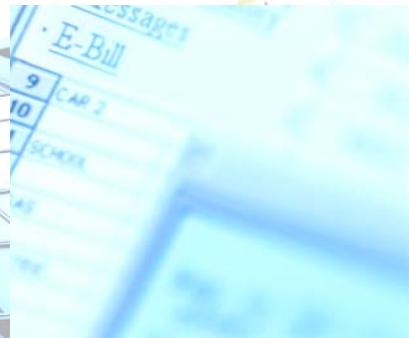
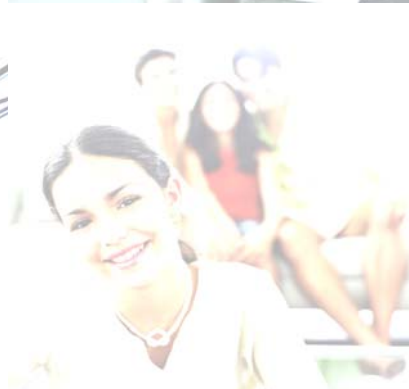
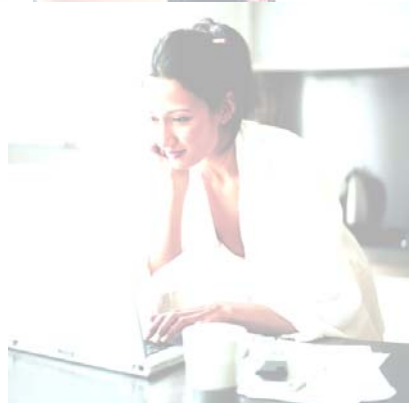




# Administração Pública Central 2004

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

FEVEREIRO DE 2005



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



**UMIC**  
Agência para a Sociedade  
do Conhecimento, IP



PRÉSIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

**POSI**  
PROGRAMA OPERACIONAL  
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO



UNIÃO EUROPEIA  
FEDER

## BREVE NOTA METODOLÓGICA

---

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

**Âmbito geográfico:** Continente

**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:** 244

**Taxa de resposta:** 74%

## SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

---

	2000 (%)	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	TMCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	98	98	99	100	1
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	-	-	42	53	26
Organismos que dispõem de correio electrónico	90	92	95	93	1
Organismos com presença na Internet	71	81	87	86	5
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	50	-	72	76	11
Organismos que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet	-	-	-	19	-
Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC	-	-	72	75	4

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".

## **PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CENTRAL 2004**

### **Ligação à Internet**

- 100% dos organismos da Administração Pública Central dispõem de ligação à Internet;
- 53% dos organismos Administração Pública Central dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 26% relativamente a 2003;

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

- 76% dos organismos da Administração Pública Central têm 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 (80%); comunicação interna entre os diversos departamentos do ministério (54%); acesso a base de dados (50%);
- 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 formação, investigação e desenvolvimento;

### **Presença na Internet**

- 86% dos organismos da Administração Pública Central têm presença na Internet;
- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no website são: correio electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (98%); informação (institucional) acerca do Organismo (96%); informação acerca dos serviços prestados (91%);

### **Comércio electrónico**

- Cerca de 2 em cada 10 organismos efectuem compras através da Internet;
- Os principais factores de bloqueio para a realização de compra de bens e/ou serviços através da Internet são: falta de legislação adequada e incerteza relativamente a alguns factores inerentes ao processo (segurança, meios de pagamento, contratos, termos de entrega e garantias);

### **Recursos Humanos**

- 75% dos organismos têm pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 60% dos organismos consideram que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades.

## ÍNDICE

<b>A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO.....</b>	<b>7</b>
A1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos .....	7
A2 - Pessoal exclusivamente afecto às Tecnologias da Informação e da Comunicação no organismo .....	7
A3 - Organismos que afirmam que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades .....	7
<b>B - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA .....</b>	<b>9</b>
B1 - Antiguidade dos Computadores Pessoais .....	9
B2 - Antiguidade dos Computadores Portáteis .....	9
B3 - Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais .....	9
B4 - Software Open-Source .....	9
<b>C - UTILIZAÇÃO DA INTERNET .....</b>	<b>11</b>
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
<b>D - PRESENÇA NA INTERNET .....</b>	<b>14</b>
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.....	14
D5 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do organismo .....	15
D6 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo .....	15
<b>E - COMÉRCIO ELECTRÓNICO .....</b>	<b>17</b>
E1 - Compras de bens e/ou serviços através da Internet .....	17
E2 - Factores de bloqueio à compra de bens e/ou serviços através da Internet.....	17
E3 - Número de compras de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2003.....	18

E4 - Valor das compras através de comércio electrónico no total do valor das compras do organismo? .....	18
E5 - Produtos adquiridos através da Internet.....	18
E6 - Plataformas utilizadas para a realização de compras electrónicas .....	19
E7 - O organismo efectua pagamentos online pela compra de bens e/ou serviços através da Internet?.....	19
E8 - Acha que é necessário pessoal com formação especializada para realização de compras online? .....	19
<b>F - RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>21</b>
F1 - O organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?.....	21
F2 - O organismo tem pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)? .....	21
F3 - Pessoal TIC por grau de ensino .....	21
F4 - Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC .....	22
F5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades .....	22
F6 - Acções de formação em TIC .....	22
F7 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo .....	22

# 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 Central

	%
Local Area Network (LAN)	93
Correio Electrónico	93
Intranet	75
Wide Area Network (WAN)	51
Extranet	43
Wireless LAN	25
Videoconferência	14

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

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos que têm Pessoal afecto exclusivamente às TIC	75

### A3 – Organismos que afirmam que a inexistência ou 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	60

## **B**

# **INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA**





## B - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

### B1 – Antiguidade dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Menos de 2 anos	36
Entre 2 a 5 anos	49
Mais de 5 anos	15
Total	100

### B2 – Antiguidade dos Computadores Portáteis

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Menos de 2 anos	39
Entre 2 a 5 anos	48
Mais de 5 anos	13
Total	100

### B3 – Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional	76
Window 98 ou anterior	23
Outros (Mac OS, Open Source, etc.)	1
Total	100

### B4 - Software Open-Source

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Proporção das instalações de software Open-Source no total das instalações de software	9

## C

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET



## C - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

### C1 – Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com ligação à Internet	100

### C2 – Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Acesso generalizado	76
Acesso não generalizado	19
Ns/Nr	5
Total	100

### C3 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
<= 128 Kbps	5
>128 Kbps e <=256 kbps	14
>256 kbps e <=512 kbps	23
>512kbps e <=2mbps	34
>2mbps	18
Ns/Nr	5
Total	100

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

**C4 – Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet**

Base: Organismos com ligação à Internet

	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Não utiliza	Actividade Inexistente	Ns/Nr
Procura e recolha de informação/documentação	80	19	0	0	0	0
Comunicação interna entre os diversos departamentos do ministério	54	30	13	0	2	2
Acesso a bases de dados	50	34	14	0	2	0
Comunicação externa com outros organismos da Administração Pública	45	38	14	0	1	1
Comunicação externa com empresas	27	40	25	3	3	2
Comunicação externa com cidadãos	24	34	28	4	8	2
Consulta de catálogos de aprovisionamento	17	41	34	3	5	1
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	5	11	24	12	40	8
Interacção com outros órgãos da administração com vista ao aumento da eficiência no atendimento de utentes (guichet único)	3	8	14	11	55	8
Formação de recursos humanos (e-learning)	2	7	40	26	22	4

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 Central

	%
Organismos com presença na Internet	86

### D2 – Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
1 a 49 Trabalhadores	70
50 a 249 Trabalhadores	90
Mais de 250 Trabalhadores	94
Total dos Organismos	86

### D3 – Organismos com presença na Internet por tipo de organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Instituto Público	93
Estrutura de missão/projecto	90
Direcção-Regional ou equiparada	86
Direcção-Geral ou equiparada	83
Comissão/Conselho	46

### D4 – Razões para não dispor de presença na Internet

Base: Organismos sem presença na Internet

	%
Em fase de construção	43
Falta de pessoal com competências adequadas	29
Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	26
Falta de recursos financeiros	20
Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	9

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### D5 – 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	96
Informação acerca dos serviços prestados	91
Organograma do Organismo	84
Legislação	79
Disponibilização de formulários para download	58
Disponibilização de acesso a bases de dados	47
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	46
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	29
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	20
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	13
Recebimentos Online	8
Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line	8

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### D6 – Requisitos que estão contemplados no Website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Em vias de aplicação	Não	Ns/Nr
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	23	28	14	26	9
Capacidade para garantir transacções seguras	13	6	10	54	17
Protecção de dados pessoais	34	7	9	30	21
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	14	25	15	31	15
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	28	28	9	23	13

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 Central

	%
Organismos que compram bens e/ou serviços através da Internet	19

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

Base: Organismos da Administração Pública Central 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	37	20	12	0	30
Incerteza relativamente à segurança do processo	18	22	15	10	35
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	18	20	12	15	35
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	16	22	17	10	36
Falta de pessoal especializado	16	18	17	17	32
O processo é burocraticamente muito complicado	15	16	19	12	38
Não se adequa ao perfil do organismo	14	16	20	21	30
Incerteza relativamente à privacidade do processo	13	15	20	13	40
Preferência pelas formas de comércio tradicional	11	20	18	17	35
Não se justifica	10	10	11	19	50
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	8	14	24	18	37

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

### E3 – Número de compras de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2003

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

	%
Menos de 10	68
Entre 10 a 20	13
Mais de 20	19

### E4 – Valor das compras através de comércio electrónico no total do valor das compras do organismo?

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

	%
<1%	55
>=1% e <10%	34
>=10% e <25%	6
Ns/Nr	4

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

### E5 – Produtos adquiridos através da Internet

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

	%
Economato	70
Viagens	40
Software, Hardware	11

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### E6 – Plataformas utilizadas para a realização de compras electrónicas

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

	%
Catálogos dos fornecedores	52
Leilões	45
Correio Electrónico	30
Marketplaces	15
Outras	4

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### E7 – O organismo efectua pagamentos online pela compra de bens e/ou serviços através da Internet?

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

	%
Sim	28
Não	70
Ns/Nr	2
Total	100

### E8 – Acha que é necessário pessoal com formação especializada para realização de compras online?

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

	%
Sim	40
Não	58
Ns/Nr	2
Total	100

# F

## RECURSOS HUMANOS



## F - RECURSOS HUMANOS

### F1 – O organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Sim	56
Não	34
Ns/Nr	9
Total	100

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

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

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Sim	75
Não	23
Ns/Nr	2
Total	100

### F3 – 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)	18
Ensino secundário (12º ano)	36
Bacharelato/Licenciatura	42
Mestrado	1
Doutoramento	0
Total	100

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

**F4 – Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Sim	71
Não	27
Ns/Nr	2
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 Central

	%
Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	60

**F6 - Acções de formação em TIC**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	21

**F7 – Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Apenas aquisição externa de serviços	10
Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	16
Ambas	69
Ns/Nr	5
Total	100