

Inquérito Estatístico registado
sob o n.º 2027 , válido até 31
de Dezembro de 2004



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 15 de Setembro de 2004

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. Indivíduos (Público em geral)				
2. Empresas				
3. Outras Organizações Privadas sem Fins Lucrativos (Associações Profissionais, IPSS, etc)				
4. Organismos Privados e Públicos Internacionais				
5. Governo				
6. Ministério da Tutela				
7. Serviços da Administração Pública Central				
8. Serviços da Administração Local				
9. Outras Organizações do Estado (Escolas, Universidades, Hospitais, etc.)				
10. Funcionários Públicos				
11. Outro. Qual? _____				

4. Número de trabalhadores em Dezembro de 2003 (incluindo todos os tipos de contratação) segundo as seguintes categorias:

	Número			
1. Dirigentes				
2. Técnicos Superiores (ou equiparados) e Assessores				
3. Outro Pessoal				
4. Total				

5. Indique o número de trabalhadores em Dezembro de 2003, 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				
9. Total				

6. Número de acções/cursos de formação em 2003 (todas as acções de formação que o Organismo deu a possibilidade aos seus trabalhadores de participar, independentemente da responsabilidade da promoção dessas acções)

	Número			
1. Número de cursos/acções de formação em geral				
2. Número de cursos/acções de formação em TIC				
3. Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em geral				
4. Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em TIC				

7. O Organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?

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

8. Indique o número de trabalhadores com inserção na carreira informática (em Dezembro de 2003)

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

9. O Organismo trabalhadores afectos 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 a esta questão, avance para a questão 12)

11. Indique o número de Pessoal TIC em Dezembro de 2003, 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 (assinale apenas uma opção):

	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?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (se respondeu a esta opção, avance para o grupo IV)	

2. Número de computadores

	Número			
1. Número de computadores existentes no organismo				

3. Número de trabalhadores que utilizam regularmente (pelo menos uma vez por semana) o computador

	Número			
1. Trabalhadores que utilizam regularmente o computador				

4. Trabalhadores com necessidades especiais

	Número			
1. Número de trabalhadores com necessidades especiais				
2. Número de postos de trabalho com computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais				

5. O Organismo tem trabalhadores que regularmente trabalham parte do tempo (pelo menos meio dia por semana) no exterior e acede ao sistema de tecnologias da informação e da comunicação do organismo a partir desse local (considerar e-mail, SMS e MMS desde que o acesso seja automático)? (regime de teletrabalho).

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (se assinalou esta opção passe ao ponto 6)	
3. Indique quantas pessoas estiveram ao serviço, em 2003, nesta situação	Número
3.1. Número de pessoas	
4. Indique em que situações utilizou este regime de trabalho (pode assinalar mais do que uma opção de resposta)	Assinalar
4.1. Actualização de sítios Web	
4.2. Registo de dados	
4.3. Outra	

6. Da seguinte lista de actividades ou áreas de trabalho desenvolvidas no Organismo, indique a sua situação em cada uma delas 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 Recursos Humanos				
14. Troca Interna de Ficheiros e outra Informação				
Produção (Actividades específicas do Organismo)	Actividade informatizada	Informatização em curso	Actividade não informatizada	Actividade inexistente
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				

7. Indique os equipamentos ou serviços informáticos que o Organismo utiliza

Equipamentos e Serviços	Assinalar
1. Local Area Network (LAN) *	
2. Wide Area Network (WAN) *	
3. Wireless LAN	
4. Videoconferência*	
5. Correio electrónico disponível para os funcionários	

Segurança	Assinalar
6. Software antivírus	
7. Firewall*	

Redes	Assinalar
8. Intranet*	
9. Extranet*	

8. Na sua opinião têm sido sentidas dificuldades/problemas na implementação das TIC no Organismo?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	
3. Se sim, indique as principais	Assinalar
3.1. Problemas de gestão	
3.2. Falta de formação	
3.3. Escassez de recursos financeiros	
3.4. Resistência à mudança	
3.5. Falta de técnicos de informática	
3.6. Outra. Qual? _____	

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 trabalhadores que utilizam regularmente a Internet (pelo menos uma vez por semana)				

4. Modo principal de ligação à Internet

	Assinalar
1. Ligação analógica*	
2. RDIS*	
3. DSL* (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	
4. Cabo*	
5. Outro modo de ligação em banda estreita *. Qual? _____	
6. 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 (ex: Cabo, xDSL), indique as razões (pode indicar mais do que uma opção de resposta)

	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 que considera mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 5)

	Assinalar
Aspecto considerado 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. Número de pessoas ao serviço com endereço de correio electrónico

Número total de pessoas ao serviço no organismo com endereço de correio electrónico				

10. 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	

11. Se a utilização da Internet no Organismo não é generalizada, indique qual a principal razão (indicar apenas uma opção de resposta)

	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? _____	

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

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	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 (e-learning)					
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? _____					

13. O Organismo realiza compras de bens e/ou serviços através da Internet?

	Assinalar
1. Sim (Se assinalou esta opção, passe para a questão 15)	
2. Não	

14. Qual a importância de cada um dos seguintes aspectos para que o Organismo não realize compras de bens e/ou serviços através da Internet?

	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				

(Se respondeu a esta questão, avance para o grupo IV)

15. Qual o número de compras de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2003?

	Assinalar
Menos de 10	
Entre 10 a 20	
Mais de 20	

16. Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das compras através de comércio electrónico no total do valor das compras do organismo

<1%	>=1% e <10%	>=10% e <25%	>=25%

17. Quais dos seguintes produtos ou serviços foram adquiridos pelo organismo através da Internet?

	Assinalar
Economato	
Viagens	
Software, Hardware	
Outros. Quais? _____	

18. Quais as plataformas utilizadas para a realização de compras electrónicas?

	Assinalar
E-Marketplaces	
Leilões	
Catálogos dos fornecedores	
Correio Electrónico	
Outras. Quais? _____	

19. O Organismo efectua pagamentos online pela compra de bens e/ou serviços através da Internet?

	Assinalar
Sim	
Não	

20. Acha que é necessário pessoal com formação especializada para realização de compras online?

	Assinalar
Sim	
Não	

IV – PRESENÇA DO ORGANISMO NA INTERNET

1. O Organismo tem presença na Internet (através de website)? *

	Assinalar
1. Sim (se respondeu a esta opção, passe para a questão 3)	
2. Não	

2. Razões que justificam a não presença na Internet (pode assinalar mais do que uma opção de resposta)

	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. <i>Website</i> próprio	
2. <i>Website</i> 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 o estado de disponibilização (em funcionamento, em planeamento ou não previsto) das seguintes funcionalidades do *Website* do Organismo

	Em funcionamento	Em planeamento	Não previsto	Não aplicável
1. Informação institucional acerca do Organismo (competências e actividades do organismo)				
2. Informação acerca dos serviços prestados				
3. Legislação				
4. Organograma do Organismo				
5. Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação				
6. Disponibilização de acesso a bases de dados				
7. Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)				
8. Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line				
9. Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line				
10. Recebimentos on-line				
11. Disponibilização de formulários para download*				
12. Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line*				
13. Fornecimento de serviços on-line, 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 on-line				
4. Quantos formulários estão em processo de implementação na Internet?				
4.1. Para <i>download</i>				
4.2. Para preenchimento e submissão on-line				

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. Aferição do grau de satisfação dos utilizadores				
5. Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)				

8. Tem contabilizado o número médio mensal de acessos ao Web Site?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	
3. Caso tenha respondido ao ponto 1, indique o número médio mensal de acessos ao Web site	

V – RECURSOS FINANCEIROS

1. Dados financeiros do organismo (relativos à execução de 2003)

	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 2003)

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

3. Parque Informático

	Milhares de euros				
1. Valor estimado do parque informático					

4. Despesa com formação em 2003 (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					

5. Despesas com o Website em 2003

	Milhares de euros				
1. Total da despesa com a construção do site					
2. Total da despesa (relativa ao ano de 2003) com a manutenção e actualização do site					

6. Despesa com Aquisição de Serviços de Informática em 2003

	Milhares de euros				
1- Conservação/manutenção de Hardware					
2- Desenvolvimento de Software					
3- Desenvolvimento de Sítios Internet					
4- Manutenção de Software					
5- Consultoria/Apoio Técnico em SI/TI					
6- Recolha e/ou Registo de dados					
7- <i>Outsourcing</i> (de processos)					
8- Outras. Quais? _____					

7. Despesa com Pessoal TIC relativa ao ano de 2003

	Milhares de euros				
1- Despesa com pessoal TIC					

8. Em 2003, houve despesas com a segurança informática?

	Milhares de euros				
1 - Sim					
2 - Não					
3. Caso tenha respondido ao ponto 1, refira o montante					

VI – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

1. Indique o número de Computadores que existem no organismo (antiguidade)

	Computadores Servidores Corporativos				
1. Menos de 2 anos					
2. Entre 2 e 5 anos					
3. Mais de 5 anos					

	Computadores Servidores Departamentais				
4. Menos de 2 anos					
5. Entre 2 e 5 anos					
6. Mais de 5 anos					

	Computadores Pessoais (PC) Desktop, Tower e Workstations				
7. Menos de 2 anos					
8. Entre 2 e 5 anos					
9. Mais de 5 anos					

	Computadores Pessoais (PC) Portáteis				
10. Menos de 2 anos					
11. Entre 2 e 5 anos					
12. Mais de 5 anos					

2. Indique o número de Sistemas Operativos que existem no organismo (número de computadores com cada um dos Sistemas Operativos)

	Computadores Servidores Corporativos				
1. Windows NT Server ou Windows 2000 Server					
2. Windows NT Enterprise Server ou Windows 2000 Advanced Server					
3. Windows 2000 Datacenter Server					
4. Novell Netware					
5. Unix					
6. AS-400					
7. Sistema operativo <i>open source</i> (Linux, FreeBSD, etc)					
8. Outros _____					

	Computadores Servidores Departamentais				
9. Mac OS					
10. Windows NT Server ou Windows 2000 Server					
11. Windows NT Enterprise Server ou Windows 2000 Advanced Server					
12. Windows 2000 Datacenter Server					
13. Novell Netware					
14. Unix					
15. AS-400					
16. Sistema operativo open source (Linux, FreeBSD, etc)					
17. Outros _____					

	Computadores Pessoais (PC)				
18. Mac OS					
19. Windows 98 ou anterior					
20. Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional					
21. Sistema operativo <i>open source</i> (Linux, FreeBSD, etc)					
22. Outros _____					

3. Indique o número de instalações (cópias) de software ¹⁾ que existem no seu organismo ²⁾

	Número				
1 Número total de instalações (cópias)					
2 Número de instalações (cópias) de software de fonte aberta (<i>open source software</i>)					
2.1 – Ferramentas para programação (GNU, Perl, Python, etc)					
2.2 – Internet (Apache, etc)					
2.3 – Internet (Mozilla, etc)					
2.4 – Ferramentas de produtividade/ aplicações (StarOffice, etc)					
2.5– Outras					

1) Não considerar sistemas operativos.

2) Os pacotes integrados de software aplicacional correspondem a uma instalação.

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