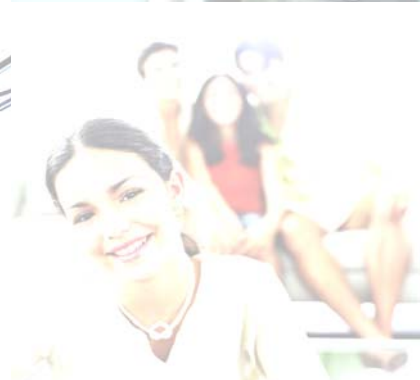
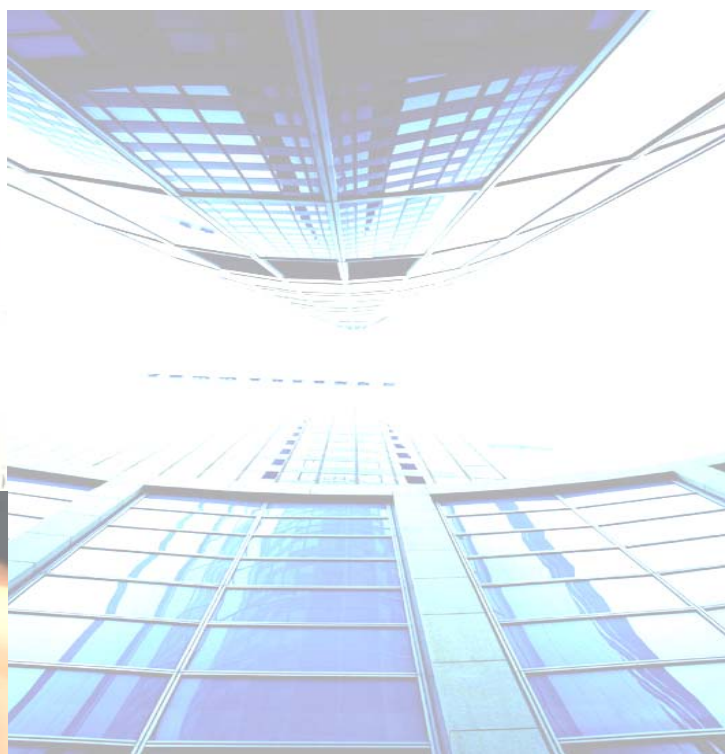
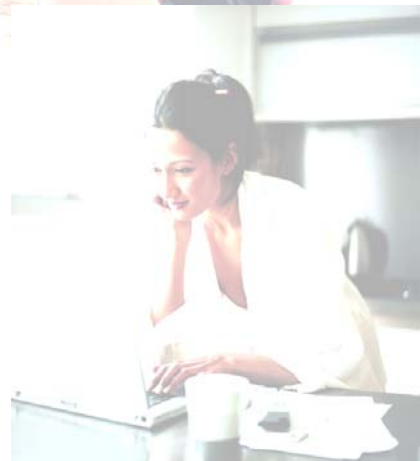




*Região Autónoma da Madeira*  
**Inquérito à Utilização das Tecnologias da  
 Informação e da Comunicação na  
 Administração Pública Regional 2005**  
 Dezembro 2005



**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 do Governo Regional da Madeira

**Âmbito geográfico:** Região Autónoma da Madeira

**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 (69 organismos)

**Número de respostas obtidas:** 51

**Taxa de resposta:** 74%

## SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

---

	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	TMCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	97	98	100	2
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	35	55	63	34
Organismos que dispõem de correio electrónico	92	95	92	0
Organismos com presença na Internet	89	86	86	-2
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	68	82	78	7
Organismos que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet	-	4	10	150

Fonte: OSIC/UMIC, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional, 2003-2005".

## **PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL 2005 - MADEIRA**

### **Ligação à Internet**

- A totalidade dos organismos do Governo Regional da Madeira já se encontra ligada à Internet,
- 63% dos organismos dispõe de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, a que corresponde uma taxa média de crescimento anual de 34% relativamente a 2003;

### **Utilização da Internet**

- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (75%); comunicação interna entre os departamentos do Ministério (41%); comunicação externa com outros organismos da Administração Pública (35%); acesso a base de dados (33%);
- À semelhança dos anos anteriores, 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;
- 78% dos organismos do Governo Regional da Madeira tem uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 7% relativamente a 2003.

### **Presença na Internet**

- Cerca de 9 em cada 10 organismos do Governo Regional da Madeira têm presença na Internet;
- A presença na Internet está generalizada em todos os institutos públicos, bem como nos organismos com mais de 250 trabalhadores do Governo Regional da Madeira.

- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no website são: informação (institucional) acerca do Organismo (98%); endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (96%); informação acerca dos serviços prestados (93%) e legislação (82%).

### **Segurança**

- Apesar de 92% dos organismos possuir software anti-virus, quase 3 em cada 10 organismos tiveram problemas com a segurança informática.
- Dos organismos que afirmaram ter problemas com a segurança informática, 100% apontou o ataque de vírus informático como um dos problemas de segurança verificado.

### **Comércio Electrónico**

- 1 em cada 10 organismos realiza encomendas de bens e/ou serviços através da Internet;
- Os principais factores de bloqueio para a realização de encomendas de bens e/ou serviços através da Internet são factores relacionados com a incerteza e o desconhecimento quanto ao processo: falta de legislação adequada (50%), incerteza relativamente à segurança do processo (29%), incerteza relativamente aos meios de pagamento (29%), incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias (26%).
- Os bens mais adquiridos por encomendas através da Internet são bens de economato (40%), *software/hardware* (40%) e livros (40%);

### **Recursos Humanos**

- Praticamente metade dos organismos tem trabalhadores inseridos na carreira informática;
- 45% dos organismos tem pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 45% dos organismos considera que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades;
- Apenas 10% dos organismos realizaram acções de formação à distância (e-Learning).
- 40% das acções de formação à distância foram realizadas na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

## 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 - Tipos de aplicações de segurança utilizados .....	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 dispôr 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 - "O organismo efectua pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?" .....	25
<b>G - RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>27</b>
G1 - Trabalhadores por grau de ensino .....	27
G2 - Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática .....	27
G3 - Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática) .....	27
G4 - Pessoal TIC por grau de ensino.....	28
G5 - "Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC?" .....	28
G6 - Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades .....	28
G7 - Acções de formação em TIC .....	28
G8 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo.....	29
G9 - Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning) .....	29
G10 - Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning).....	29

# A

## CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS





## A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS

---

### A1 – Tipo de organismos

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Direcção-Regional ou equiparada	59
Instituto Público	14
Outro	28
Total dos Organismos	100

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

### A2 – Organismos por dimensão

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
1 a 49 Trabalhadores	51
50 a 249 Trabalhadores	39
Mais de 250 Trabalhadores	10
Total dos Organismos	100

### A3 – Grau de autonomia

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Sem autonomia	47
Com autonomia administrativa	22
Com autonomia administrativa e financeira	14
Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	16
Outro	2
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 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 do Governo Regional da Madeira

	%
Correio Electrónico	92
Local Area Network (LAN)	90
Intranet	80
Wide Area Network (WAN)	41
Extranet	33
Wireless LAN	20
Videoconferência	4

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### B2 – Trabalhadores que utilizam regularmente o computador

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente o computador	43

### B3 – Actividades informatizadas

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Troca Interna de Ficheiros e outra Informação	90
Gestão da Correspondência	84
Gestão Financeira e Administrativa	80
Registo de Informação	73
Processamento e Tratamento de Informação	71
Recolha/Recepção de informação	69
Gestão de Recursos Humanos	68
Organização da Informação em Bases de Dados	65
Comunicação Interna	61
Difusão da Informação	49
Gestão de Stocks	39
Gestão Documental/Centros de Documentação	33
Planeamento e Calendarização de actividades	33
Concepção de Projectos	26

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

#### B4 – Tipos de aplicações de segurança utilizados

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Software anti-vírus	92
Firewall	80
Subscrição de um serviço de segurança	39
Filtros Anti-Spam	37
Backup de informação numa localização externa ao organismo	31
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shttp)	18

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

#### B5 – Problemas de segurança

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos que encontraram problemas de segurança	26

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que encontraram problemas de segurança

	%
Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	100
Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados do organismo	8

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com dificuldades na implementação das TIC	57

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que sentiram dificuldades na implementação das TIC

Dificuldades encontradas	%
Escassez de recursos financeiros	79
Falta de técnicos de informática	62
Falta de formação	59
Resistência à mudança	28
Problemas de gestão	17
Outra	3

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

## C

# INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA



## C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

### C1 – Antiguidade dos computadores pessoais

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Menos de 2 anos	35
Entre 2 a 5 anos	40
Mais de 5 anos	25
Total	100

### C2 – Antiguidade dos computadores portáteis

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Menos de 2 anos	36
Entre 2 a 5 anos	54
Mais de 5 anos	10
Total	100

### C3 – Sistemas operativos dos computadores pessoais

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional	84
Window 98 ou anterior	8
Mac OS	7
Outros (Open Source, etc.)	1
Total	100

## D

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET





## D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

---

### D1 – Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com ligação à Internet	100

### D2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Computadores com acesso à Internet	77

### D3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	35

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Acesso generalizado	78
Acesso não generalizado	14
Ns/Nr	8
Total	100

### D5 – Modo principal de ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Cabo	29
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	26
Acesso Dedicado	24
Outro modo de ligação em banda larga	10
Modem	4
RDIS	4
Outro modo de ligação em banda estreita	2
Total	100

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

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
<128 Kbps	6
>= 128 Kbps e <256 kbps	8
>= 256 kbps e < 512 kbps	18
>= 512kbps e <2mbps	43
>= 2mbps	20
Ns/Nr	6
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 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	75	24	2	-	-	-
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	41	37	16	4	-	2
Comunicação externa com outros organismos da AP	35	47	14	-	2	2
Acesso a bases de dados	33	49	14	2	2	-
Comunicação externa com empresas	22	37	29	2	10	-
Comunicação externa com cidadãos	22	31	31	2	14	-
Interacção com outros organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	16	12	22	16	33	2
Consulta de catálogos de aprovisionamento	12	20	39	4	22	4
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	5	12	24	26	29	4

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 do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com presença na Internet	86

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
1 a 49 Trabalhadores	81
50 a 249 Trabalhadores	90
Mais de 250 Trabalhadores	100
Total dos Organismos	86

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Instituto Público	100
Direcção-Regional ou equiparada	80
Total dos Organismos	86

### E4 – Tipo de Website

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira com presença na Internet

	%
Website próprio	41
Website integrado no site do Ministério/Estrutura orgânica que integra	52
Outro tipo de website	5
Ns/Nr	2
Total	100

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

Base: Organismos sem presença na Internet

	%
Falta de pessoal com competências adequadas	43
Em fase de construção	29
Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	14
Organismos recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	14

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

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

Base: Organismos com presença na Internet

	%
Informação (institucional) acerca do Organismo	98
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	96
Informação acerca dos serviços prestados	93
Legislação	82
Disponibilização de formulários para download	66
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	50
Disponibilização de acesso a bases de dados	30
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	23
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	16
Recebimentos Online	9
Consulta on-line de processos	9
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	7

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	Ns/Nr
No desenvolvimento (desenho e construção)	34	36	27	2
Na manutenção da sua estrutura	55	25	21	-
Na actualização dos conteúdos	68	9	23	-

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou ultrapassar, 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	11	18	61	9
Capacidade para garantir transacções seguras	9	9	68	14
Protecção de dados pessoais	18	11	57	14
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	2	21	64	14
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	14	27	46	14

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 do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos que encomendam bens e/ou serviços através da Internet	10

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que não realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
Falta de legislação adequada	50	21	21	8
Incerteza relativamente à segurança do processo	29	37	20	14
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	29	31	26	14
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	26	37	26	11
Falta de pessoal especializado	25	17	31	28
Incerteza relativamente à privacidade do processo	23	26	34	17
O processo é burocraticamente muito complicado	22	36	28	14
Preferência pelas formas de comércio tradicional	22	17	42	19
Não se adequa ao perfil do organismo	16	24	37	24
Não se justifica	15	27	21	38
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	14	26	29	31

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 do Governo Regional da Madeira que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	20
Entre 10 a 20	80
Total	100

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
<1%	100
Total	100

### F5 – “O organismo efectua pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?”

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Sim	0
Não	100
Total	100

# G

## RECURSOS HUMANOS



## G - RECURSOS HUMANOS

### G1 – Trabalhadores por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Sem grau de ensino	2
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	27
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	13
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	16
Ensino secundário (12º ano)	18
Bacharelato/Licenciatura	24
Mestrado	1
Total	100

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

### G2 – Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	49

### G3 – Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC	45

**G4 – Pessoal TIC por grau de ensino**

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira com Pessoal TIC

	%
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	17
Ensino secundário (12º ano)	48
Bacharelato/Licenciatura	33
Mestrado	1
Total	100

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

**G5 – “Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC?”**

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira com Pessoal TIC

	%
Sim	52
Não	48
Total	100

**G6 – Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades**

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	45

**G7 - Acções de formação em TIC**

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	28
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	6
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	29

### G8 – Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Apenas aquisição externa de serviços	22
Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	12
Ambas	61
Ns/Nr	6
Total	100

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

### G9 – Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (*e-Learning*)

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos que desenvolveram acções de formação à distância ( <i>e-Learning</i> )	10

### G10 – Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (*e-Learning*)

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que desenvolveram acções de *e-Learning*

	%
TIC	40
Outras	60

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%