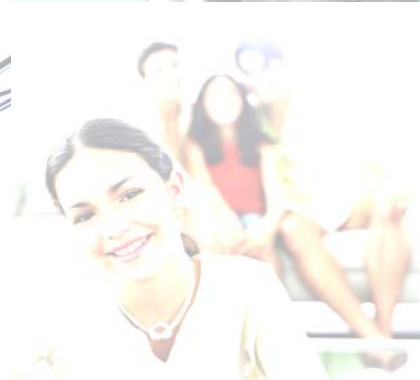
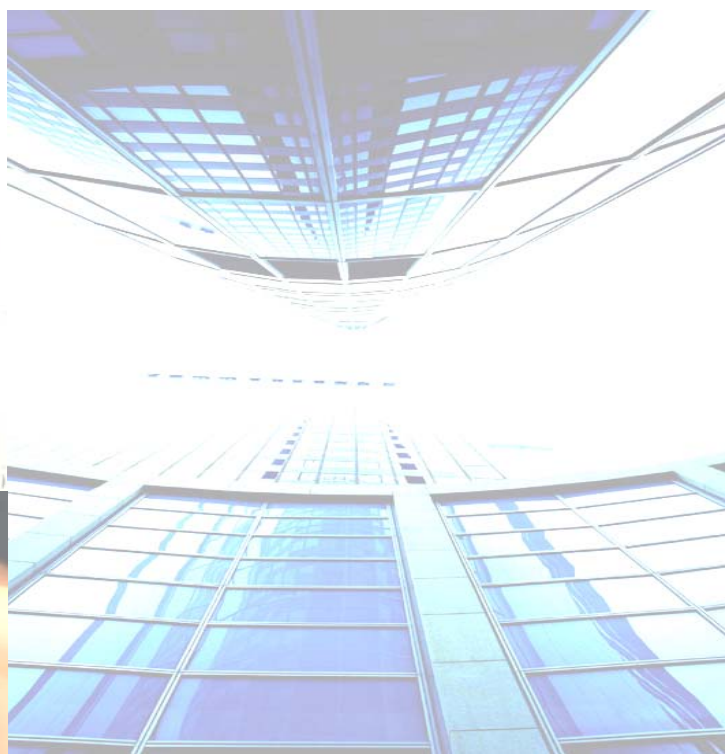




# Administração Pública Central 2006

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

Dezembro de 2006



**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 2006

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

**Tipo de inquérito:** Censitário (310 organismos)

**Número de respostas obtidas:** 237

**Taxa de resposta:** 76%

## SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2000 (%)	2002 (%)	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	TMCA* (%)
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior ou igual a 512 Kbps	-	-	42	53	73	77	22
Organismos com presença na Internet	71	81	87	86	87	88	4
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	50	-	72	76	87	87	12
Organismos que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	-	-	-	19	24	27	19

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"; UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, 2003-2004"; UMIC, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, 2005-2006".

\*Taxa Média de Crescimento Anual

## **PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA CENTRAL 2006**

1. Todos os Organismos da Administração Pública Central dispõem de ligação à Internet, 77% com uma velocidade superior ou igual a 512 Kbps, sendo que 49% dos organismos tem ligações superiores ou iguais a 2 Mbps (crescimento de 32% desde há um ano);
2. 88% dos Organismos da Administração Pública Central tem presença na Internet, sendo este valor consideravelmente superior para organismos com 50 a 249 trabalhadores (92%) e com mais de 250 trabalhadores (96%);
3. Os serviços mais disponibilizados nos sítios de Organismos da Administração Pública Central na Internet são: informação (sobre o próprio organismo 98%, acerca dos serviços prestados 94% e legislação 89%), correio electrónico (97%), disponibilização de formulários (62%), acesso bases de dados (58%), bens ou serviços em formato digital (49%); em termos de crescimento destaca-se o aumento de 50% dos serviços online fornecidos com recurso a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros organismos;
4. 27% dos Organismos da Administração Pública Central efectua encomendas através da Internet.

## ÍNDICE

<b>A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS</b> .....	<b>7</b>
A1 - Tipo de Organismos .....	7
A2 - Organismos por dimensão .....	7
A3 - Grau de Autonomia .....	7
<b>B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO</b> .....	<b>9</b>
B1 - Posse e utilização de equipamento informáticos .....	9
B2 - Actividades informatizadas .....	9
B3 - Tipo de aplicação de segurança utilizado .....	10
B4 - Problemas de segurança.....	10
B5 - Tipo de problema de segurança encontrado .....	10
B6 - Organismos com dificuldades na implementação das TIC .....	10
B7 - Dificuldades encontradas na implementação das TIC .....	11
<b>C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA</b> .....	<b>13</b>
C1 - Antiguidade dos computadores pessoais.....	13
C2 - Antiguidade dos computadores portáteis.....	13
<b>D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET</b> .....	<b>15</b>
D1 - Ligação à Internet.....	15
D2 - Computadores com acesso à Internet.....	15
D3 - Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet.....	15
D4 - Tipos de ligação à Internet .....	15
D5 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet.....	16
D6 - Actividades realizadas através da Internet .....	16
<b>E - PRESENÇA NA INTERNET</b> .....	<b>18</b>
E1 - Presença na Internet.....	18
E2 - Presença na Internet por dimensão do organismo .....	18
E3 - Presença na Internet por tipo de organismo .....	18
E4 - Tipo de Website .....	18

E5 - Razões para não dispor de presença na Internet .....	19
E6 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website.....	19
E7 - Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website .....	19
E8 - Requisitos que estão contemplados no Website .....	20
<b>F - COMPRAS ELECTRÓNICAS .....</b>	<b>22</b>
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.....	23
F5 - Produtos adquiridos através da Internet.....	23
F6 - Plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet .....	24
F7 - O organismo efectua pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet? .....	24
<b>G - RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>26</b>
G1 - Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática .....	26
G2 - Organismos com trabalhadores afectos exclusivamente às TIC .....	26
G3 - Pessoal TIC por grau de ensino.....	26
G4 - Considera que no organismo existe escassez de pessoal TIC?.....	26
G5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades .....	27
G6 - Acções de formação em TIC.....	27
G7 - Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning) .....	27
G8 - Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning) .....	27

# 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	31
Comissão/Conselho	8
Estrutura de missão/projecto	5
Outro	8
Total dos Organismos	100

### A2 – Organismos por dimensão

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
1 a 49 trabalhadores	29
50 a 249 trabalhadores	48
Mais de 250 trabalhadores	22
Total dos Organismos	100

Só foram consideradas as respostas válidas; Devido ao arredondamento a soma não chega a atingir os 100%

### A3 – Grau de Autonomia

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Sem autonomia	16
Com autonomia administrativa	52
Com autonomia administrativa e financeira	13
Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	17
Outro	2
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 informáticos

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Correio electrónico	95
Local Area Network (LAN)	93
Intranet	81
Wide Area Network (WAN)	52
Extranet	45
Wireless LAN	32
Videoconferência	17

### B2 – Actividades informatizadas

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Troca interna de ficheiros e outra informação	91
Gestão financeira e administrativa	87
Registo de informação	84
Organização da informação em bases de dados	81
Recolha/Recepção de informação	80
Processamento e tratamento de informação	79
Gestão de recursos humanos	79
Gestão da correspondência	79
Comunicação interna	75
Difusão da informação	73
Gestão documental/Centros de documentação	62
Gestão de stocks	58
Planeamento e calendarização de actividades	40
Concepção de projectos	31

### B3 – Tipo de aplicação de segurança utilizado

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Software anti-virus	98
Firewall	94
Filtros anti-spam	69
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shttp)	49
Backup de informação numa localização externa ao organismo	40

Resposta múltipla - O total não tem que somar 100%

### B4 – Problemas de segurança

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos que encontraram problemas de segurança	8

### B5 – 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	75
Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados do organismo	25
Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software do organismo	10

Resposta múltipla - O total não tem que somar 100%

### B6 – Organismos com dificuldades na implementação das TIC

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com dificuldades na implementação das TIC	54

**B7 – Dificuldades encontradas na implementação das TIC**

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

	%
Falta de técnicos de informática	74
Escassez de recursos financeiros	55
Falta de formação	48
Resistência à mudança	29
Problemas de gestão	26
Outra	13

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	37
Entre 2 a 5 anos	49
Mais de 5 anos	14
Total	100

**C2 – Antiguidade dos computadores portáteis**

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Menos de 2 anos	38
Entre 2 a 5 anos	47
Mais de 5 anos	16
Total	100

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

## D

# UTILIZAÇÃO DA INTERNET



## D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

### D1 – Ligação à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Ligação à Internet	100

### D2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Computadores com acesso à Internet	72

### D3 – Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Acesso generalizado	87
Acesso não generalizado	10
Ns/Nr	3
Total	100

### D4 – Tipos de ligação à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Acesso dedicado	58
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	29
Outro modo de ligação em banda larga	14
RDIS	10
Cabo	9
Modem	7
Outro modo de ligação em banda estreita	1

Resposta múltipla. Não tem que somar 100%

### D5 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
<128 Kbps	1
>= 128 Kbps e <256 kbps	6
>= 256 kbps e <512 kbps	11
>= 512kbps e <2mbps	28
>= 2mbps	49
Ns/Nr	4
Total	100

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

### D6 – Actividades realizadas através da Internet

Base: Organismos com ligação à Internet

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente	NS/NR
Procura e recolha de informação/documentação	84	16	0	0	0	0
Acesso a bases de dados	55	30	11	0	2	2
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	49	31	14	2	2	2
Comunicação externa com outros organismos da AP	46	41	10	1	1	1
Comunicação externa com empresas	38	34	21	2	3	3
Comunicação externa com cidadãos	29	33	27	2	6	3
Consulta de catálogos de aprovisionamento	19	43	27	1	8	2
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	7	12	22	14	35	10
Interacção com outros organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	6	9	12	11	53	9

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

	%
Presença na Internet	88

### E2 – Presença na Internet por dimensão do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
1 a 49 trabalhadores	75
50 a 249 trabalhadores	92
Mais de 250 trabalhadores	96
Total dos Organismos	88

### E3 – Presença na Internet por tipo de organismo

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Instituto público	96
Direcção-Geral ou equiparada	86
Estrutura de missão/projecto	84
Comissão/Conselho	69
Total dos Organismos	88

### 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	15
Outro tipo de website	1
Ns/Nr	1
Total	100

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

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

Base: Organismos sem presença na Internet

	%
Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	33
Falta de pessoal com competências adequadas	22
Falta de recursos financeiros	14
Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	11

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

### E6 – Serviços ou finalidades disponíveis no Website

Base: Organismos com presença na Internet

	%
Informação (institucional) acerca do Organismo	98
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	97
Informação acerca dos serviços prestados	94
Legislação	89
Disponibilização de formulários para download	62
Disponibilização de acesso a bases de dados	58
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	56
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	49
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	42
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	23
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	15
Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line	12
Recebimentos online	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)	26	31	40	3
Na manutenção da sua estrutura	50	16	32	2
Na actualização dos conteúdos	71	6	22	1

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

**E8 – Requisitos que estão contemplados no Website**

Base: Organismos com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não	Ns/Nr
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	19	36	35	10
Capacidade para garantir transacções seguras	11	11	61	17
Protecção de dados pessoais	34	12	33	21
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	12	25	49	13

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	27

### 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	Ns/Nr
Não se adequa ao perfil do organismo	22	12	18	18	30
Falta de legislação adequada	19	17	13	15	36
Não se justifica	19	12	6	19	45
Incerteza relativamente à segurança do processo	15	21	14	13	38
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	14	14	17	15	41
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	13	16	18	14	39
O processo é burocraticamente muito complicado	13	12	17	18	40
Incerteza relativamente à privacidade do processo	12	13	21	14	41
Preferência pelas formas de comércio tradicional	10	16	20	15	39
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	10	11	21	17	42
Falta de pessoal especializado	9	14	19	18	34

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	33
Entre 10 a 20	20
Mais de 20	41
Ns/Nr	6
Total	100

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

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

	%
<1%	36
>=1% e <10%	31
>=10% e <25%	14
>= 25%	6
Ns/Nr	13
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

	%
Bens de economato	66
Consumíveis informáticos	61
Software, hardware	50
Viagens	9
Outros	9

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	53
Correio electrónico	50
Leilões	36
E-Marketplaces	31
Outras	6

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	16
Não	80
Ns/Nr	5
Total	100

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



# G

## RECURSOS HUMANOS



## G – RECURSOS HUMANOS

### G1 – Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	62

### G2 – Organismos com trabalhadores afectos exclusivamente às TIC

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Organismos com trabalhadores afectos exclusivamente às TIC	72

### 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)	1
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	17
Ensino secundário (12º ano)	34
Bacharelato/Licenciatura	46
Mestrado	2
Doutoramento	0
Total	100

### G4 – Considera que no organismo existe escassez de pessoal TIC?

Base: Organismos da Administração Pública Central com pessoal TIC

	%
Sim	73
Não	23
Ns/Nr	4
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	53

### G6 - Acções de formação em TIC

Base: Organismos da Administração Pública Central

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	66
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	14
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	22

### G7 – 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> )	10

### G8 – 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	39
Gestão e administração	35
Línguas	26
Ciências do comportamento	4

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%