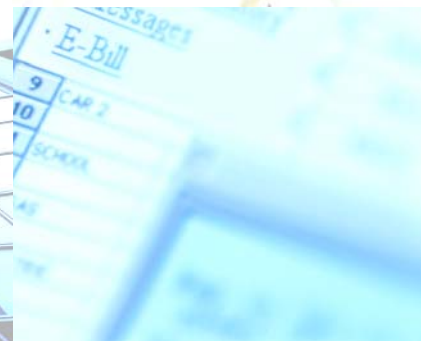
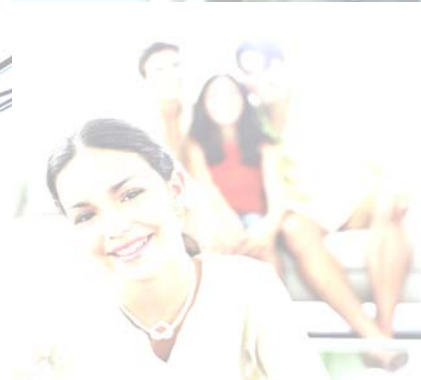
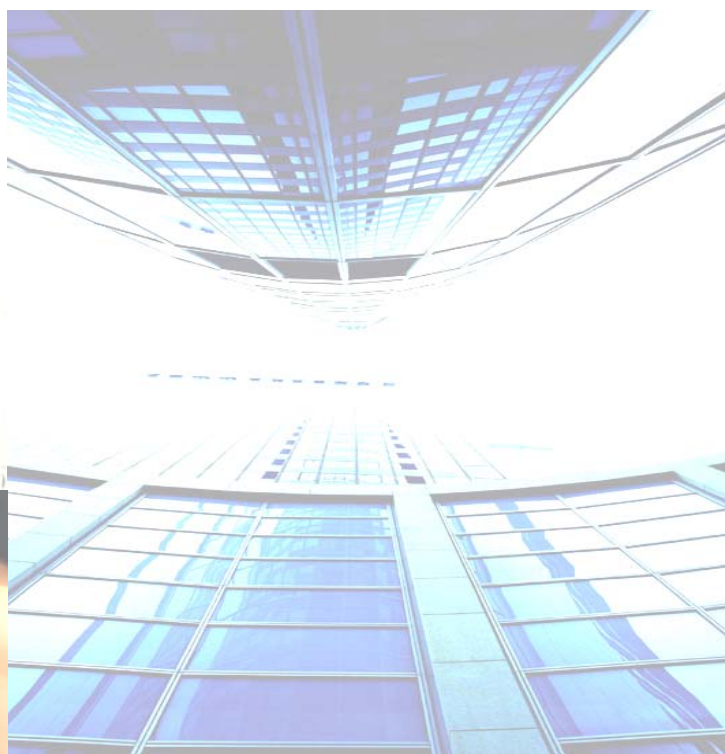


# Administração Pública Central 2005

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

Dezembro de 2005



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



**UMIC**

Agência para a Sociedade do Conhecimento



**POS CONHECIMENTO**  
Programa Operacional Sociedade do Conhecimento



UNIÃO EUROPEIA  
FEDER

## BREVE NOTA METODOLÓGICA

**Universo de referência:** Organismos da Administração Pública Central

**Âmbito geográfico:** Continente

**Realização do estudo:** OSIC/UMIC

**Realização do trabalho de campo:** Setembro a Novembro de 2005

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

**Tipo de inquérito:** Censitário (330 organismos)

**Número de respostas obtidas:** 257

**Taxa de resposta:** 78%

## SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2000 (%)	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	TMCA* (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	98	98	99	100	100	0
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	-	-	42	53	73	32
Organismos que dispõem de correio electrónico	90	92	95	93	93	1
Organismos com presença na Internet	71	81	87	86	87	4
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	50	-	72	76	87	12
Organismos que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	-	-	-	19	24	26

Fonte: OCT, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, 2000"; OCT, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, 2002"; OSIC/UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, 2003-2004"; OSIC/UMIC, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, 2005".

\*Taxa Média de Crescimento Anual

## **PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CENTRAL 2005**

### **Ligação à Internet**

- 100% dos organismos da Administração Pública Central dispõe de ligação à Internet;
- 73% dos organismos Administração Pública Central dispõe de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, a que corresponde uma taxa média de crescimento anual de 32% relativamente a 2003;

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

- 87% dos organismos da Administração Pública Central tem uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores;

### **Utilização da Internet**

- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (82%); acesso a bases de dados (49%); comunicação interna entre os diversos departamentos do ministério (47%);
- Tal como nos anos anteriores, em geral, a Internet é mais frequentemente utilizada pelos organismos nas actividades de natureza informativa e comunicacional e menos frequentemente utilizada nas actividades de investigação e desenvolvimento;

### **Presença na Internet**

- 87% dos organismos da Administração Pública Central tem presença na Internet;
- Em termos de serviços no *website*, excluindo o correio electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (98%), os mais disponibilizados são serviços de natureza informativa: informação (institucional) acerca do Organismo (98%); informação acerca dos serviços prestados (95%); legislação (88%). Os serviços que requerem uma maior interacção com os cidadãos são os menos disponibilizados. No que diz respeito aos formulários, verificamos que 65% das Câmaras Municipais disponibiliza formulários para *download* através do seu *website* e que 36% disponibiliza formulários para preenchimento e submissão *on-line*.

### **Compras Electrónicas**

- 24% dos organismos efectua encomendas através da Internet;
- Os principais factores de bloqueio para a realização de encomendas de bens e/ou serviços através da Internet são factores que se prendem com a incerteza e o desconhecimento quanto ao processo: falta de legislação adequada (32%), incerteza relativamente à segurança do processo (24%), incerteza relativamente aos meios de pagamento (23%), incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias (22%).

### **Recursos Humanos**

- Cerca de 8 em cada 10 trabalhadores utilizam o computador;
- Mais de metade dos organismos têm trabalhadores inseridos na carreira informática;
- 72% dos organismos considera existir escassez de pessoal TIC, sendo que metade considera que a inexistência ou escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente as suas actividades;
- 8% dos organismos desenvolveu acções de formação à distância (e-Learning), sendo que 40% dessas acções foram realizadas na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação, 35% na área da Gestão e Administração e 10% em Ciências do Comportamento.

## ÍNDICE

<b>A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS</b> .....	<b>8</b>
A1 - Tipo de Organismos .....	8
A2 - Organismos por dimensão .....	8
A3 - Grau de Autonomia .....	8
<b>B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>10</b>
B1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos .....	10
B2 - Trabalhadores que utilizam regularmente o computador .....	10
B3 - Actividades informatizadas .....	10
B4 - Tipo de aplicação de segurança utilizado .....	11
B5 - Problemas de segurança.....	11
B6 - Tipo de problema de segurança encontrado.....	11
B7 - Organismos com dificuldades na implementação das TIC .....	11
B8 - Dificuldades encontradas na implementação das TIC .....	12
<b>C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA</b> .....	<b>14</b>
C1 - Antiguidade dos Computadores Pessoais .....	14
C2 - Antiguidade dos Computadores Portáteis .....	14
C3 - Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais .....	14
<b>D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET</b> .....	<b>16</b>
D1 - Ligação à Internet nos organismos .....	16
D2 - Computadores com acesso à Internet.....	16
D3 - Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet .....	16
D4 - Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet.....	16
D5 - Modo principal de ligação à Internet.....	17
D6 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet.....	17
D7 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet .....	18
<b>E - PRESENÇA NA INTERNET</b> .....	<b>20</b>
E1 - Presença na Internet.....	20
E2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo.....	20

E3 - Organismos com presença na Internet por tipo de organismo .....	20
E4 - Tipo de Website .....	20
E5 - Razões para não dispor de presença na Internet .....	21
E6 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do organismo.....	21
E7 - Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website .....	22
E8 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo.....	22
<b>F - COMPRAS ELECTRÓNICAS .....</b>	<b>24</b>
F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet .....	24
F2 - Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet.....	24
F3 - Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2004.....	25
F4 - Valor das encomendas através de comércio electrónico no total do valor das encomendas do organismo .....	25
F5 - Produtos adquiridos através da Internet.....	25
F6 - Plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet .....	26
F7 - O organismo efectua pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?.....	26
<b>G - RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>28</b>
G1 - Trabalhadores por grau de ensino .....	28
G2 - Trabalhadores inseridos na carreira informática .....	28
G3 - Pessoal TIC por grau de ensino.....	28
G4 - Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC?.....	29
G5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades .....	29
G6 - Acções de formação em TIC .....	29
G7 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo.....	29
G8 - Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning) .....	30
G9 - Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning) .....	30

# A

## CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS





## A – CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS

---

### A1 – Tipo de Organismos

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Direcção-Geral ou equiparada	48
Instituto Público	27
Estrutura de missão/projecto	8
Comissão/Conselho	7
Outro	11
Total dos Organismos	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%.

### A2 – Organismos por dimensão

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
1 a 49 Trabalhadores	35
50 a 249 Trabalhadores	46
Mais de 250 Trabalhadores	19
Total dos Organismos	100

### A3 – Grau de Autonomia

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Sem autonomia	16
Com autonomia administrativa	52
Com autonomia administrativa e financeira	14
Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	14
Outro	4
Total	100



## B

# POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO



## B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

### B1 – Posse e utilização de equipamento pelos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Local Area Network (LAN)	91
Correio Electrónico	93
Intranet	77
Wide Area Network (WAN)	48
Extranet	43
Wireless LAN	29
Videoconferência	12

### B2 – Trabalhadores que utilizam regularmente o computador

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente o computador	83

### B3 – Actividades informatizadas

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Troca Interna de Ficheiros e outra Informação	94
Gestão Financeira e Administrativa	86
Registo de Informação	82
Organização da Informação em Bases de Dados	82
Processamento e Tratamento de Informação	81
Recolha/Recepção de informação	77
Difusão da Informação	76
Gestão de Recursos Humanos	76
Comunicação Interna	75
Gestão da Correspondência	75
Gestão Documental/Centros de Documentação	63
Gestão de Stocks	55
Planeamento e Calendarização de actividades	39
Concepção de Projectos	29

#### B4 – Tipo de aplicação de segurança utilizado

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Software anti-virus	98
Firewall	90
Subscrição de um serviço de segurança	64
Filtros Anti-Spam	61
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shhttp)	40
Backup de informação numa localização externa ao organismo	34

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

#### B5 – Problemas de segurança

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos que encontraram problemas de segurança	15

#### B6 – Tipo de problema de segurança encontrado

Base: Organismos da Administração Pública Central que encontraram problemas de segurança

	%
Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	87
Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados do organismo	13
Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software do organismo	3

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

#### B7 – Organismos com dificuldades na implementação das TIC

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com dificuldades na implementação das TIC	51

**B8 – Dificuldades encontradas na implementação das TIC**

Base: Organismos da Administração Pública Central que sentiram dificuldades na implementação das TIC

Dificuldades encontradas	%
Falta de técnicos de informática	68
Escassez de recursos financeiros	67
Falta de formação	54
Resistência à mudança	33
Problemas de gestão	26
Outra	10

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

## C

# INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA



## C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

---

### C1 – Antiguidade dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Menos de 2 anos	27
Entre 2 a 5 anos	52
Mais de 5 anos	21
Total	100

### C2 – Antiguidade dos Computadores Portáteis

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Menos de 2 anos	42
Entre 2 a 5 anos	44
Mais de 5 anos	14
Total	100

### C3 – Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional	85
Window 98 ou anterior	14
Outros (Mac OS, Open Source, etc.)	1
Total	100

## D

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET





## D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

---

### D1 – Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com ligação à Internet	100

### D2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Computadores com acesso à Internet	63

### D3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	74

### D4 – Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Acesso generalizado	87
Acesso não generalizado	13
Total	100

**D5 – Modo principal de ligação à Internet**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Acesso dedicado	52
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	18
Outro modo de ligação em banda larga	13
RDIS	7
Cabo	5
Ns/Nr	3
Modem	2
Total	100

**D6 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
<128 Kbps	3
>= 128 Kbps e <256 kbps	8
>= 256 kbps e <512 kbps	12
>= 512kbps e <2mbps	36
>= 2mbps	37
Ns/Nr	4
Total	100

## D7 – Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet

Base: Organismos com ligação à Internet

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente	NS/NR
Procura e recolha de informação/documentação	82	16	-	-	-	1
Acesso a bases de dados	49	34	12	1	2	2
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	47	31	17	2	-	3
Comunicação externa com outros organismos da AP	36	46	13	1	2	3
Comunicação externa com empresas	27	40	22	2	5	4
Comunicação externa com cidadãos	27	32	28	3	6	4
Consulta de catálogos de aprovisionamento	16	36	33	5	7	3
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	5	11	20	13	38	12
Interacção com outros organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	3	8	13	12	54	11

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou ultrapassar, os 100%

E

## PRESENÇA NA INTERNET



## E - PRESENÇA NA INTERNET

---

### E1 – Presença na Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com presença na Internet	87

### E2 – Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
1 a 49 Trabalhadores	73
50 a 249 Trabalhadores	92
Mais de 250 Trabalhadores	98
Total dos Organismos	87

### E3 – Organismos com presença na Internet por tipo de organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Instituto Público	97
Direcção-Geral ou equiparada	86
Estrutura de missão/projecto	80
Comissão/Conselho	71
Total dos Organismos	87

### E4 – Tipo de Website

Base: Organismos da Administração Pública Central com presença na Internet

	%
Website próprio	82
Website integrado no site do Ministério/Estrutura orgânica que integra	14
Outro tipo de website	2
Ns/Nr	2
Total	100

### E5 – Razões para não dispor de presença na Internet

Base: Organismos sem presença na Internet

	%
Em fase de construção	56
Falta de pessoal com competências adequadas	21
Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	21
Falta de recursos financeiros	18
Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	12

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### E6 – Serviços ou finalidades disponíveis no Website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	%
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	98
Informação (institucional) acerca do Organismo	98
Informação acerca dos serviços prestados	95
Legislação	88
Disponibilização de formulários para download	65
Disponibilização de acesso a bases de dados	53
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	46
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	36
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	18
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	10
Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line	10
Recebimentos Online	8

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### E7 – Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website

Base: Organismos com presença na Internet

	Apenas recursos internos	Apenas recursos externos	Ambos
No desenvolvimento (desenho e construção)	26	34	40
Na manutenção da sua estrutura	44	23	34
Na actualização dos conteúdos	72	5	23

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

### E8 – Requisitos que estão contemplados no Website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não	Ns/Nr
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	22	31	37	9
Capacidade para garantir transacções seguras	14	10	61	16
Protecção de dados pessoais	36	10	32	22
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	12	22	51	15
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	27	33	31	9

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou ultrapassar, os 100%



## F

### COMPRAS ELECTRÓNICAS



## F - COMPRAS ELECTRÓNICAS

### F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos que encomendam bens e/ou serviços através da Internet	24

### F2 – Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central que não realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
Falta de legislação adequada	32	27	24	27
Não se adequa ao perfil do organismo	26	23	23	28
Incerteza relativamente à segurança do processo	24	30	30	16
Não se justifica	24	20	22	34
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	23	26	28	24
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	22	29	28	21
Incerteza relativamente à privacidade do processo	18	29	29	24
Falta de pessoal especializado	18	28	27	28
Preferência pelas formas de comércio tradicional	15	32	34	20
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	13	25	28	35
O processo é burocraticamente muito complicado	11	31	38	21

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou ultrapassar, os 100%

### F3 – Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2004

Base: Organismos da Administração Pública Central que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	45
Entre 10 a 20	32
Mais de 20	23
Total	100

### F4 – Valor das encomendas através de comércio electrónico no total do valor das encomendas do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
<1%	42
>=1% e <10%	37
>=10% e <25%	11
>= 25%	3
Ns/Nr	7
Total	100

### F5 – Produtos adquiridos através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Economato	66
Software, Hardware	52
Viagens	15
Outros	13

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

**F6 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet**

Base: Organismos da Administração Pública Central que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Catálogos dos fornecedores	48
Correio Electrónico	44
Leilões	40
E-Marketplaces	26
Outras	8

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

**F7 – O organismo efectua pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?**

Base: Organismos da Administração Pública Central que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Sim	11
Não	66
Ns/Nr	23
Total	100

# G

## RECURSOS HUMANOS



## G - RECURSOS HUMANOS

### G1 – Trabalhadores por grau de ensino

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Sem Grau de Ensino	1
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	10
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	8
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	19
Ensino secundário (12º ano)	17
Bacharelato/Licenciatura	41
Mestrado	2
Doutoramento	1
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma não atinge os 100%.

### G2 – Trabalhadores inseridos na carreira informática

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	56

### G3 – Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Organismos da Administração Pública Central com Pessoal TIC

	%
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	0
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	2
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	19
Ensino secundário (12º ano)	32
Bacharelato/Licenciatura	45
Mestrado	1
Doutoramento	0
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma não atinge os 100%.

**G4 – Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC?**

Base: Organismos da Administração Pública Central com Pessoal TIC

	%
Sim	72
Não	27
Ns/Nr	1
Total	100

**G5 – Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	50

**G6 - Acções de formação em TIC**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	73
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	21
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	19

**G7 – Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Apenas aquisição externa de serviços	14
Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	10
Ambas	68
Ns/Nr	9
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%.



**G8 – Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos que desenvolveram acções de formação à distância ( <i>e-Learning</i> )	8

**G9 – Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning)**

Base: Organismos da Administração Pública Central que desenvolveram acções de e-Learning

	%
TIC - Tecnologias da Informação e da Comunicação	40
Gestão e administração	35
Ciências do comportamento	10
Línguas	5

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%