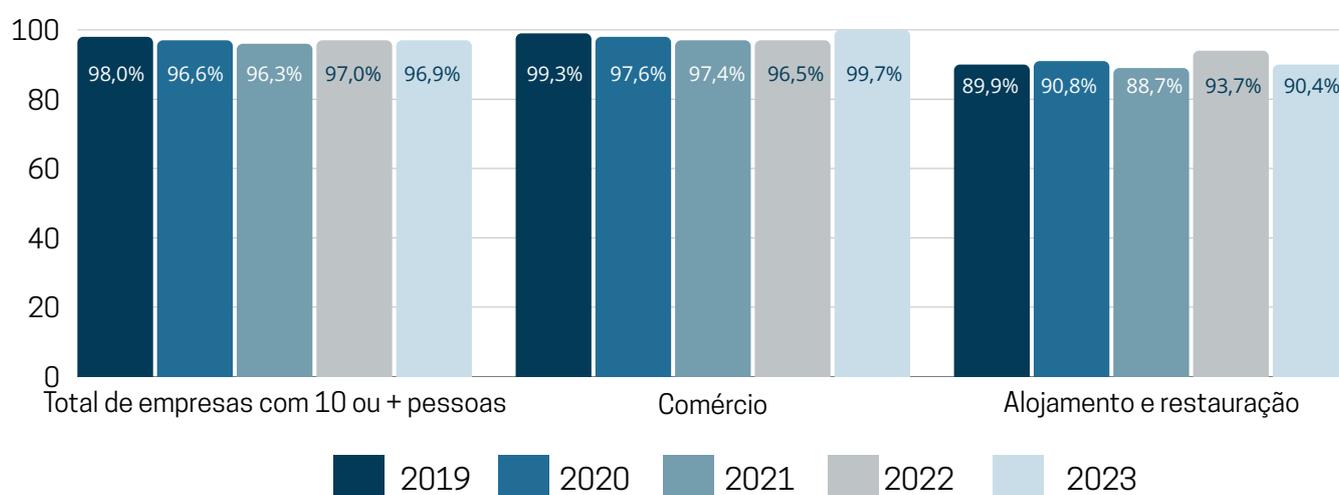


INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

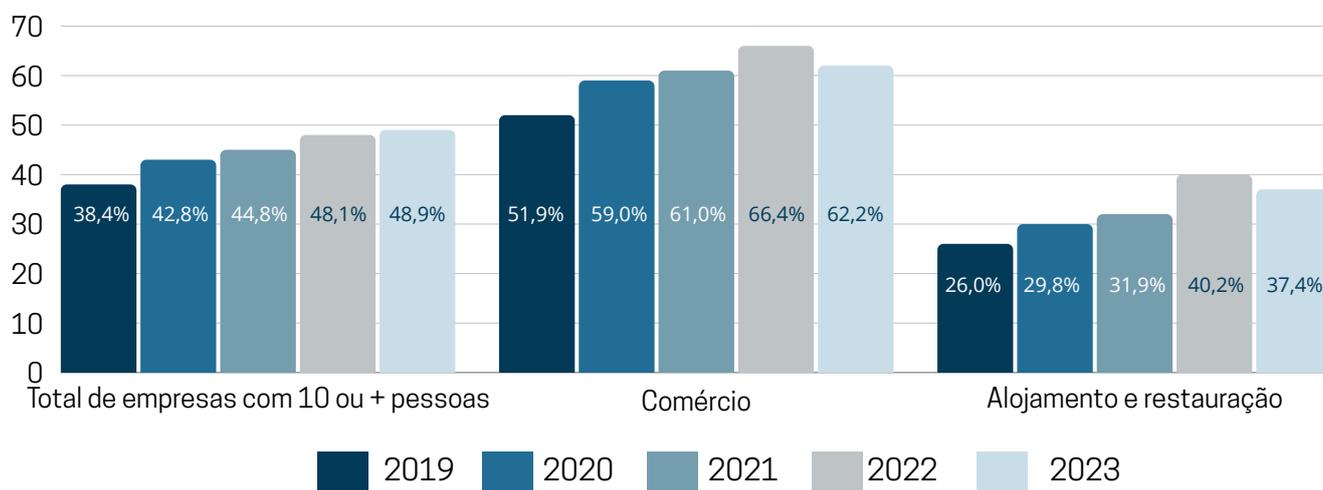
ACESSO E UTILIZAÇÃO DE INTERNET PELAS EMPRESAS

Em 2023, 96,9% das empresas tinham pessoal ao serviço com acesso à Internet para fins profissionais, nível semelhante ao verificado em 2022 (97,0%). O setor com mais baixa percentagem (90,4%) e simultaneamente o que registou o maior decréscimo (-3,3 p.p. face a 2022) foi o do alojamento e restauração.



ACESSO E USO DE INTERNET PELOS COLABORADORES PARA FINS PROFISSIONAIS

Quase metade das pessoas ao serviço das empresas tinham acesso à Internet para fins profissionais (48,9% | Var.23/22: +0,8 p.p.). A maioria dos setores apresentavam aumentos face ao ano anterior, salientando-se os Outros serviços com a maior subida (+6,1 p.p.). Em sentido contrário, as empresas de Comércio (-4,2 p.p) e de Alojamento e restauração (-2,8 p.p.) verificaram as perdas mais significativas.

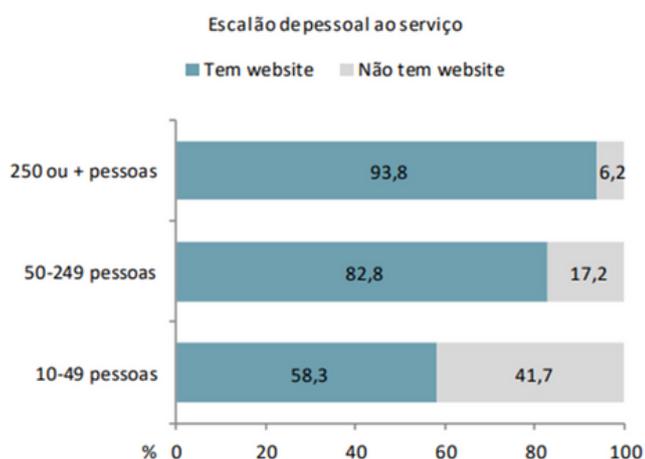


INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

AS EMPRESAS E OS WEBSITES

62,4% das empresas tinham website próprio, menos 0,6 p.p. em comparação com 2021. Na maioria dos casos (79,1%), as empresas divulgavam a descrição dos bens ou serviços e/ou listas de preços, e 49,0% disponibilizavam o conteúdo em pelo menos duas línguas. A proporção de empresas com website é tanto maior quanto a dimensão da empresa. Nas empresas com 250 ou mais pessoas ao serviço, atinge 93,8%; nas empresas com 50 a 249 pessoas ao serviço, alcança 82,8%; e nas organizações com 10 a 49 pessoas ao serviço, fica nos 58,3%. A percentagem de empresas com website atinge os valores mais elevados nos setores da Informação e comunicação (91,9%), dos Outros serviços (73,9%) e do Comércio (66,7%).



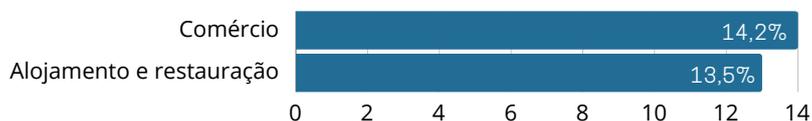
AS EMPRESAS E AS APP'S

9,4% das empresas usavam aplicações móveis para clientes. À semelhança do que acontece no uso de websites, há uma relação direta entre a dimensão das empresas e o recurso a APP's. Exemplo: 37,8% das entidades com 250 ou mais pessoas ao serviço têm APP's. Por setor de atividade, destaque para a Informação e Comunicação (21,9%) e Comércio (14,2%).

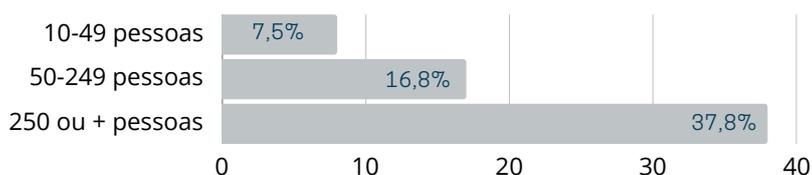
Empresas com aplicações móveis para clientes (%)



Setor de atividade:



Escalão de pessoal ao serviço:



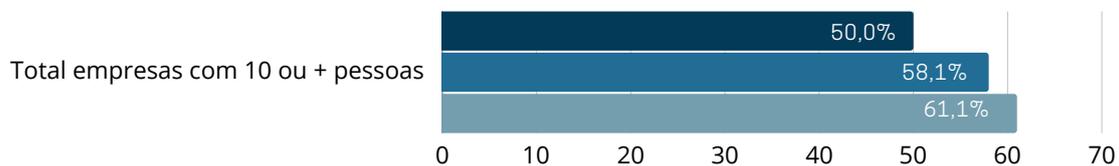
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

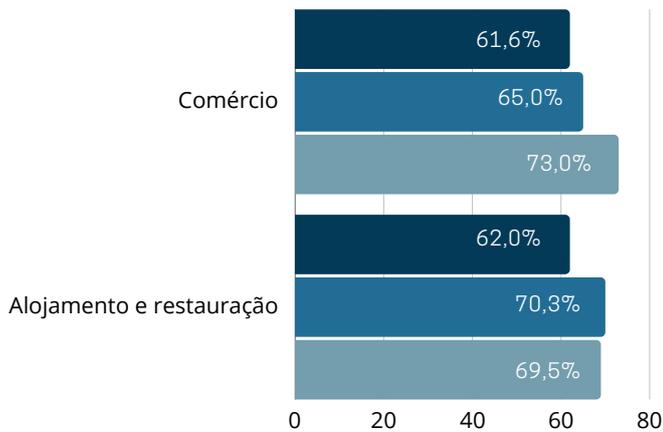
AS EMPRESAS E A UTILIZAÇÃO DE SOCIAL MEDIA

A maioria das empresas utilizou, pelo menos, uma ferramenta de social media (61,1%), o que representa um acréscimo de 3,0 p.p. em relação a 2021. Por setor de atividade, destacam-se os setores do Comércio e da Construção (+8,0 p.p.) e atividades imobiliárias (+7,3% p.p.) que registaram os maiores aumentos face a 2021. Os setores do Comércio (73,0%) e do Alojamento e restauração (69,5%) encontram-se no Top-3 dos que mais usam estes meios para chegarem aos consumidores.

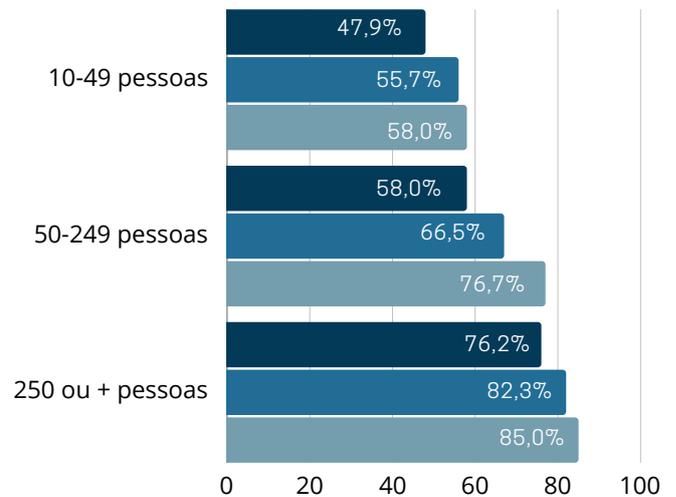
Empresas que usam pelo menos um meio de comunicação | 2019, 2021 e 2023



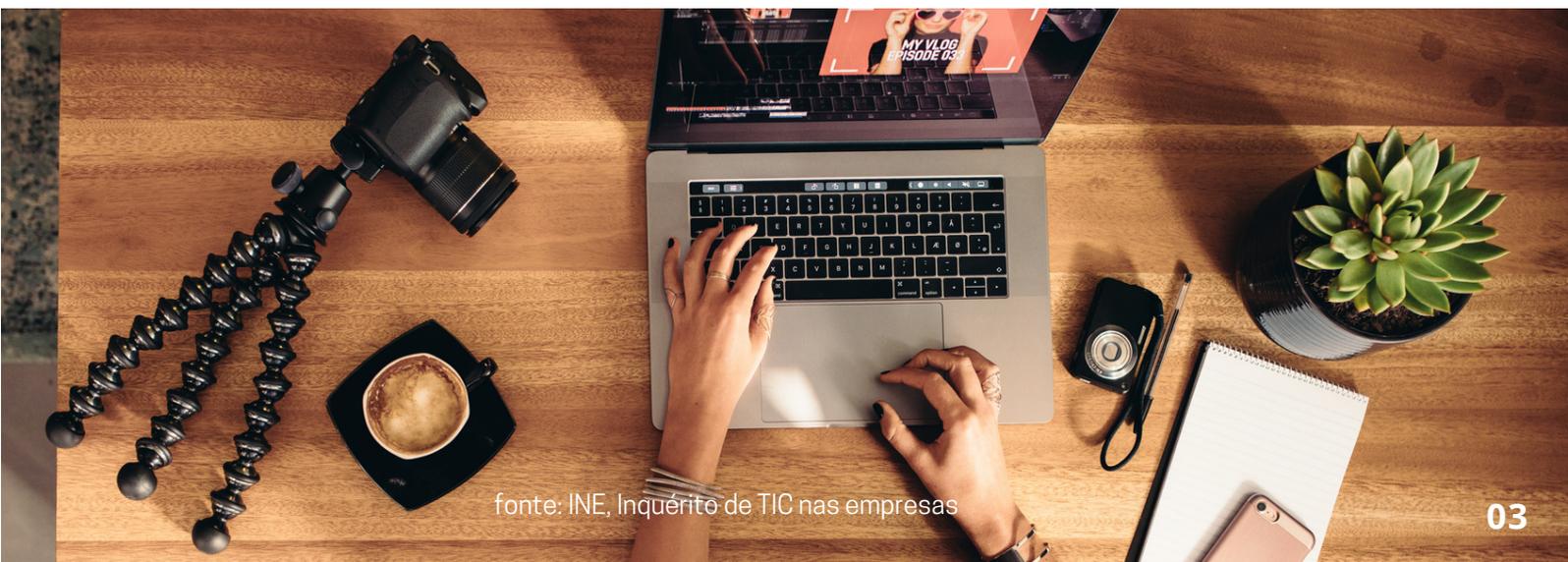
Setor de atividade:



Escalão de pessoal ao serviço:



2019 2021 2023



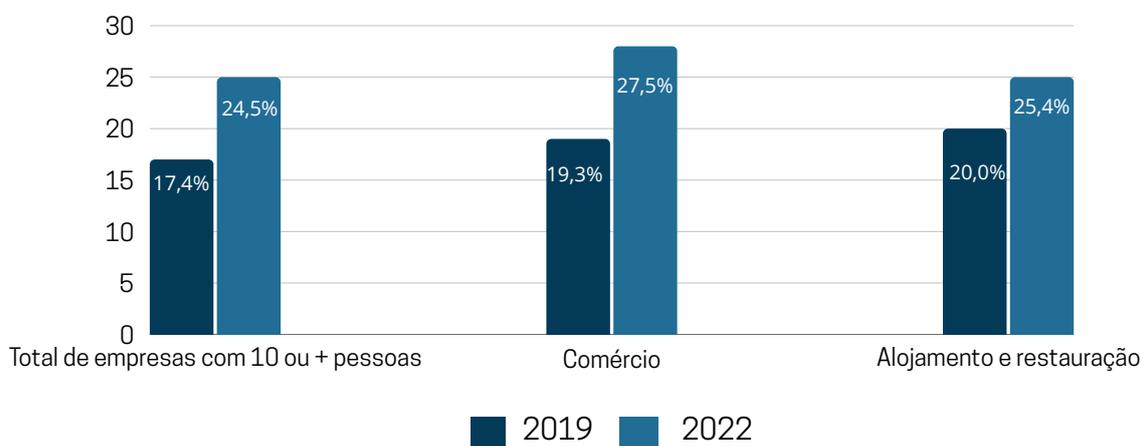
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas



FATURAÇÃO COM ORIGEM NO COMÉRCIO ELETRÓNICO

Em 2022, as vendas de bens e/ou serviços efetuadas em Portugal através do comércio eletrónico representaram 19,0% do total do volume de negócios das empresas (+1,8 p.p. do que em 2021), atingindo 68 mil milhões de euros (+36,3% face a 2021). Em 2022, 18,0% das empresas efetuaram vendas de bens e/ou serviços através de comércio eletrónico, menos 1,6 p.p. face a 2021. Por setor de atividade, destacaram-se o Comércio, com 31,7% das empresas a efetuarem vendas por comércio eletrónico, seguindo-se o Alojamento e restauração com 28,2%. No entanto, o Alojamento e restauração regista o maior decréscimo face a 2021 (-10,9 p.p.).



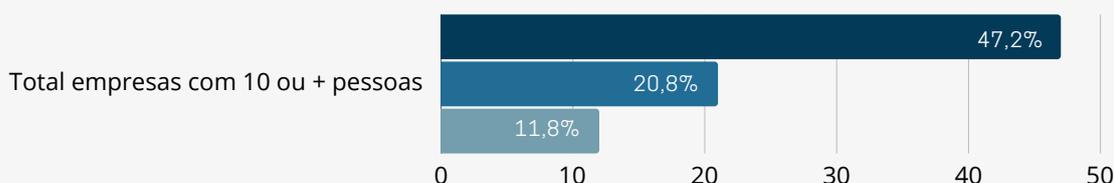
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

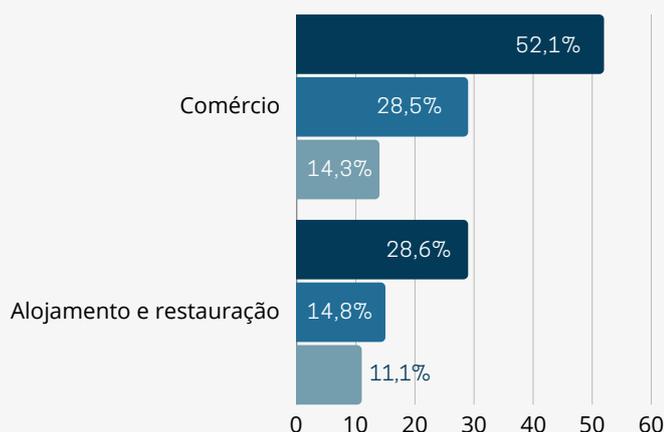
AS EMPRESAS E A UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE EMPRESARIAL

Em 2023, 52,6% das empresas utilizaram pelo menos um software empresarial. Destes, quase metade refere usar o software ERP (47,2%), seguido do CRM (20,8%) e, por último, do BI - Business Intelligence (11,8%). As empresas do setor Alojamento e restauração registaram níveis de utilização inferiores ao conjunto das empresas: ERP, 28,6%; CRM, 14,8% e BI, 11,1%. Mais uma vez, as maiores empresas têm níveis mais elevados de utilização destas ferramentas.

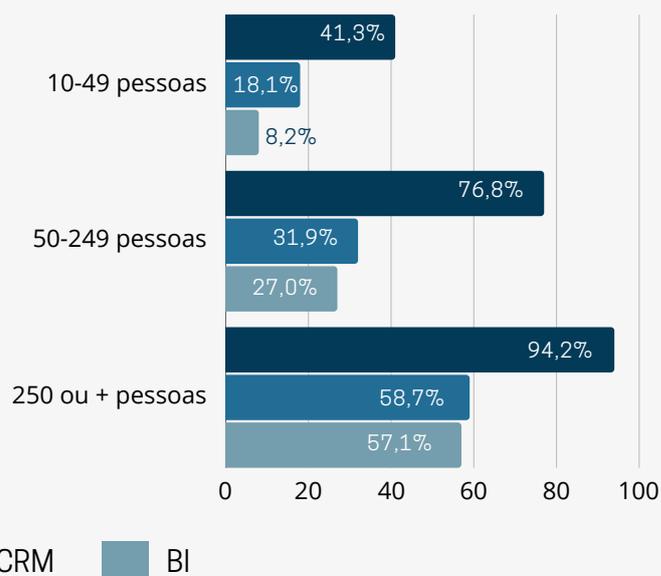
Empresas segundo a utilização de software empresarial | 2023



Setor de atividade:



Escalão de pessoal ao serviço:



ERP CRM BI

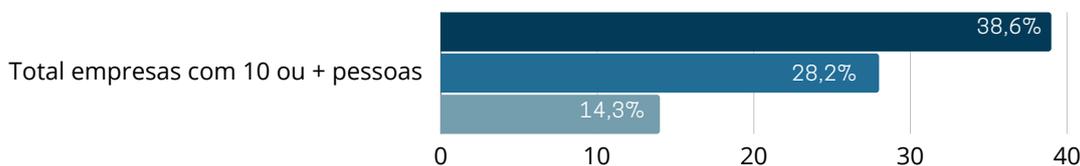
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

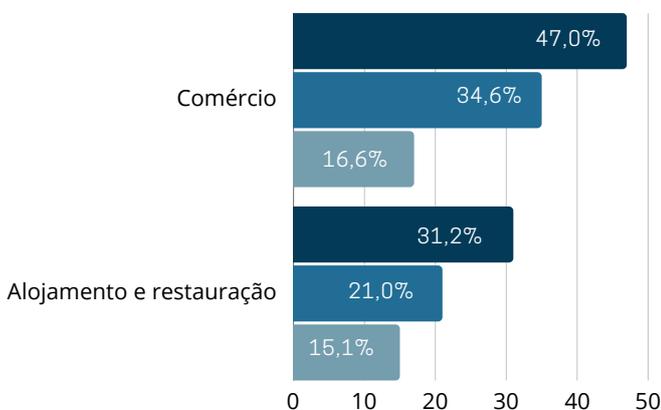
AS EMPRESAS E A ANÁLISE DE DADOS

Quase 39% das empresas executam análise de dados, seja por pessoal ao serviço da empresa, seja através de uma empresa ou organização externa. Por setor de atividade, destaca-se a Informação e comunicação (53,2%), seguido dos Transportes e armazenagem (49,3%) e do Comércio (47,0%). O nível de execução de análise de dados nas empresas do setor de Alojamento e restauração (31,2%) está ligeiramente abaixo do valor médio do conjunto das empresas de todos os setores. Em contraponto, a utilização de recursos externos por parte de empresas do setor (15,1%) é ligeiramente superior à média das empresas.

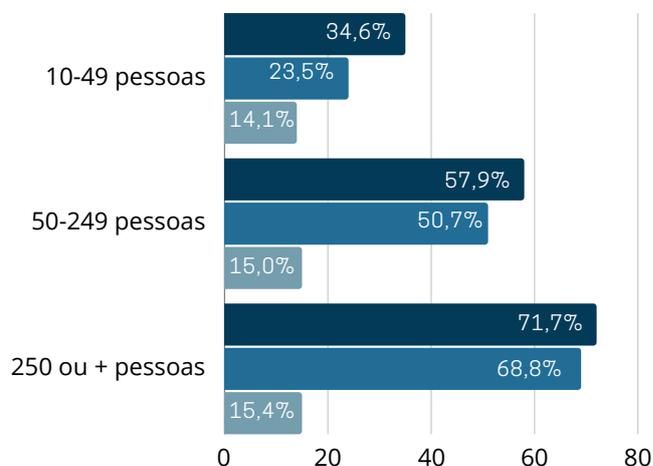
Empresas segundo a execução de análise de dados e respetivo responsável | 2023



Setor de atividade:



Escalão de pessoal ao serviço:



■ Empresas que executam análise de dados (pessoal ao serviço e/ou empresa ou organização externa)

■ Pessoal ao serviço da empresa

■ Empresa ou organização externa



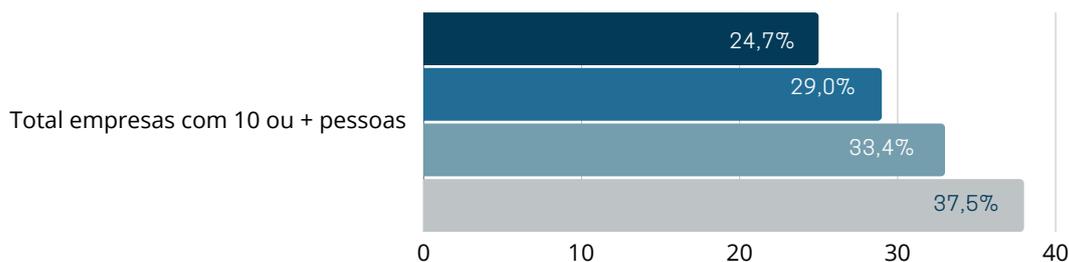
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

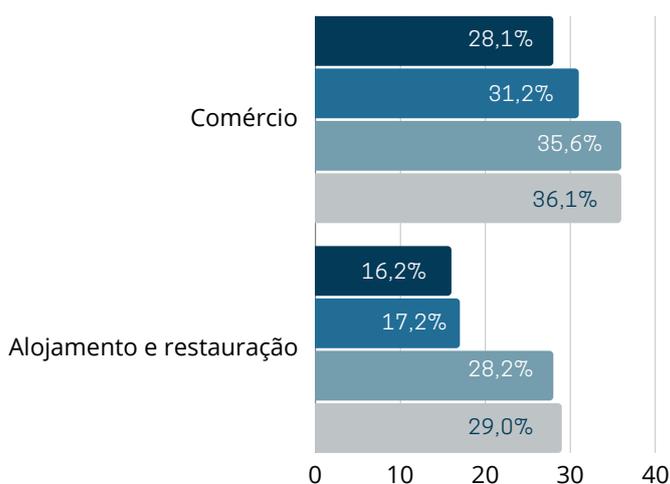
AS EMPRESAS E A UTILIZAÇÃO DE CLOUD COMPUTING

Em 2023, 37,5% das empresas referem a aquisição de serviços de computação em nuvem (+4,1 p.p. face a 2021), sendo que a maioria refere a compra do serviço de correio eletrónico (91,1%), o armazenamento de ficheiros (73,7%), o *software* de aplicação de segurança (67,2%) e o *software* de escritório (66,1%). Também no recurso à *cloud* as empresas do setor de Alojamento e restauração estão abaixo da média do conjunto das empresas, embora numa trajetória de aproximação nos dois últimos anos.

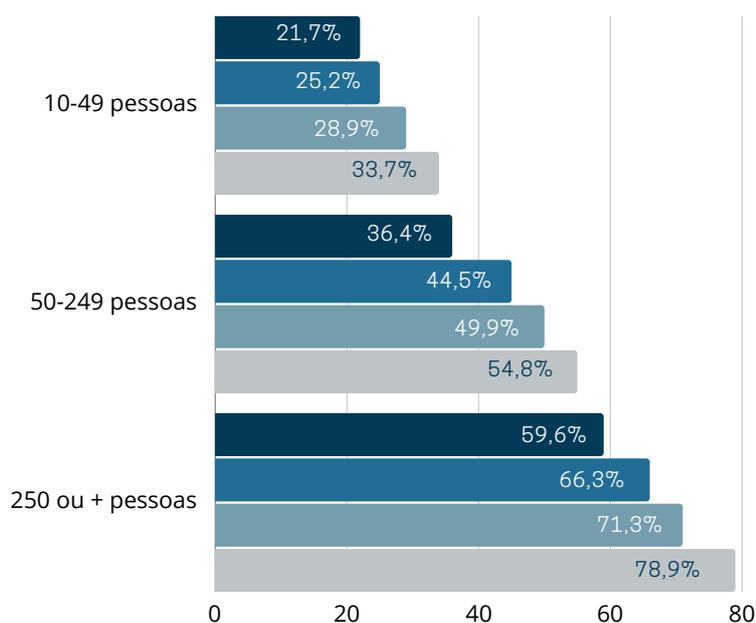
Empresas que compraram serviços de computação em nuvem | 2018, 2020, 2021 e 2023



Setor de atividade:



Escalão de pessoal ao serviço:



■ 2018 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2023

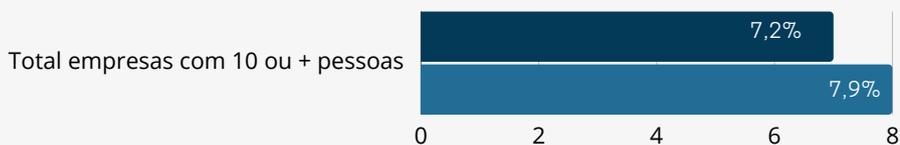
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

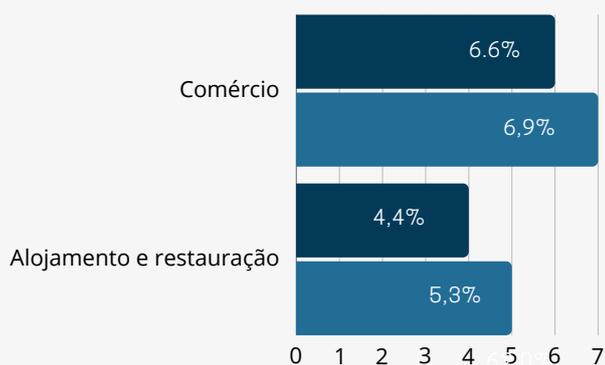
AS EMPRESAS E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (1)

No ano passado, 7,9% das empresas utilizam tecnologia de Inteligência Artificial (IA) (+0,7 p.p. que em 2021). Por setor de atividade, as maiores percentagens de utilização deste tipo de tecnologia verificam-se na Informação e comunicação (29,8%) e nos Outros serviços (10,5%), tal como em 2021. De entre os setores analisados o de Alojamento e restauração é o penúltimo, apenas acima do setor de construção e atividades imobiliárias. Das empresas que ainda não utilizam tecnologias de IA, 6,3% ponderaram utilizar esta(s) tecnologia(s) (+2,1 p.p. face a 2021). Para 65,3% destas empresas a não utilização teve como motivo a falta de conhecimentos adequados na empresa, para 64,9% os custos parecerem demasiado elevados, seguido da falta de clareza sobre as consequências legais em caso de danos causados pelo uso de IA com 51,6% e para 50,1% as dificuldades com a disponibilidade ou a qualidade dos dados necessários.

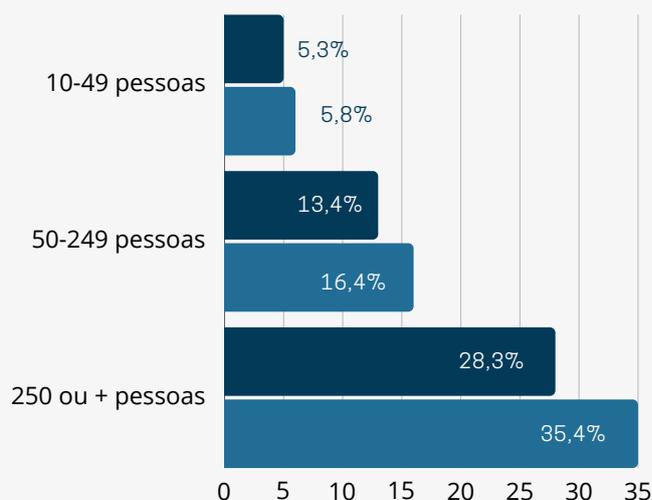
Empresas que utilizam tecnologia de Inteligência Artificial | 2021 e 2023



Setor de atividade:



Escalão de pessoal ao serviço:



■ 2021 ■ 2023

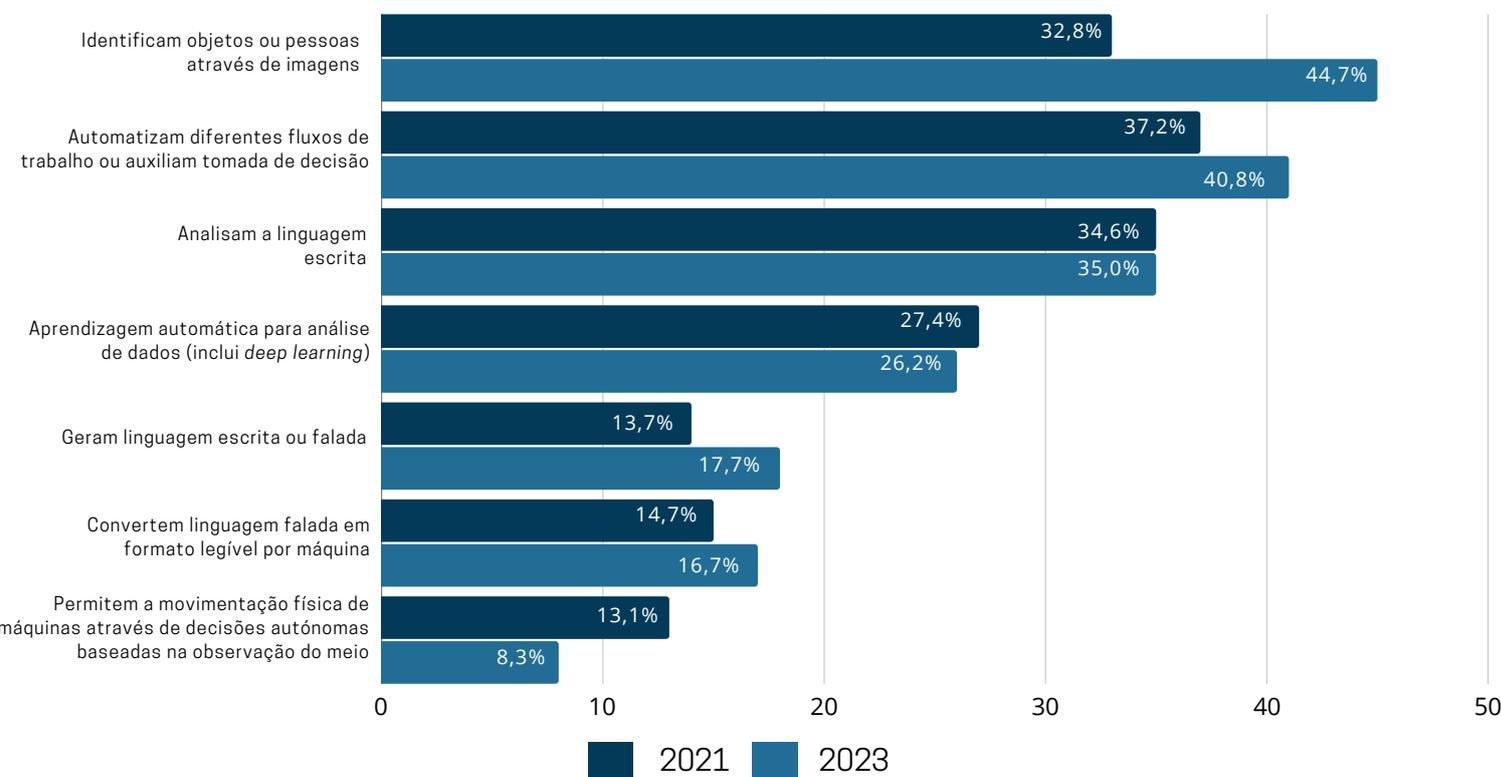
INQUÉRITO

à utilização de tecnologias da informação e da comunicação nas empresas

AS EMPRESAS E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (2)

Tendo em consideração as empresas que utilizam tecnologia de IA, 44,7% fazem-no para identificar objetos ou pessoas através de imagens (+11,9 p.p. face a 2021). Seguem-se as tecnologias que automatizam diferentes fluxos de trabalho ou auxiliam na tomada de decisão com 40,8% (+3,6 p.p.), as que analisam linguagem escrita com 35,0% (+0,4 p.p.), e as tecnologias de aprendizagem automática para análise de dados, com 26,2% (-1,2 p.p.).

Empresas por tipo de tecnologia de Inteligência Artificial | 2021 e 2023



FICHA TÉCNICA:

Propriedade: Turismo de Portugal, IP

Autor: Direção de Estratégia e de Gestão do Conhecimento

Fonte: INE, Inquérito TIC nas empresas | 2023

Classificação da Informação: Uso Externo

Contacto: conhecimento@turismodeportugal.pt

Research and knowledge: Pedro Pereira

Communication and multimedia: Patrícia Ramos

Data: março de 2024