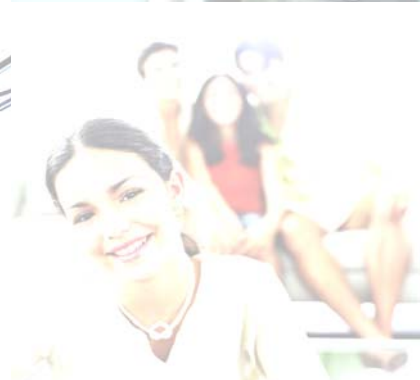
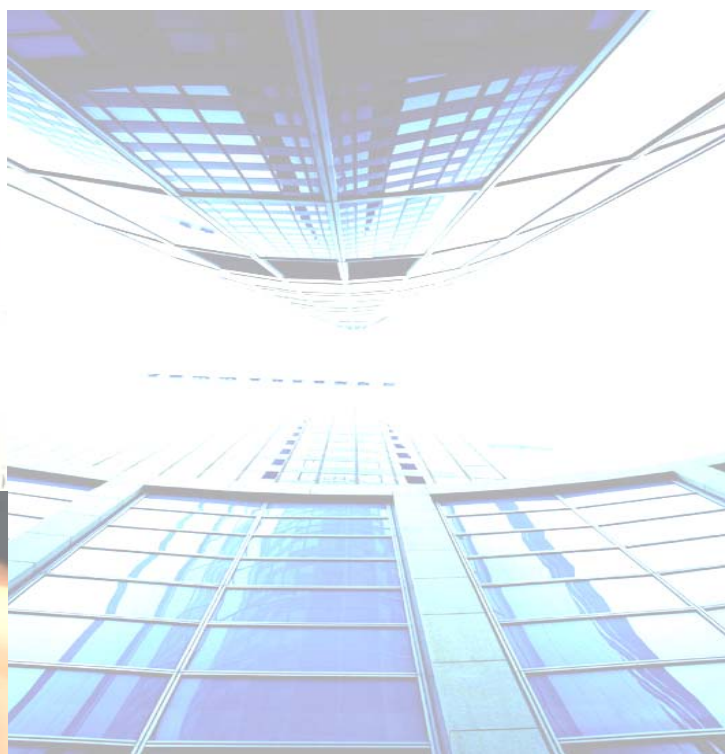
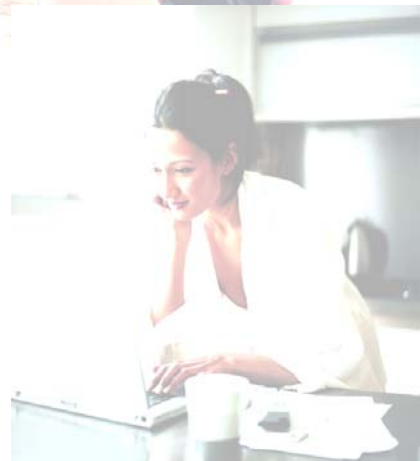




Região Autónoma dos Açores

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 dos Açores

Âmbito geográfico: Região Autónoma dos Açores

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 (39 organismos)

Número de respostas obtidas: 39

Taxa de resposta: 100%

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	TMCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	97	97	100	2
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	28	29	46	28
Organismos com presença na Internet	53	68	77	21
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	69	75	80	8
Organismos que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	-	18	21	17

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 - AÇORES

Ligação à Internet

- Todos os organismos do Governo Regional dos Açores dispõem de ligação à Internet, subindo em 3 pontos percentuais o valor registado em 2004.
- 46% dos organismos dispõe de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 28% relativamente a 2003;

Utilização da Internet

- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (74%); comunicação interna entre outros departamentos do Ministério (49%); comunicação externa com outros organismos da AP (49%); acesso a base de dados (39%).
- 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;
- 80% dos organismos do Governo Regional dos Açores têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, a que corresponde uma taxa média de crescimento anual de 8% relativamente a 2003.

Presença na Internet

- Praticamente 8 em cada 10 organismos do Governo Regional dos Açores têm presença na Internet, verificando-se uma taxa de crescimento anual de 21% relativamente a 2003;
- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no *website* são: informação (institucional) acerca do Organismo (93%); informação acerca dos serviços

prestados (89%); endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (86%).

Segurança

- A totalidade dos organismos possui *software* anti-virus e 82% possuem uma *firewall* como medidas de segurança.

Comércio Electrónico

- 21% dos organismos realizam 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: falta de legislação adequada (39%), não se justifica (38%), o processo é burocraticamente muito complicado (33%), incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias (30%);
- Os bens mais adquiridos por encomendas através da Internet são *software/hardware* (63%) e livros (50%).
- Apenas 12% dos organismos efectua pagamentos através da Internet pela encomenda de bens e/ou serviços também realizada através da Internet.

Recursos Humanos

- 46% dos organismos tem trabalhadores inseridos na carreira informática;
- 41% dos organismos têm pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 31% dos organismos considera que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades;
- Apenas 8% dos organismos realizou acções de formação à distância (e-Learning).

ÍNDICE

A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS	8
A1 - Tipo de organismos	8
A2 - Organismos por dimensão	8
A3 - Grau de autonomia.....	8
B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO	10
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 - Organismos com dificuldades na implementação das TIC	11
B6 - Dificuldades encontradas na implementação das TIC	11
C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA	13
C1 - Antiguidade dos computadores pessoais.....	13
C2 - Antiguidade dos computadores portáteis.....	13
C3 - Sistemas operativos dos computadores pessoais	13
D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET	15
D1 - Ligação à Internet nos organismos	15
D2 - Computadores com acesso à Internet.....	15
D3 - Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	15
D4 - Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet	15
D5 - Modo principal de ligação à Internet.....	16
D6 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet.....	16
D7 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet	17
E - PRESENÇA NA INTERNET	19
E1 - Presença na Internet.....	19
E2 - Tipo de Website	19
E3 - Razões para não dispor de presença na Internet	19

E4 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do organismo	20
E5 - Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website	20
E6 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo	20
F - COMPRAS ELECTRÓNICAS	22
F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	22
F2 - Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet	22
F3 - Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2004	23
F4 - Valor das encomendas através de comércio electrónico no total do valor das encomendas do organismo	23
F5 - Produtos adquiridos através da Internet	23
F6 - Plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet	23
F7 - "O organismo efectua pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?"	24
G - RECURSOS HUMANOS	26
G1 - Trabalhadores por grau de ensino	26
G2 - Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	26
G3 - Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)	26
G4 - Pessoal TIC por grau de ensino	27
G5 - "Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC?"	27
G6 - Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	27
G7 - Acções de formação em TIC	27
G8 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo	28
G9 - Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)	28
G10 - Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning)	28

A

CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS



A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS

A1 – Tipo de organismos

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Direcção-Regional ou equiparada	72
Instituto Público	10
Outro	18
Total dos Organismos	100

A2 – Organismos por dimensão

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
1 a 49 Trabalhadores	71
50 a 249 Trabalhadores	26
Mais de 250 Trabalhadores	3
Total dos Organismos	100

A3 – Grau de autonomia

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Sem autonomia	49
Com autonomia administrativa	21
Com autonomia administrativa e financeira	15
Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	10
Outro	5
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 do Governo Regional dos Açores

	%
Local Area Network (LAN)	97
Correio Electrónico	87
Intranet	77
Wide Area Network (WAN)	51
Extranet	46
Wireless LAN	10
Videoconferência	3

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B2 – Trabalhadores que utilizam regularmente o computador

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente o computador	93

B3 – Actividades informatizadas

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Registo de Informação	100
Troca Interna de Ficheiros e outra Informação	95
Organização da Informação em Bases de Dados	94
Processamento e Tratamento de Informação	94
Gestão da Correspondência	92
Gestão Financeira e Administrativa	87
Recolha/Recepção de informação	86
Difusão da Informação	83
Comunicação Interna	78
Gestão de Recursos Humanos	74
Gestão Documental/Centros de Documentação	68
Planeamento e Calendarização de actividades	32
Gestão de Stocks	30
Concepção de Projectos	22

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B4 – Tipos de aplicações de segurança utilizados

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Software anti-virus	100
Firewall	82
Filtros Anti-Spam	67
Backup de informação numa localização externa ao organismo	56
Subscrição de um serviço de segurança	54
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shttp)	36

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B5 – Organismos com dificuldades na implementação das TIC

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com dificuldades na implementação das TIC	28

B6 – Dificuldades encontradas na implementação das TIC

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que sentiram dificuldades na implementação das TIC

Dificuldades encontradas	%
Escassez de recursos financeiros	55
Falta de técnicos de informática	55
Falta de formação	55
Resistência à mudança	46
Problemas de gestão	18
Outra	9

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 dos Açores

	%
Menos de 2 anos	47
Entre 2 a 5 anos	47
Mais de 5 anos	6
Total	100

C2 – Antiguidade dos computadores portáteis

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Menos de 2 anos	45
Entre 2 a 5 anos	49
Mais de 5 anos	6
Total	100

C3 – Sistemas operativos dos computadores pessoais

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional	96
Window 98 ou anterior	3
Mac OS	1
Total	100

D

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

D1 – Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com ligação à Internet	100

D2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Computadores com acesso à Internet	89

D3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	77

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

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Acesso generalizado	80
Acesso não generalizado	5
Ns/Nr	15
Total	100

D5 – Modo principal de ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Acesso dedicado	49
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	28
RDIS	13
Outro modo de ligação em banda larga	10
Total	100

D6 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
<128 Kbps	3
>= 128 Kbps e <256 kbps	23
>= 256 kbps e < 512 kbps	26
>= 512kbps e <2mbps	41
>= 2mbps	5
Ns/Nr	3
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	74	21	-	-	-	5
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	49	26	15	-	-	10
Comunicação externa com outros organismos da AP	49	31	10	-	-	10
Acesso a bases de dados	39	41	13	3	-	5
Comunicação externa com empresas	26	31	21	5	5	13
Comunicação externa com cidadãos	21	23	26	13	5	13
Consulta de catálogos de aprovisionamento	5	18	49	5	13	10
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	5	13	8	15	46	13
Interacção com outros organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	5	5	15	18	36	21

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 dos Açores

	%
Organismos com presença na Internet	77

E2 – Tipo de Website

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores com presença na Internet

	%
Website próprio	38
Website integrado no site do Ministério/Estrutura orgânica que integra	28
Outro tipo de website	8
Ns/Nr	26
Total	100

E3 – Razões para não dispor de presença na Internet

Base: Organismos sem presença na Internet

	%
Em fase de construção	78
Falta de pessoal com competências adequadas	11
Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	11

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

E4 – Serviços ou finalidades disponíveis no Website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	%
Informação (institucional) acerca do Organismo	93
Informação acerca dos serviços prestados	89
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	86
Legislação	75
Disponibilização de formulários para download	50
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	36
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	26
Disponibilização de acesso a bases de dados	22
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	15
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	14
Recebimentos Online	7
Consulta on-line de processos	4

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

E5 – 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)	37	37	27
Na manutenção da sua estrutura	50	23	27
Na actualização dos conteúdos	73	3	23

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

E6 – Requisitos que estão contemplados no Website do organismo

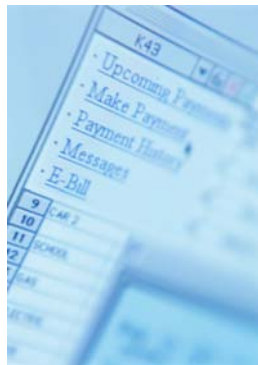
Base: Organismos com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não	Ns/Nr
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	10	13	60	17
Capacidade para garantir transacções seguras	10	10	67	13
Protecção de dados pessoais	23	10	53	13
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	10	13	63	13
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	13	13	53	20

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 dos Açores

	%
Organismos que encomendam bens e/ou serviços através da Internet	21

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

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

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
Falta de legislação adequada	39	26	9	26
Não se justifica	38	25	19	19
O processo é burocraticamente muito complicado	33	14	29	24
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	30	25	15	30
Não se adequa ao perfil do organismo	28	11	28	33
Incerteza relativamente à segurança do processo	26	26	16	32
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	16	42	21	21
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	13	19	25	44
Incerteza relativamente à privacidade do processo	11	26	21	42
Preferência pelas formas de comércio tradicional	11	21	37	32
Falta de pessoal especializado	6	12	53	24

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 dos Açores que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	87
Entre 10 a 20	13
Total	100

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

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

	%
<1%	75
>=1% e <10%	25
Total	100

F5 – Produtos adquiridos através da Internet

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

	%
Software, Hardware	63
Livros	50

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

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

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

	%
Catálogos dos fornecedores	63
Correio Electrónico	63

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

	%
Sim	12
Não	88
Total	100

G

RECURSOS HUMANOS



G - RECURSOS HUMANOS

G1 – Trabalhadores por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	6
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	6
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	24
Ensino secundário (12º ano)	32
Bacharelato/Licenciatura	30
Mestrado	1
Total	100

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

G2 – Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	46

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

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC	41

G4 – Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores com Pessoal TIC

	%
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	19
Ensino secundário (12º ano)	59
Bacharelato/Licenciatura	22
Total	100

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

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores com Pessoal TIC

	%
Sim	31
Não	69
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 dos Açores

	%
Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	31

G7 - Acções de formação em TIC

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	38
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	6
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	8

G8 – Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Apenas aquisição externa de serviços	13
Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	15
Ambas	62
Ns/Nr	10
Total	100

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

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

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

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

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que desenvolveram acções de *e-Learning*

	%
Gestão e administração	33
Outras	67

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%