

Sociedade da Informação e do Conhecimento

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

2017

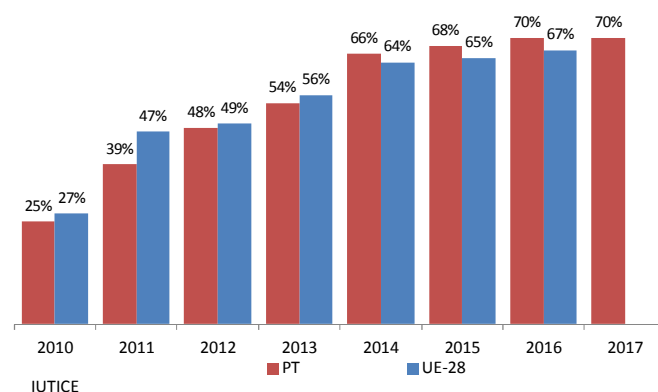
### Em Portugal, 23% das empresas usam serviços de *cloud computing*

- 23% das empresas, com 10 ou mais pessoas ao serviço, adquiriram serviços de *cloud computing* em 2017, mais 5 pontos percentuais (p.p.) do que no ano anterior;
- 70% utilizam banda larga móvel em 2017, o que corresponde a um aumento de cerca de 45 p.p. na taxa de penetração de banda larga móvel face ao início da década;
- 65% referem ter website, valor idêntico ao do ano anterior (+ 1 p.p.);
- 46% utilizam as redes sociais como estratégia de ligação a clientes, fornecedores ou parceiros de negócio, pouco mais do que a proporção verificada no ano anterior (45%);
- 29% efetuaram comércio eletrónico em 2016, mais 2.p.p do que em 2015;
- 20% têm pessoal ao serviço com competências profissionais em TIC;
- 11% utilizam tecnologias de identificação por radiofrequência, principalmente para identificação de pessoas ou controlo de acesso (76%) e como parte do processo de produção e prestação de serviços (44%).

### 70% das empresas acedem à internet através de banda larga com tecnologia móvel

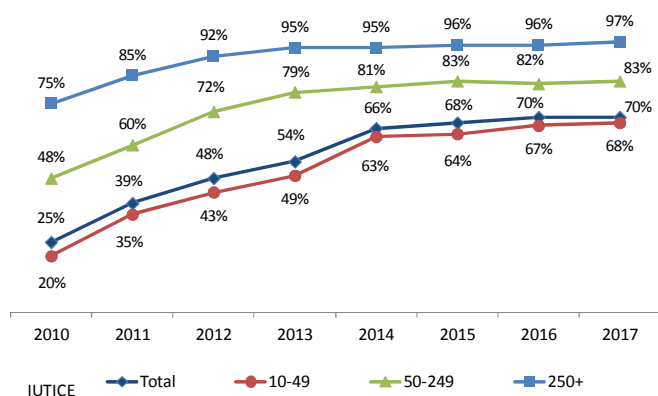
Os resultados do Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação realizado em 2017 indicam que 70% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço utilizam banda larga com tecnologia móvel para se ligarem à internet, o que corresponde a um ganho de cerca de 45 p.p. na taxa de penetração de banda larga móvel face ao início da década, superior ao registado na UE-28.

Utilização de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal e EU-28, 2010-2017



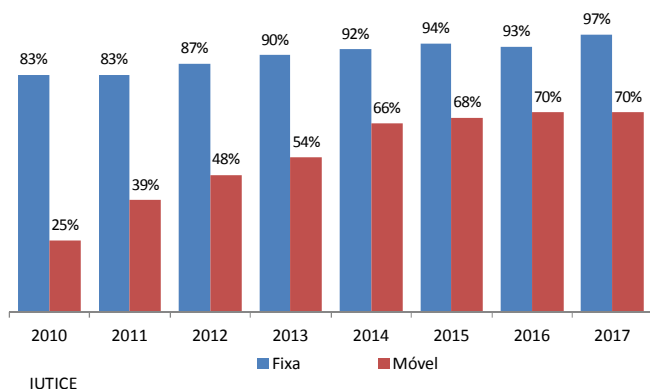
A proporção de empresas que utilizam banda larga móvel aumenta com a dimensão das empresas: 68% das empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço, 83% das empresas de média dimensão (50 a 249 pessoas ao serviço) e 97% das grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço). São as empresas de pequena dimensão aquelas que mais têm vindo a aumentar a utilização da banda larga através de tecnologia móvel: mais 48 p.p. face a 20% no início da década.

**Utilização de banda larga móvel nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2010-2017**



A taxa de penetração de banda larga através de ligação fixa em 2017 (97%) para as empresas aumentou 4 p.p. face ao ano anterior, ao contrário da taxa de utilização da banda larga móvel, que se manteve inalterada face a 2016.

**Utilização de banda larga nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por tipo de ligação, Portugal, 2010-2017**

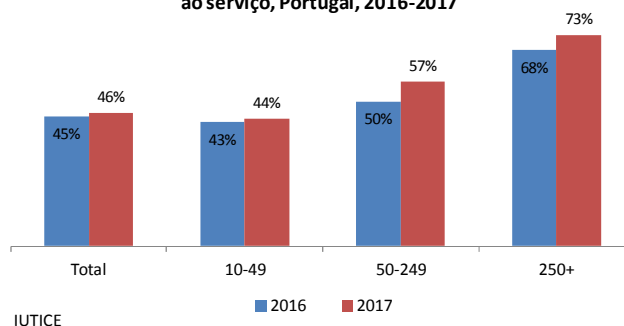


## A proporção de empresas que utilizam comunicações digitais como estratégia de ligação ao mercado manteve-se muito semelhante a 2016

Em 2017, 46% das empresas utilizam meios de comunicação digital, isto é, aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação criadas para conectar, criar e trocar conteúdos online, com clientes, fornecedores ou parceiros de negócios, cerca de 1 p.p. mais do que no ano anterior.

A proporção de empresas que utilizam estes meios de comunicação digital aumenta com a dimensão da empresa, variando entre 44% nas empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço, 57% nas empresas de média dimensão e 73% nas grandes empresas. É nas empresas de média dimensão (50 a 249 pessoas ao serviço) que se regista o maior aumento na percentagem de empresas que utilizam redes sociais (cerca de 7 p.p. face a 50% em 2016).

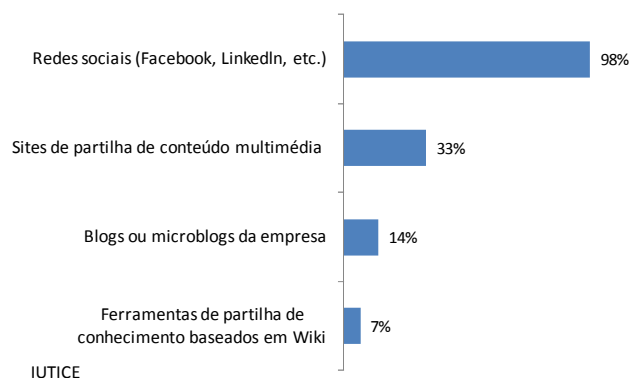
**Utilização de meios de comunicação digital nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2016-2017**



No conjunto das empresas em análise mantém-se a predominância de utilização das redes sociais (Facebook, LinkedIn, Xing, Viadeo etc.), indicada por 98% das empresas que utilizam aplicações baseadas na internet ou plataformas de comunicação. A utilização de sites de partilha de conteúdos multimédia (Youtube, Flickr, Picasa, etc.) é referida em 2017 por 33% das empresas, e a utilização de blogs da empresa ou

microblogs (Twitter, Present.ly etc.) por 14%. A ferramenta de partilha de conhecimentos (*Wiki*) é a menos utilizada, com 7%.

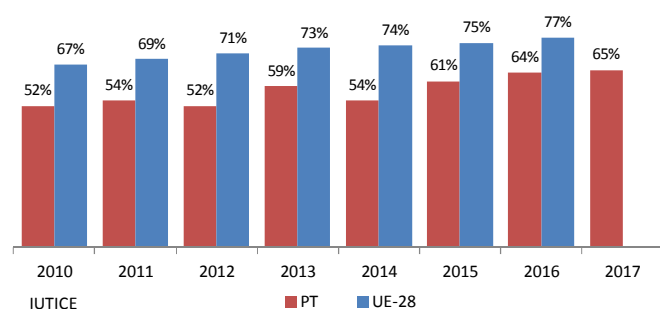
Utilização de meios de comunicação digital nas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, por tipo de rede, Portugal, 2017



### A proporção de empresas com website manteve-se muito semelhante a 2016

Em 2017, 65% das empresas referem ter um website, cerca de 1 p.p. mais do que no ano anterior (64%) e 13 p.p. face a 2010 (52%).

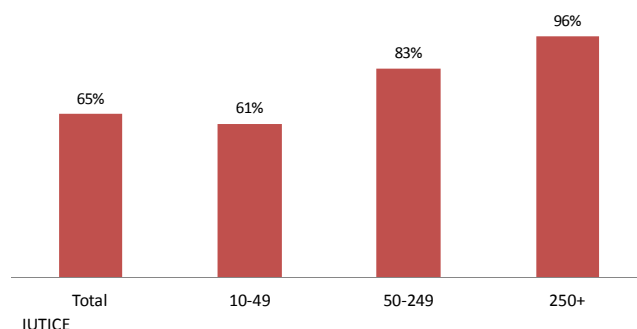
Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com website, PT e UE-28, 2010-2017



Todavia, até ao ano anterior, os aumentos observados não foram suficientes para uma aproximação significativa do indicador nacional à proporção europeia.

A proporção de empresas com *website* aumenta com a dimensão das empresas: 61% para as empresas de 10 a 49 pessoas ao serviço, 83% nas empresas de 50 a 249 pessoas ao serviço, e 96% nas grandes empresas.

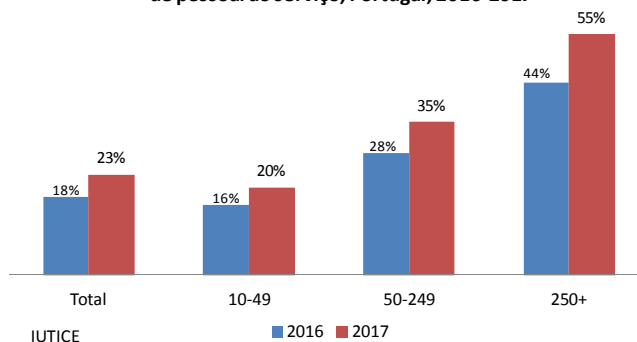
Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço com website, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2017



### Há mais empresas a adquirir serviços de *cloud computing* através da internet

Em 2017, 23% das empresas referem comprar serviços TIC de computação em nuvem através da internet, o que revela um aumento de 5.p.p. face a 2016. Também esta proporção aumenta com a dimensão da empresa, sendo uma prática referida por 20% das pequenas empresas, 35% das médias empresas e 55% das empresas com 250 ou mais pessoas ao serviço.

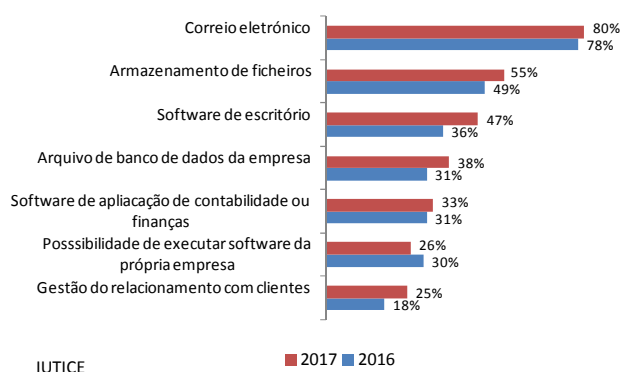
Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que compram serviços de computação em nuvem, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2016-2017



Do conjunto de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que compraram serviços de computação em nuvem, 80% adquiriram correio eletrónico, 55% armazenamento de ficheiros, e 47% software de escritório. O arquivo de banco de dados da empresa e a aquisição de software de aplicação de contabilidade e finanças foram referidos, respetivamente, por 38% e 33% das empresas, enquanto a possibilidade de

executar software da própria empresa e a gestão do relacionamento com clientes (CRM) registam proporções de 26% e 25%. De entre os vários tipos de serviços de *cloud computing* adquiridos, é a proporção de empresas que adquiriram serviços de software de escritório que mais aumenta (+ 11 p.p. face a 2016).

**Tipos de serviços de computação em nuvem comprados pelas empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço, Portugal, 2017**



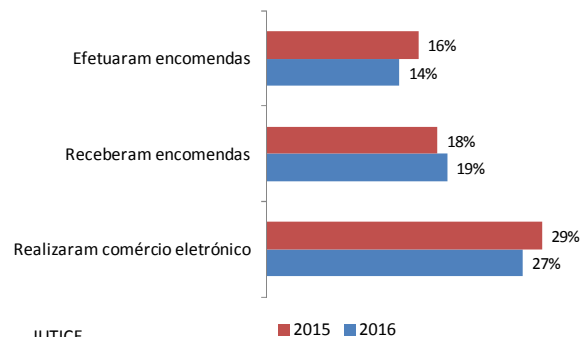
## Quase 30% das empresas realizaram comércio eletrónico<sup>1</sup> em 2016

De acordo com o inquérito realizado em 2017, 29% das empresas referem ter realizado transações através de redes eletrónicas em 2016, mais 2 p.p. do que no ano anterior. Por tipo de transação, 18% referiram ter recebido encomendas através de redes eletrónicas (de website ou de intercâmbio eletrónico de dados-EDI) em 2016<sup>2</sup>, mais 2 p.p. do que em 2015, e 16% referem ter efetuado encomendas de bens ou serviços através dos mesmos tipos de redes (14% em 2015).

<sup>1</sup> 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).

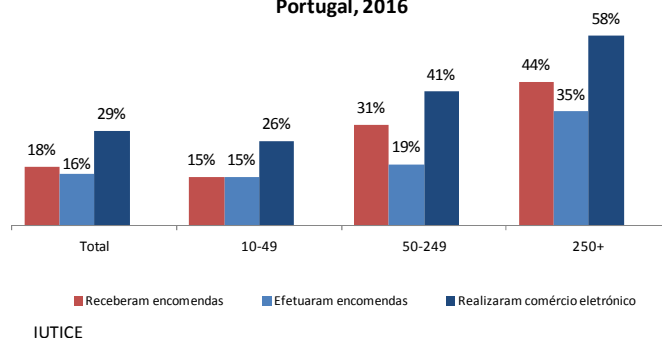
<sup>2</sup> Os dados relativos ao comércio eletrónico respeitam ao ano anterior ao do inquérito.

**Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que efetuaram comércio eletrónico (pelo menos 1%), por tipo de transação, Portugal, 2015-2016**



A realização de comércio eletrónico aumenta com a dimensão da empresa: em 2016, 26% das empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço, 41% nas empresas de 50 a 249 pessoas ao serviço, e 58% nas grandes empresas (250 ou mais pessoas ao serviço).

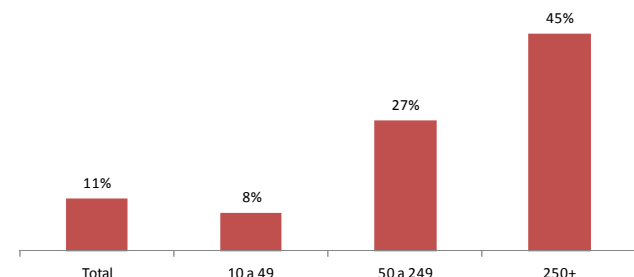
**Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que efetuaram comércio eletrónico (pelo menos 1%), por escalão de pessoal ao serviço e por tipo de transação, Portugal, 2016**



## 11% das empresas utilizam métodos de identificação por radiofrequência

Em 2017, 11% das empresas utilizam métodos de identificação por radiofrequência, sendo uma prática referida por 8% das pequenas empresas, 27% das médias empresas e 45% das empresas com 250 ou mais pessoas ao serviço.

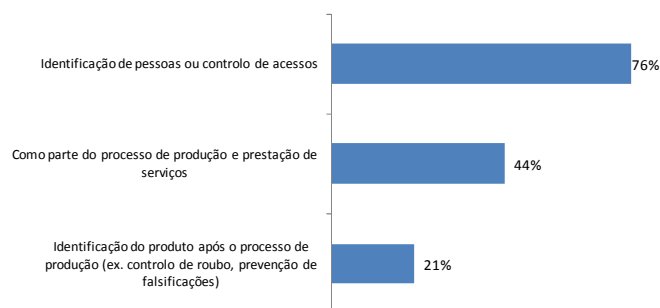
**Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utilizaram métodos de identificação por radiofrequência, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2017**



IUTICE

Do conjunto das empresas que utilizam métodos de identificação por radiofrequência, 76% fizeram-no para identificação de pessoas ou controlo de acessos, 44% como parte do processo de produção e prestação de serviços e 21% para identificação do produto após processo de produção (ex. controlo de roubo e prevenção de falsificações).

**Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que utilizaram métodos de identificação por radiofrequência, por finalidade, Portugal, 2017**

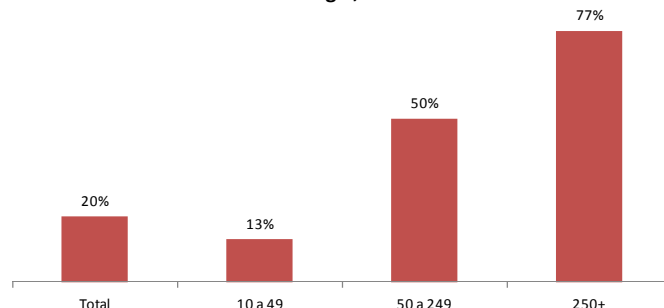


IUTICE

### 20% das empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço tem pessoal com competências em TIC

Em 2017, 20% das empresas referem ter pessoal ao serviço com competências TIC, aumentando esta proporção com a dimensão da empresa: 13% para empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço, 50% para empresas com 50 a 249 pessoas ao serviço, e 77% nas grandes empresas.

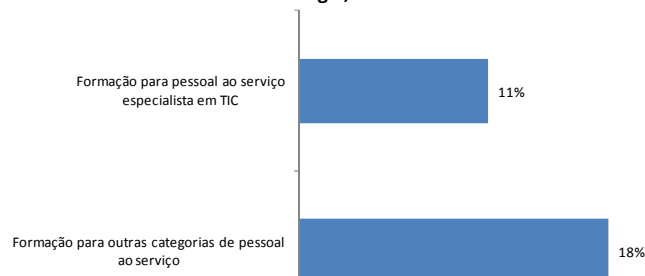
**Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que têm pessoal TIC, por escalão de pessoal ao serviço, Portugal, 2017**



IUTICE

Do conjunto de empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que promoveram formação TIC em 2016, 11% fizeram-no em benefício do pessoal ao serviço com competências profissionais em TIC e 18% em benefício de outras categorias de pessoal ao serviço.

**Empresas com 10 ou mais pessoas ao serviço que promoveram formação TIC, por tipo de formação, Portugal, 2017**



IUTICE

## 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 2015, as atividades financeiras).

As estimativas apresentadas foram obtidas a partir de uma amostra de 3 275 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 2016 para a generalidade das variáveis, exceto para as variáveis relacionadas com o comércio eletrónico, faturação e formação TIC que são referenciadas a 2015. 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 2015 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:

**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.

**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.

**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.).

**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.

**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.

**TECNOLOGIAS DE IDENTIFICAÇÃO POR RADIOFREQUÊNCIA** - Método de identificação automática para armazenar e recuperar dados usando remotamente identificadores ou etiquetas eletrónicas.

**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.