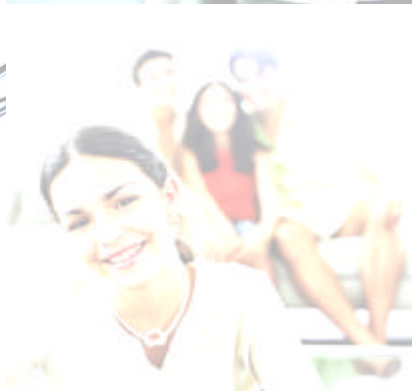
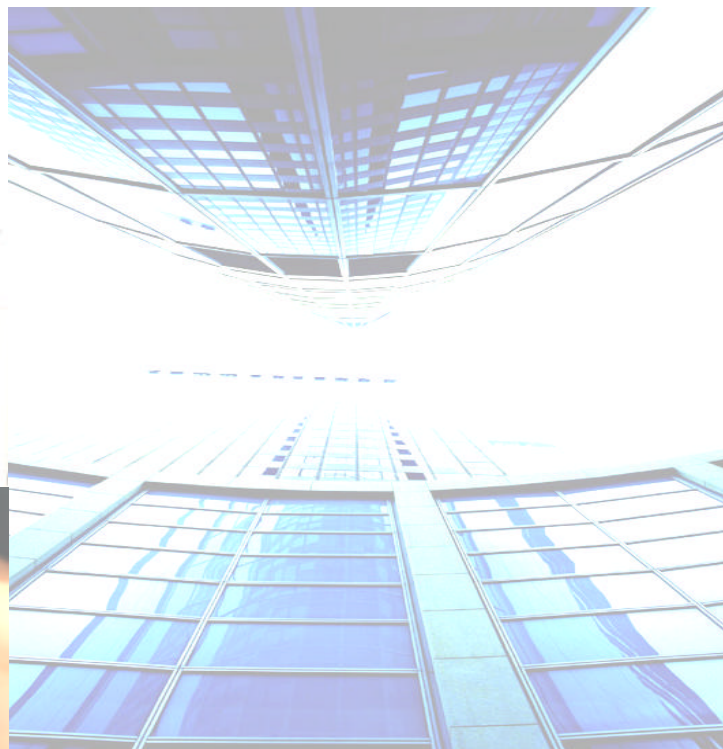
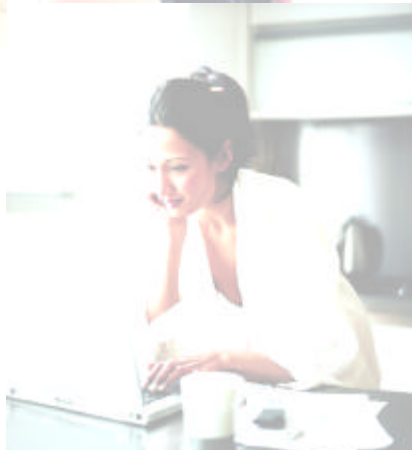




Região Autónoma da Madeira
Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Regional 2004



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



UMIC
 Agência para a Sociedade
 do Conhecimento, IP



UNIÃO EUROPEIA
 FEDER

BREVE NOTA METODOLÓGICA

Universo de referência: Organismos do Governo Regional da Madeira

Âmbito geográfico: Região Autónoma da Madeira

Realização do trabalho de campo: Setembro a Dezembro de 2004

Método de recolha de informação: Envio postal e Inquérito online

Tipo de inquérito: Censitário

Número de respostas obtidas: 55

Taxa de resposta: 70%

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2003 (%)	2004 (%)	TCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	97	98	1
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	35	55	57,1
Organismos que dispõem de correio electrónico	92	95	3,3
Organismos com presença na Internet	89	86	-3,4
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	68	82	20,6
Organismos que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet	-	4	-

PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL 2004 - MADEIRA

Ligação à Internet

- 98% dos organismos da Administração Pública Regional (Madeira) dispõem de ligação à Internet;
- 55% dos organismos Administração Pública Regional (Madeira) dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, verificando-se uma taxa de crescimento de 57,1% ;

Utilização da Internet

- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (72%); acesso a base de dados (41%); comunicação interna entre os diversos departamentos do Ministério (31%);
- Em geral, a Internet é mais frequentemente utilizada pelos organismos nas actividades de natureza informativa e comunicacional e menos frequentemente utilizada nas actividades de formação, investigação e desenvolvimento;
- 82% dos organismos da Administração Pública Regional (Madeira) têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, verificando-se uma taxa de crescimento anual de 20,6%;

Presença na Internet

- 86% dos organismos da Administração Pública Regional (Madeira) têm presença na Internet;
- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no website são: informação (institucional) acerca do Organismo (92%); informação acerca dos serviços prestados (85%); endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (83%);

Recursos Humanos

- 47% dos organismos têm pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 40% dos organismos consideram que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades.

ÍNDICE

A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO	7
A1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos	7
A2 - Pessoal exclusivamente afecto às Tecnologias da Informação e da Comunicação no organismo	7
B - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA.....	9
B1 - Antiguidade dos Computadores Pessoais	9
B2 - Antiguidade dos Computadores Portáteis	9
B3 - Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais.....	9
C - UTILIZAÇÃO DA INTERNET	11
C1 - Ligação à Internet nos organismos	11
C2 - Política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet.....	11
C3 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet	11
C4 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet	12
D - PRESENÇA NA INTERNET	14
D1 - Presença na Internet	14
D2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do Organismo	14
D3 - Organismos com presença na Internet por tipo de Organismo	14
D4 - Razões para não dispor de presença na Internet	15
D5 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do Organismo.....	15
D6 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo	16
E - COMÉRCIO ELECTRÓNICO.....	18
E1 - Compras de bens e/ou serviços através da Internet	18
E2 - Factores de bloqueio à compra de bens e/ou serviços através da Internet	18
F - RECURSOS HUMANOS.....	20
F1 - O organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?.....	20

F2 - O organismo tem pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)?.....	20
F3 - Pessoal TIC por grau de ensino.....	20
F4 - Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC.....	21
F5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	21
F6 - Acções de formação em TIC	21
F7 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo	21

A

POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO



A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO

A1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Correio Electrónico	95
Local Area Network (LAN)	87
Intranet	67
Wide Area Network (WAN)	42
Extranet	33
Wireless LAN	9
Videoconferência	4

Resposta múltipla (não tem de somar 100%)

A2 - Pessoal exclusivamente afecto às Tecnologias da Informação e da Comunicação no organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Organismos que têm Pessoal afecto exclusivamente às TIC	47

B

INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA



B - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

B1 - Antiguidade dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Menos de 2 anos	38
Entre 2 a 5 anos	45
Mais de 5 anos	17
Total	100

B2 - Antiguidade dos Computadores Portáteis

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Menos de 2 anos	46
Entre 2 a 5 anos	48
Mais de 5 anos	6
Total	100

B3 - Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional	71
Window 98 ou anterior	24
Outros (Mac OS, Open Source, etc.)	5
Total	100

C

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



C - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

C1 - Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Organismos com ligação à Internet	98

C2 - Política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Acesso generalizado	82
Acesso não generalizado	16
Não dispõe de ligação à Internet	2

C3 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
<= 128 Kbps	13
>128 Kbps e <=256 kbps	4
>256 Kbps e <=512 Kbps	24
>512Kbps e <=2Mbps	40
> 2Mbps	15
Ns/Nr	4
Não dispõem de ligação à Internet	2

C4 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira) com ligação à Internet

	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente
Procura e recolha de informação/documentação	72	28	-	-	-
Acesso a bases de dados	41	41	13	-	6
Comunicação interna entre os diversos departamentos do ministério	31	41	9	2	17
Comunicação externa com outros organismos da Administração Pública	28	52	15	2	4
Consulta de catálogos de aprovisionamento	13	28	37	2	20
Comunicação externa com empresas	9	54	20	4	13
Comunicação externa com cidadãos	9	35	33	7	15
Interacção com outros órgãos da administração com vista ao aumento da eficiência no atendimento de utentes (guichet único)	7	15	15	19	44
Formação de recursos humanos (e-learning)	2	11	37	26	24
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	2	17	20	20	41

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

D

PRESENÇA NA INTERNET



D - PRESENÇA NA INTERNET

D1 - Presença na Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Organismos com presença na Internet	86

D2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do Organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
1 a 49 Trabalhadores	76
50 a 249 Trabalhadores	89
Mais de 250 Trabalhadores	100
Total dos Organismos	86

D3 - Organismos com presença na Internet por tipo de Organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Outro tipo de Organismo	93
Instituto Público	88
Direcção Regional ou equiparada	84
Estrutura de missão/projecto	0
Total dos Organismos	86

D4 - Razões para não dispor de presença na Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira) sem presença na Internet

	%
Em fase de construção	50
Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	38
Falta de pessoal com competências adequadas	25
Falta de recursos financeiros	25

Resposta múltipla (não tem de somar 100%)

D5 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do Organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira) com presença na Internet

	%
Informação (institucional) acerca do Organismo	92
Informação acerca dos serviços prestados	85
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	83
Organograma	70
Legislação	68
Disponibilização de acesso a bases de dados	47
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	23
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	21
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	19
Recebimentos on-line	15
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	15
	6

Resposta múltipla (não tem de somar 100%)

D6 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo

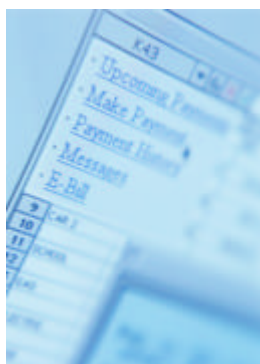
Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira) com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Em vias de aplicação	Não	Ns/Nr
Protecção de dados pessoais	23	2	15	40	19
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	13	13	13	38	23
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	9	30	9	32	21
Capacidade para garantir transacções seguras	9	6	9	53	23
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	6	13	6	51	23

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

E

COMÉRCIO ELECTRÓNICO



E - COMÉRCIO ELECTRÓNICO

E1 - Compras de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Organismos que compram bens e/ou serviços através da Internet	4

E2 - Factores de bloqueio à compra de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira) que não realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante	Ns/Nr
Falta de legislação adequada	41	8	20	10	22
Falta de pessoal especializado	35	14	28	-	24
Incerteza relativamente à segurança do processo	24	26	18	10	23
Não se adequa ao perfil do organismo	23	20	20	18	20
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	20	33	10	14	24
Incerteza relativamente à privacidade do processo	20	22	22	14	23
O processo é burocraticamente muito complicado	18	28	23	12	20
Não se justifica	18	23	10	20	29
Preferência pelas formas de comércio tradicional	18	16	20	25	22
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	16	35	16	9	24
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	12	23	16	23	26

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

F

RECURSOS HUMANOS



F - RECURSOS HUMANOS

F1 - O organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Sim	42
Não	53
Ns/Nr	5
Total	100

F2 - O organismo tem pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)?

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Sim	47
Não	53
Total	100

F3 - Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira) com Pessoal TIC

	%
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	8
Ensino secundário (12º ano)	59
Bacharelato/Licenciatura	31
Mestrado	2
Total	100

F4 - Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Sim	53
Não	42
Ns/Nr	5
Total	100

F5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	40

F6 - Acções de formação em TIC

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	31

F7 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Madeira)

	%
Apenas aquisição externa de serviços	26
Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	11
Ambas	53
Ns/Nr	11
Total	100

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