

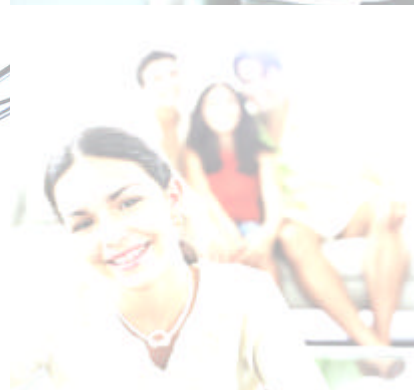
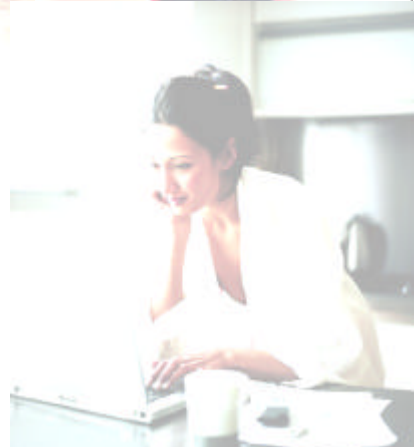
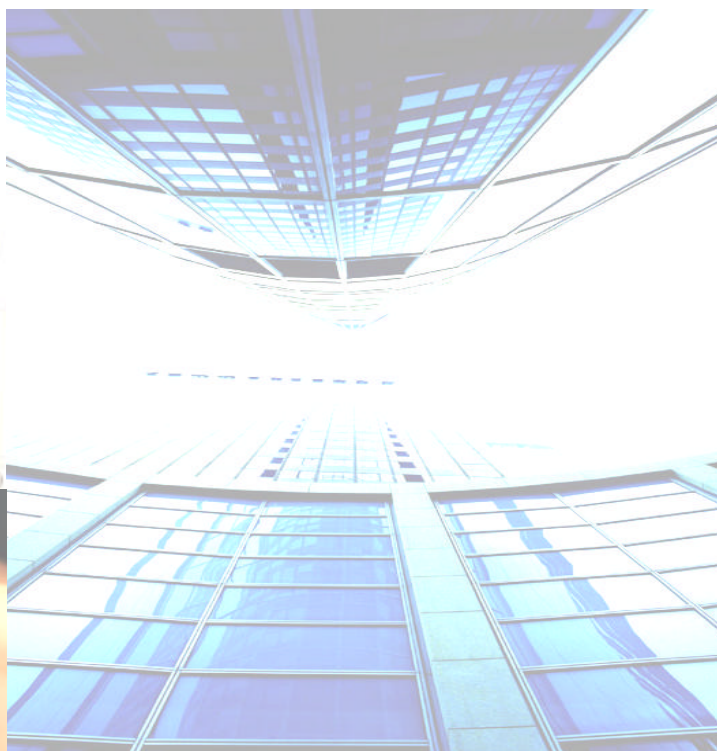


Portugal em Acção

# Câmaras Municipais 2004

## Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

(Resultados Provisórios)



**OBSERVATÓRIO  
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO  
E DO CONHECIMENTO**



**UMIC**

Unidade de  
Missão Inovação  
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros



UNIÃO EUROPEIA  
FEDER

## BREVE NOTA METODOLÓGICA

**Universo de referência:** Câmaras Municipais

**Âmbito geográfico:** Continente e Regiões Autónomas

**Realização do estudo:** OSIC/UMIC

**Realização do trabalho de campo:** Setembro a Novembro de 2004

**Método de recolha de informação:** Envio postal e Inquérito online

**Tipo de inquérito:** Censitário

**Número de respostas obtidas:** 271

**Taxa de resposta:** 88%

## SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2003 (%)	2004 (%)	TCA*
Câmaras Municipais que dispõem de ligação à Internet	97	100	3,1
Câmaras Municipais que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	31	61	96,7
Câmaras Municipais com presença na Internet	84	91	8,3
Câmaras Municipais que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	33	42	27,3

Fonte: OSIC/UMIC; CIES; Universidade do Minho, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais 2003; OSIC/UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais 2004

\*Taxa de Crescimento Anual

## **PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NAS CÂMARAS MUNICIPAIS 2004**

### **Ligação à Internet**

- Todas as Câmaras Municipais dispõem de ligação à Internet;
- 61% das Câmaras Municipais dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps (aproximadamente, o dobro do resultado verificado em 2003).

### **Política de Distribuição do Acesso à Internet**

- 42% das Câmaras Municipais têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, verificando-se uma Taxa de Crescimento Anual (TCA) de 27,3%

### **Utilização da Internet**

- As actividades que as Câmaras Municipais desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (97%); correio electrónico (96%); troca electrónica de ficheiros (90%); consulta de catálogos de aprovisionamento (80%); acesso a base de dados (79%); comunicação externa com outros municípios, Juntas de Freguesia e organismos da AP Central (70%);
- Em geral, a Internet é mais frequentemente utilizada pelas Câmaras Municipais nas actividades de natureza informativa e comunicacional e menos frequentemente utilizada nas actividades de formação, investigação e desenvolvimento;
- 11% das Câmaras Municipais utilizam a Internet para realizarem encomendas de bens e/ou serviços.

### **Presença na Internet**

- 91% das Câmaras Municipais têm presença na Internet, sendo que das que não dispõem, 96% referem que o website está em construção;
- As funções que as Câmaras Municipais mais disponibilizam no website são: email para emissão de dúvidas e reclamações (74%); download e impressão de formulários (41%); processos de consulta pública (24%); subscrição de newsletters (16%).

### **Recursos Humanos**

- 80% das Câmaras Municipais têm pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 39% das Câmaras Municipais consideram que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades.

### **Estratégia e Cooperação**

- 67% das Câmaras Municipais têm uma estratégia para o desenvolvimento das TIC;
- A operação, manutenção e utilização das TIC, o desenvolvimento ou aquisição de aplicações e a compra de infraestruturas TIC constituem as principais formas de cooperação das Câmaras Municipais com as Juntas de Freguesia ou com outros municípios.

## Índice

<b>A – POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO.....</b>	<b>8</b>
A1 – Posse e utilização de equipamento pelas Câmaras Municipais .....	8
A2 – Pessoal exclusivamente afecto às Tecnologias da Informação e da Comunicação na Câmara Municipal.....	8
A3 – Câmaras Municipais que afirmam que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades.....	8
A4 – Software de Open Source.....	9
A5 – A Câmara Municipal dispõe de uma Intranet que abranja mais do que uma instituição Municipal? .....	9
A6 – Serviços/informações internas disponibilizados na Intranet .....	10
<b>B – UTILIZAÇÃO DA INTERNET .....</b>	<b>12</b>
B1 – Ligação à Internet nas Câmaras Municipais .....	12
B2 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet.....	12
B3 – Razões mais importantes pelas quais a Câmara Municipal não dispõe de ligação à Internet através de banda larga.....	12
B4 – Política da Câmara Municipal relativamente à distribuição interna do acesso à Internet.....	13
B5 – Actividades desenvolvidas pelas Câmaras Municipais utilizando a Internet .....	13
B6 – Encomendas de bens ou serviços através da Internet.....	14
B7 – Número de encomendas de bens ou serviços através da Internet.....	14
B8 – Valor das compras de bens ou serviços através da Internet no total das compras da Câmara Municipal.....	14
B9 – Produtos ou serviços encomendados pela Câmara Municipal através da Internet.....	15
B10 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas.....	15
B11 – Pagamentos online.....	15
B12 – Formação especializada para efectuar encomendas online .....	16
<b>C – PRESENÇA NA INTERNET .....</b>	<b>18</b>
C1 – Presença na Internet.....	18
C2 – Razões para não dispor de presença na Internet .....	18

C3 – Razões determinantes para a criação do website .....	18
C4 – Requisitos contemplados no website.....	19
C5 – Funções disponíveis no Website da Câmara Municipal.....	19
C6 – Tipo de informação disponível no Website da Câmara Municipal.....	20
C7 – Actualização de conteúdos do Website .....	20
C8 – Frequência da actualização de conteúdos .....	21
<b>D – ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO .....</b>	<b>23</b>
D1 – Estratégia para o desenvolvimento das TIC.....	23
D2 – Abrangência da estratégia TIC .....	23
D3 – Cooperação com as Juntas de Freguesia .....	24
D4 – Cooperação com outros Municípios .....	25

# A

## POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO



## A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO

### A1 – Posse e utilização de equipamento pelas Câmaras Municipais

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Computador Pessoal, Portátil ou Terminal	100
Correio Electrónico	93
Local Area Network (LAN)	93
Intranet	49
Wide Area Network (WAN)	33
Extranet	25
Videoconferência	10

### A2 – Pessoal exclusivamente afecto às Tecnologias da Informação e da Comunicação na Câmara Municipal

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais que têm Pessoal afecto exclusivamente às TIC	80

### A3 – Câmaras Municipais que afirmam que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	39



**A4 – Software de Open Source**

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais que possuem software de Open Source para os servidores da Internet	22
Câmaras Municipais que possuem software de Open Source para os sistemas operativos	31

**A5 – A Câmara Municipal dispõe de uma Intranet que abranja mais do que uma instituição Municipal?**

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Já disponível	32
Ainda este ano	9
No próximo ano	25
Não está planeada	27
Ns/Nr	7
TOTAL	100

**A6 – Serviços/informações internas disponibilizados na Intranet**

Base: Câmaras Municipais com Intranet

	(%)
Contactos (telefone, fax, email, etc.)	66
Composição dos órgãos executivos e administrativos do município	48
Organogramas	47
Base de dados	45
Legislação	42
Calendário de reuniões e eventos	36
Contabilidade e orçamentos	22
Acções de formação interna	17
Política de recursos humanos	16
Lista de FAQ's	16
Shareware	12
Fórum de discussão electrónica	6

## B

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET



## B - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

### B1 – Ligação à Internet nas Câmaras Municipais

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais com ligação à Internet	100

### B2 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Câmaras Municipais

	(%)
<= 128 Kbps	9
>128 Kbps e <=256 kbps	7
>256 kbps e <=512 kbps	21
>512kbps e <=2mbps	59
>2mbps	2
Ns/Nr	2
Total	100

### B3 – Razões mais importantes pelas quais a Câmara Municipal não dispõe de ligação à Internet através de banda larga

Base: Câmaras Municipais que não dispõem de ligação à Internet através de banda larga

	(%)
Em implementação	78
A relação custo/benefício não é compensatória	11
A ligação à Internet através de banda estreita é suficiente	6
Elevados custos financeiros	6

#### **B4 – Política da Câmara Municipal relativamente à distribuição interna do acesso à Internet**

Base: Câmaras Municipais com ligação à Internet

	(%)
Acesso generalizado	42
Acesso não generalizado	54
Ns/Nr	4
Total	100

#### **B5 – Actividades desenvolvidas pelas Câmaras Municipais utilizando a Internet**

Base: Câmaras Municipais com ligação à Internet

	%
Procura e recolha de informação/documentação	97
Correio Electrónico	96
Troca electrónica de ficheiros	90
Consulta de catálogos de aprovisionamento	80
Acesso a bases de dados	79
Comunicação externa com outros municípios, Juntas de Freguesia e organismos da AP Central	70
Divulgação de produtos e serviços da Câmara	60
Interface com o cidadão	45
Desburocratização de procedimentos	42
Formação de recursos humanos (eLearning)	13
Compras electrónicas	10
Venda de produtos e serviços da Câmara	9

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

**B6 – Encomendas de bens ou serviços através da Internet**

Base: Câmaras Municipais

	%
Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	11

**B7 – Número de encomendas de bens ou serviços através da Internet**

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	58
Entre 10 a 20	23
Mais de 20	19
TOTAL	100

**B8 – Valor das compras de bens ou serviços através da Internet no total das compras da Câmara Municipal**

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
< 1%	65
= 1% e < 10%	29
= 10% e < 25%	3
Ns/Nr	3
TOTAL	100

### B9 – Produtos ou serviços encomendados pela Câmara Municipal através da Internet

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Software/Hardware	68
Economato	36
Viaturas	13
Livros	6

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

### B10 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Catálogos de fornecedores	58
Correio electrónico	52
eMarketplaces	16

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

### B11 – Pagamentos online

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
A Câmara Municipal efectua pagamentos online pela encomenda de bens ou serviços através da Internet	16

**B12 – Formação especializada para efectuar encomendas online**

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
É necessário pessoal com formação especializada para a realização de encomendas online	16



## C

# PRESENÇA NA INTERNET



## C - PRESENÇA NA INTERNET

### C1 – Presença na Internet

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais com presença na Internet	91

### C2 – Razões para não dispor de presença na Internet

Base: Câmaras Municipais sem presença na Internet

	(%)
Em fase de construção	96
Falta de recursos humanos com competências adequadas	13
Falta de recursos financeiros	9

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### C3 – Razões determinantes para a criação do website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	(%)
Promover o turismo e a cultura	97
Divulgar informação institucional da Câmara Municipal	96
Divulgar a agenda cultural/desportiva e outras actividades	94
Estreitar o relacionamento entre o poder local e os cidadãos	78
Aproximar as comunidades emigrantes do seu município	71
Promover o desenvolvimento socio-económico do município	70
Promover as tecnologias da informação junto dos municípios	65
Disponibilização de serviços online	49

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

#### C4 – Requisitos contemplados no website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	Totalmente (%)	Parcialmente (%)	Em vias de aplicação (%)	Não (%)	Ns/Nr (%)
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	5	9	19	63	4
Capacidade para garantir transacções seguras	6	5	15	67	7
Protecção de dados pessoais	24	12	11	44	9

#### C5 – Funções disponíveis no Website da Câmara Municipal

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Email para emissão de sugestões e reclamações	74
Download e impressão de formulários	41
Processos de consulta pública (e.g. PDM)	24
Subscrição de newsletters	16
Subscrição electrónica de jornais ou notícias seleccionadas	13
Inquéritos aos cidadãos	13
Utilização personalizada do site (menu personalizado, notícias, etc.)	12
Encomenda de material referente ao município (ex., brochuras, planos locais, mapas, etc.)	11
Preenchimento e submissão on-line de formulários	9
Fóruns de discussão entre o executivo camarário e os cidadãos	6
Plataformas de votação online	6
Visionamento de dados pessoais em bases de dados administrativas (ex., livros emprestados, listas de espera, impostos, registo de edifícios)	4

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

## C6 – Tipo de informação disponível no Website da Câmara Municipal

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Organograma da Câmara Municipal	77
Informação municipal e planos locais	75
Anúncio de reuniões e eventos camarários	70
Actas e resoluções tomadas em reuniões e sessões camarárias	60
Informação sobre serviços, direitos e deveres dos cidadãos	59
Contactos e curriculum dos principais responsáveis camarários	57
Planos de actividade e relatórios de actividade	35
Actos administrativos camarários (resoluções despachos)	35
Listas de FAQ (lista de perguntas mais frequentes feitas pelos cidadãos)	15

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

## C7 – Actualização de conteúdos do Website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	(%)
Serviços da Câmara Municipal	61
Entidade Externa	11
Ambas	27
Ns/Nr	1
TOTAL	100

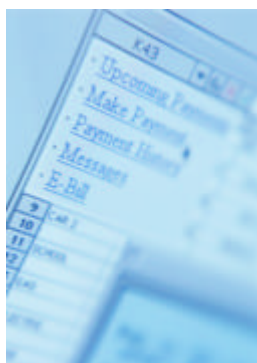
**C8 – Frequência da actualização de conteúdos**

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	(%)
Actualização permanente	68
De 15 em 15 dias	8
Uma vez por mês	13
De 3 em 3 meses	1
> de 3 meses	6
NS/NR	4
TOTAL	100

# D

## ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO



---

## D - ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO

---

### D1 – Estratégia para o desenvolvimento das TIC

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais com uma estratégia para o desenvolvimento das TIC	67

### D2 – Abrangência da estratégia TIC

Base: Câmaras Municipais com uma estratégia para o desenvolvimento das TIC

	(%)
Infra-estrutura TIC	93
Serviços ao cidadão via Internet	84
Política de segurança na utilização das TIC	80
Formação e/ou certificação em TIC	46
Compras via Internet (eCommerce)	18

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### D3 – Cooperação com as Juntas de Freguesia

Base: Câmaras Municipais

	Cooperam (%)	Planeado para 2004 (%)	Planeado para 2005 (%)	Não planeado (%)	NS/Nr (%)
Operação, manutenção e utilização das TIC	23	2	11	55	9
Desenvolvimento ou aquisição de aplicações	16	3	11	59	11
Compra de infraestruturas TIC, etc.	14	2	9	62	13
Disponibilização de serviços online	13	6	32	41	8
Portal ou website conjunto	12	4	21	53	10
Venda/disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão	6	2	18	61	13
Estrutura de Intranet conjunta	5	3	22	58	12
Interconexão de base de dados	5	2	15	65	13
Compras de produtos e serviços através da Internet	2	0	7	77	14



#### D4 – Cooperação com outros Municípios

Base: Câmaras Municipais

	Cooperam (%)	Planeado para 2004 (%)	Planeado para 2005 (%)	Não planeado (%)	Ns/Nr (%)
Desenvolvimento ou aquisição de aplicações	18	7	25	43	7
Operação, manutenção e utilização das TIC	15	6	24	47	8
Compra de infra-estrutura TIC, etc.	13	8	28	43	8
Portal ou website conjunto	10	10	35	40	5
Venda/disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão	4	5	25	56	10
Compra de produtos e serviços através da Internet	2	4	15	68	11