

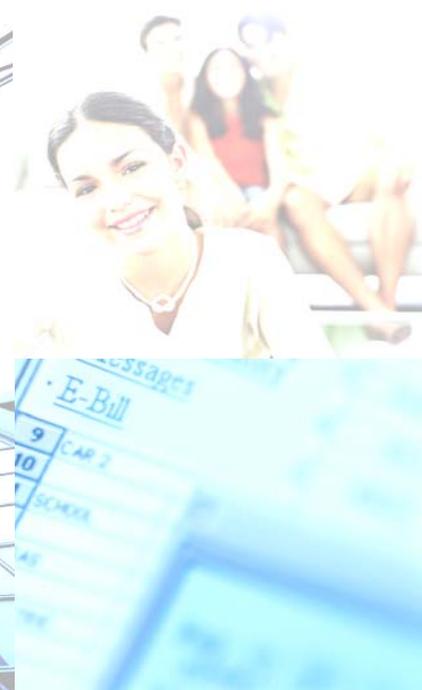
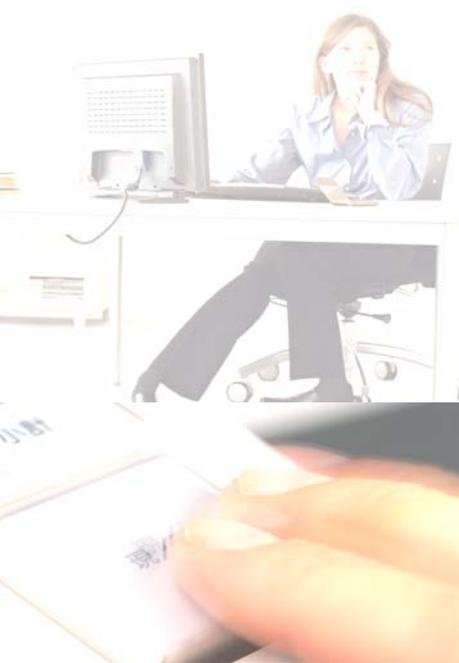


Portugal em Acção

# Administração Pública Central

## Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação 2003

### INSTRUMENTO DE NOTAÇÃO



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



**UMIC**

Unidade de  
Missão Inovação  
e Conhecimento

*Presidência do Conselho de Ministros*



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS



**UNIÃO EUROPEIA  
FEDER**

**Inquérito Estatístico registado  
sob o n.º 2013, válido até 31 de  
Dezembro de 2003**



**CITIAP**  
COMISSÃO INTERSECTORIAL DE TECNOLOGIAS DE  
INFORMAÇÃO PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA



# AS TIC NA AP

## INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**PRAZO DE RESPOSTA – Até 19 de Setembro de 2003**

**DADOS RELATIVOS AO MOMENTO DA INQUIRIRIÇÃO**  
(excepção feita aos que mencionarem outra situação)

**Nota:**

Para cada questão sublinhada ou assinalada com \* consultar o GLOSSÁRIO

**Apoio no preenchimento:**

- A sua Entidade de Coordenação Sectorial (ECS) ou o representante da sua ECS na CITIAP
- Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC)

### Identificação do Organismo

Designação:	
N.º de Pessoa Colectiva:	
Ministério/Sector:	
Morada:	
Telefone:	
Código Postal:	Localidade:
Endereço Institucional do Correio Electrónico:	
Endereço WWW :	

### Responsável pelo preenchimento

Nome:	
Cargo:	
Telefone:	
Endereço de Correio Electrónico:	

# I – CARACTERIZAÇÃO DO ORGANISMO

## 1. Tipo de Organismo

	Assinalar
1. Direcção-Geral ou Equiparada	
2. Instituto Público	
3. Comissão/Conselho	
4. Estrutura de Missão/Projecto	
5. Direcção Regional ou Equiparada	
6. Outro. Qual? _____	

## 2. Grau de autonomia

	Assinalar
1. Sem autonomia	
2. Com autonomia administrativa	
3. Com autonomia administrativa e financeira	
4. Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	
5. Outro. Qual? _____	

**3. A prestação de serviços por parte da Administração Pública obriga, em alguns casos, ao contacto com outras entidades. Indique quais os principais beneficiários dos serviços prestados pelo Organismo.** *Da lista de agentes abaixo indicada identifique aqueles que são beneficiários directos dos serviços do Organismo, bem como o grau de interacção com os mesmos.*

Beneficiários	Grau de interacção			
	Elevado	Médio	Reduzido	Não se aplica
1. Cidadãos				
2. Empresas				
3. Outras Organizações (Escolas, Universidades, Associações Profissionais, etc.)				
4. Governo				
5. Ministério da Tutela				
6. Serviços da Administração Pública Central				
7. Serviços da Administração Local				
8. Funcionários Públicos				
9. Outro. Qual? _____				

**4. Número de pessoas ao serviço\* em Dezembro de 2002 (incluindo todos os tipos de contratação) segundo as seguintes categorias:**

	Número			
1. Dirigentes				
2. Técnicos Superiores (ou equiparados) e Assesores				
3. Outro Pessoal				

**5. Indique o número de pessoas ao serviço em Dezembro de 2002, por grau de escolaridade completo**

	Número			
1. Sem grau de ensino				
2. 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º Ano)				
3. 2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º Ano)				
4. 3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º Ano)				
5. Ensino Secundário (12.º Ano)				
6. Bacharelato/Licenciatura				
7. Mestrado				
8. Doutoramento				

**6. Número pessoas ao serviço que frequentaram acções/cursos de formação em 2002**

	Número				
1. Número de pessoas ao serviço que frequentaram cursos/acções de formação em geral					
2. Número de pessoas ao serviço que frequentaram cursos/acções de formação em TIC					

**7. O Organismo tem Pessoal inserido na carreira informática?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para a questão 9)	

**8. Indique o número de pessoas ao serviço com inserção na carreira informática (em Dezembro de 2002)**

	Número			
1. Número de pessoas ao serviço com inserção na carreira informática				

**9. O Organismo tem Pessoal afecto exclusivamente às Tecnologias da Informação e da Comunicação (Pessoal TIC)\*? (Independentemente da sua inserção na carreira informática\*)**

	Assinalar
1. Sim (Se assinalou esta opção, avance para a questão 11)	
2. Não	

**10. A inexistência de Pessoal TIC tem, de alguma forma, condicionado negativamente o desenvolvimento das actividades do Organismo?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

(Se respondeu à questão 10, avance para o grupo II)

**11. Indique o número de Pessoal TIC em Dezembro de 2002, por grau de escolaridade completo**

	Número			
1. Pessoal TIC (total)				
2. 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º Ano)				
3. 2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º Ano)				
4. 3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º Ano)				
5. Ensino Secundário (12.º Ano)				
6. Bacharelato/ Licenciatura				
7. Mestrado				
8. Doutoramento				

**12. Considera que no organismo existe escassez de pessoal TIC?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para a questão 14)	

**13. A escassez de Pessoal TIC tem, de alguma forma, condicionado negativamente o desenvolvimento das actividades do Organismo?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

**14. Indique se para a resolução dos problemas informáticos do Organismo são utilizados os seguintes recursos:**

	Assinalar
1. Apenas aquisição externa de serviços	
2. Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	
3. Ambas	

## II – UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)

1. O Organismo dispõe de pelo menos um computador pessoal (PC)\*, um portátil ou um Terminal?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, passe ao grupo IV)	

2. Número de computadores pessoais (PC) \*, portáteis e terminais existentes no Organismo

	Número			
1. Computadores Pessoais, Portáteis e Terminais				

3. Número de pessoas ao serviço que utilizam regularmente PCs ou Terminais

	Número			
1. Pessoas ao serviço que utilizam regularmente PCs ou terminais				

4. Da seguinte lista de actividades ou áreas de trabalho passíveis de serem desenvolvidas no Organismo, indique a sua situação em termos de informatização. Quando o Organismo não desenvolve a actividade proposta, assinale “actividade inexistente”.

	Actividade informatizada	Informatização em curso	Actividade não informatizada	Actividade inexistente
1. Gestão Financeira e Administrativa				
2. Gestão de Recursos Humanos				
3. Gestão da Correspondência				
4. Planeamento e Calendarização de actividades				
5. Concepção de Projectos				
6. Produção Integrada				
7. Automação do Trabalho				
8. Controlo Quantitativo da Produção				
9. Testes e Controlo da Qualidade				
10. Gestão de Stocks				
11. Gestão Documental/Centros de Documentação				
12. Comunicação Interna				
13. Formação de Pessoal				
14. Troca Interna de Ficheiros e outra Informação				
<b>Produção (Actividades específicas do Organismo)</b>				

15. Recolha/Recepção de informação				
16. Registo de Informação				
17. Organização da Informação em Bases de Dados				
18. Processamento e Tratamento de Informação				
19. Difusão da Informação				
20. Outras? Especifique				

### 5. Indique os equipamentos ou serviços que o Organismo utiliza

Computadores ligados em rede	Assinalar
1. Local Area Network (LAN) *	
2. Wide Area Network (WAN) *	
3. Videoconferência*	

Correio electrónico	Assinalar
4. Interno	
5. Externo	

Segurança	Assinalar
6. Software antivírus	
7. Firewall*	

Redes	Assinalar
8. Intranet*	
9. Extranet*	

## III – UTILIZAÇÃO DA INTERNET

### 1. O Organismo dispõe de ligação à Internet\*?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, passe ao grupo IV)	

### 2. Meio de ligação à Internet

	Assinalar
1. Computadores ou Postos com ligação individual*	
2. Computadores ou Postos partilhando uma ligação*	
3. Outra. Qual? _____	

### 3. Acesso à Internet

	Número			
1. Número de computadores com acesso à Internet				
2. Número de pessoas ao serviço que utilizam regularmente a Internet				

### 4. Modo principal de ligação à Internet

	Assinalar
1. Ligação analógica*	
2. RDIS*	
3. ADSL*	
4. Cabo*	
5. Outro modo de ligação em banda larga*. Qual? _____	

### 5. Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

≤128 Kbps	>128 Kbps e ≤256 kbps	>256 kbps e ≤512 kbps	>512kbps e ≤2mbps	>2mbps

(Se indicou que a capacidade máxima de débito é superior a 128 Kbps, avance para a questão 8)

### 6. Se o Organismo não dispõe de ligação à Internet através de banda larga, indique as razões

	Assinalar
1. Em implementação	
2. Elevados custos financeiros	
3. A relação custo/benefício não é compensatória	
4. A ligação à Internet através do sistema de banda estreita é suficiente	
5. Outra. Qual? _____	

### 7. Das razões indicadas na questão anterior, qual a mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 5)

	Assinalar
Aspecto mais importante para não dispor de ligação à Internet em banda larga	

**8. Qual a política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso ao Correio Electrónico**

	Acesso ao Correio Electrónico
1. Acesso generalizado	
2. Acesso restrito a dirigentes/chefias	
3. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
4. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
5. Acesso restrito a outros sectores do organismo em que a actividade o justifique	

**9. Qual a política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet**

	Acesso à Internet
1. Acesso generalizado (se assinalou esta opção avance para a questão 11)	
2. Acesso restrito a dirigentes/chefias	
3. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
4. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
5. Acesso restrito a outros sectores do organismo em que a actividade o justifique	

**10. Se a utilização da Internet no Organismo não é generalizada, indique qual a principal razão**

	Assinalar
1. Falta de recursos financeiros	
2. Falta de recursos humanos adequados	
3. Perdem-se muitas horas de trabalho no uso da Internet para outros fins	
4. Ausência de controlo sobre a informação trocada por parte do pessoal ao serviço (por correio electrónico, por exemplo)	
5. Não é necessária para a realização das tarefas desempenhadas no Organismo	
6. Outra. Qual? _____	

**11. Indique com que frequência o Organismo utiliza a Internet para a prossecução das seguintes actividades**

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Actividade Inexistente
1. Procura e recolha de informação/documentação				
2. Acesso a bases de dados				
3. Consulta de Catálogos de Aprovisionamento				
4. Formação de Recursos Humanos				
5. Comunicação interna entre os diversos departamentos do Ministério				
6. Comunicação externa com outros				

organismos da AP				
7. Comunicação externa com empresas				
8. Comunicação externa com cidadãos				
9. Realização de actividades de I&D em Cooperação ou Partilha de Recursos				
10. Interação com outros Órgãos da Administração com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (guichet único)				
11. Outra. Qual? _____				

## 12. O Organismo realiza transacções através de comércio electrónico\*

	Assinalar
1. Sim (Se assinalou esta opção, passe ao grupo IV)	
2. Não	

## 13. Se o organismo não faz transacções on-line, indique as razões

	Muito importante	importante	Pouco importante	Nada importante
1. Falta de legislação adequada				
2. O processo é burocraticamente muito complicado				
3. Preferência pelas formas de comércio tradicional				
4. Falta de pessoal especializado				
5. Não se adequa ao perfil do organismo				
6. Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico				
7. Incerteza relativamente aos meios de pagamento				
8. Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias				
9. Incerteza relativamente à segurança do processo				
10. Incerteza relativamente à privacidade do processo				
11. Não se justifica				

## IV – PRESENÇA DO ORGANISMO NA INTERNET

### 1. O Organismo tem presença na Internet? \*

	Assinalar
1. Sim (se escolheu esta opção passe para questão 3)	
2. Não	

### 2. Razões que justificam a não presença na Internet

	Assinalar
1. Falta de recursos financeiros	
2. Falta de pessoal com competências adequadas	
3. Em fase de construção	
4. Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	
5. Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	
6. Outra. Qual? _____	

(Se respondeu a esta questão, passe para o grupo V)

### 3. Disponibilidade de Website

	Assinalar
1. Website próprio	
2. Website integrado no Site do Ministério/Estrutura Orgânica que integra	
3. Outra situação. Qual? _____	

### 4. Indique se para o desenvolvimento e/ou manutenção do Website do Organismo foram utilizados recursos internos ou externos

	Apenas recursos internos	Apenas recursos externos	Ambos
1. No desenvolvimento (desenho e construção)			
2. Na manutenção da sua estrutura			
3. Na actualização dos seus conteúdos			

### 5. Indique os serviços ou finalidades que são passíveis de encontrar no Website do Organismo

	Em funcionamento	Em planeamento	Não previsto	Não aplicável
1. Informação (institucional) acerca do Organismo				
2. Informação acerca dos serviços prestados				
3. Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação				
4. Disponibilização de acesso a bases				

de dados				
5. Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)				
6. Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital <i>on-line</i>				
7. Disponibilização de formulários para <i>download</i> *				
8. Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão <i>on-line</i> *				
9. Fornecimento de serviços <i>on-line</i> , recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos				

**6. Indique o número de formulários do Organismo destinados à prestação de serviços a cidadãos ou empresas**

	Número			
1. Total de formulários				
2. Formulários disponíveis para <i>download</i>				
3. Formulários disponíveis para preenchimento e submissão <i>on-line</i>				
4. Quantos formulários estão em processo de implementação na Internet?				
4.1. Para <i>download</i>				
4.2. Para preenchimento e submissão <i>on-line</i>				

**7. Indique, dos seguintes requisitos, os que estão contemplados no *Website* do Organismo**

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Em vias de aplicação	Não
1. Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais				
2. Capacidade para garantir transacções seguras				
3. Protecção de dados pessoais				
4. Contabilização de acessos ao website				
5. Aferição do grau de satisfação dos utilizadores				
6. Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)				

## V – RECURSOS FINANCEIROS

**1. Dados financeiros do organismo (relativos à execução de 2002)**

	Milhares de euros			
1. Montante global do orçamento				
2. Despesa total do organismo				

**2. Despesa com aquisição de equipamento e de serviços em Tecnologias da Informação e da Comunicação\* (relativa ao ano de 2002)**

	Milhares de euros				
1. Comunicações*					
2. Aquisição de equipamento informático*					
3. Aquisição de software informático*					

**3. Despesa com formação em 2002 (para o total de pessoas ao serviço)**

	Milhares de euros				
1. Total da despesa em formação em geral					
2. Total da despesa em formação TIC					

**4. Despesas com o Website**

	Milhares de euros				
1. Total da despesa com a construção do site					
2. Total da despesa (relativa ao ano de 2002) com a manutenção e actualização do site					

**Fim do Inquérito**  
**Obrigado pela sua participação.**