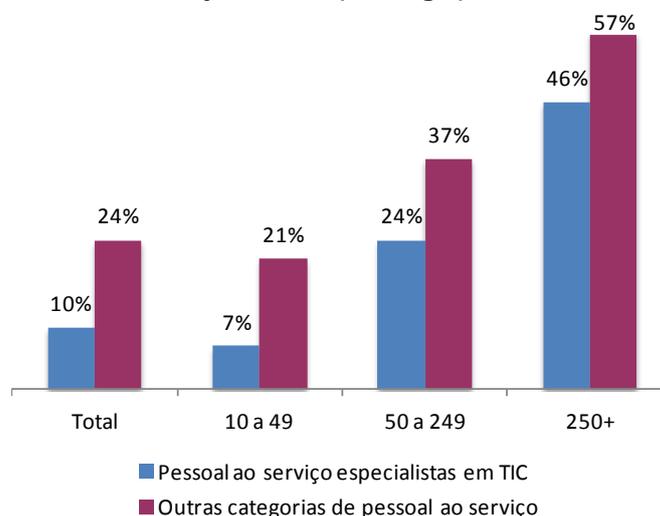


Ao contrário das encomendas recebidas, observa-se alguma instabilidade na proporção de empresas que referiram ter efetuado encomendas no comércio eletrónico nos últimos anos, sendo possível concluir que a proporção de empresas nacionais que aderem a este processo é normalmente inferior à da média europeia.

A existência de especialistas em TIC é mais frequente no caso das grandes empresas (74%) do que nas pequenas (13%) e médias empresas (49%).

As ações de formação promovidas em TIC destinam-se principalmente ao pessoal ao serviço afeto a outras categorias que não as TIC. 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.

Proporção de empresas que promoveram formação em TIC para desenvolver competências do pessoal ao serviço em 2013, Portugal, 2014



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 2970 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 2014 para a generalidade das variáveis, exceto para as variáveis relacionadas com o comércio eletrónico, faturação e formação TIC que são referenciadas a 2013. 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.

Como referido, 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.

NOTA TÉCNICA (continuação)

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.

CORREIO ELETRÓNICO - Sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações. O correio eletrónico é uma versão informatizada dos serviços de correspondência interna ou dos serviços postais. As mensagens poderão incluir voz, gráficos, imagens e outras informações.

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.

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.

NUVEM - Sistema/rede de servidores remotos alojados na internet, utilizados para armazenar, gerir e processar dados em vez dos servidores locais ou de computadores pessoais.

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.

Para saber mais consulte o Portal do INE em www.ine.pt no tema Inovação e Conhecimento, subtema Sociedade da Informação.