

RELATÓRIO DE AUTO-AVALIAÇÃO 2009

UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
1. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS.....	4
1.1 Enquadramento.....	4
1.2 Apresentação do Quar.....	5
1.3 Análise dos desvios.....	7
2. ANÁLISE DE DESEMPENHO.....	7
2.1 Recursos Humanos.....	7
2.2 Recursos Financeiros.....	8
2.3 Objectivos de eficácia, eficiência e qualidade.....	8
3. PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO.....	11
CONCLUSÕES.....	12
Apreciação global de desempenho.....	12
Medidas para futuras melhorias do desempenho.....	12
ANEXO - QUAR 2009 (Resultados).....	13

INTRODUÇÃO

Com o presente relatório, a UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP sintetiza o exercício de auto-avaliação dos resultados alcançados e desvios verificados face aos objectivos fixados no seu QUAR 2009, nos termos do estabelecido no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro.

Este relatório de auto-avaliação estrutura-se de forma a cumprir o estabelecido no n.º 2 do artigo acima referido.

É de realçar, tratando este relatório de, no quadro das evidências recolhidas no processo de monitorização, apresentar o trabalho desenvolvido no ano de 2009 na sua relação com as condições da sua concretização:

- a importância estratégica, amplitude e dimensão da actividade da UMIC expressas na sua missão;
- que a monitorização da actividade da UMIC e do seu impacto externo é parte integrante da sua actividade e é em larga medida efectuada de forma sistemática e regular pelo acompanhamento de indicadores estatísticos produzidos por entidades estatísticas oficiais nacionais e internacionais de acompanhamento da evolução da Sociedade da Informação (i.e. Eurostat, OCDE);
- a especificidade da estrutura orgânica da UMIC (contando apenas com uma unidade orgânica, Departamento de Administração Geral, e deste modo apenas um dirigente intermédio);
- a redução de recursos humanos em exercício efectivo de funções na UMIC durante o ano em análise (passando de 26 para 23).

I. AVALIAÇÃO DO CUMPRIMENTO DOS OBJECTIVOS

I.1 Enquadramento

A UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP é o organismo público português com a missão de coordenar as políticas para a sociedade da informação e mobilizá-la através da promoção de actividades de divulgação, qualificação e investigação.

A UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, é um instituto público com personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira e património próprio que se rege pelo Decreto-Lei nº 153/2007, de 27 de Abril, e pelos estatutos aprovados pela Portaria nº 551/2007, de 30 de Abril.

A UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, foi criada em Janeiro de 2005 como instituto público, pelo Decreto-Lei nº 16/2005, de 18 de Janeiro, e pelos estatutos aprovados em 21 de Fevereiro de 2005, sucedendo-se à anterior Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC).

A missão da UMIC tem uma particular relevância na actualidade, reforçada pelo facto do Programa do XVII Governo Constitucional (2005-2009) definir que “o Plano Tecnológico é a peça central da política económica do Governo e consiste num conjunto articulado de políticas e de medidas transversais, ao serviço da visão de, a médio prazo, **transformar Portugal numa moderna sociedade do conhecimento**, com o qual se pretende:

- **Convocar Portugal para a sociedade da informação;**
- **Imprimir um novo impulso à inovação empresarial;**
- **Vencer o atraso científico e tecnológico;**
- **Qualificar os recursos humanos.”**

Acresce que, no final de Julho de 2005, o Governo lançou o programa **Ligar Portugal**, como plano de acção para a concretização da parte da Sociedade da Informação integrada no **Plano Tecnológico**.

É neste enquadramento que a UMIC desenvolve a sua actividade.

I.2 Apresentação do Quar

O Quar 2009 da UMIC, em anexo, foi estruturado tendo em conta o cumprimento da missão prevista na sua Lei orgânica e o enunciado da sua visão.

MISSÃO:

Enquanto estrutura coordenadora das políticas para a sociedade da informação, mobilizar a sociedade da informação através da promoção de actividades de divulgação, qualificação e investigação. (Decreto-Lei 153/2007, de 27 de Abril)

VISÃO:

Acelerar a apropriação social de conhecimento, informação e tecnologias emergentes de alcance global, fortemente internacionalizada, abrindo em Portugal as oportunidades de realização de pessoas e organizações, na cidade, na região e no mundo.

Assim, foram definidos os seguintes quatro objectivos estratégicos:

- **CONHECIMENTO E TECNOLOGIA.** Promover e acelerar a apropriação social de conhecimento, informação e tecnologias emergentes de alcance global e com elevado benefício potencial na criação de riqueza e emprego, e na melhoria da qualidade de vida.
- **REDES.** Promover a expansão e o reforço de redes de colaboração entre pessoas e organizações, estimulando a produtividade, a criatividade e a excelência.
- **INTERNACIONALIZAÇÃO.** Promover a internacionalização das actividades de criação e transferência de conhecimento e tecnologia, e de concepção e acompanhamento das políticas para a Sociedade da Informação e do Conhecimento.
- **OBSERVAÇÃO.** Assegurar a observação objectiva e transparente da Sociedade da Informação e do Conhecimento, e a prospectiva da sua evolução.

Quanto aos objectivos operacionais, foram considerados 8 objectivos, 4 na dimensão **Eficácia**, 2 na dimensão **Eficiência** e 2 na dimensão **Qualidade**, que se realçam:

- na dimensão **Eficácia**

- Promover as qualificações, a inclusão e a acessibilidade em e com TIC.
- Promover a disponibilização de conteúdos digitais e de infra-estruturas e serviços em banda larga de interesse público, reforçando redes de colaboração, e salvaguardando segurança e privacidade.
- Promover a criação e transferência de conhecimento e o desenvolvimento em tecnologias emergentes (TIC, nanotecnologia, ...), estimulando a internacionalização.

- Promover a observação e o *benchmarking* da utilização e desenvolvimento das TIC.

- na dimensão **Eficiência**

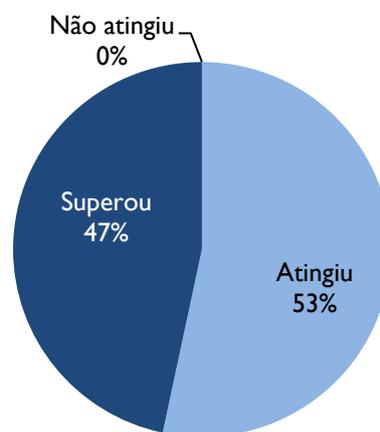
- Aumentar as visitas de interacção directa com as entidades que promovem a apropriação social de TIC.
- Reduzir as despesas em aquisição de papel.

- na dimensão **Qualidade**

- Garantir a qualidade da acessibilidade dos sítios na Internet da UMIC a cidadãos com necessidades especiais.
- Garantir a qualificação dos Recursos Humanos da UMIC (indicador transversal aos vários organismos do MCTES).

Os 8 objectivos operacionais foram desdobrados em 15 indicadores com distribuição e peso, conforme Quar em anexo.

Cumprimento de Objectivos



O cumprimento do Quar 2009 da UMIC foi comprovado na íntegra, através do exercício de monitorização efectuada e do dossier de evidências criado.

Na formulação do Quar 2009, foi considerado que a concretização atingiu o objectivo quando fica na faixa $\pm 10\%$ do valor da meta, superou se for superior a $+10\%$ da meta e não atingiu se for inferior a -10% da meta.

1.3 Análise dos desvios

Na análise de desvios, merece especial destaque e satisfação a superação de 7 indicadores em 15, como se pode verificar no Quar 2009 anexo. Tal facto deve-se ao empenho das equipas da UMIC nos vários sectores de actividade, ao forte envolvimento de entidades terceiras também responsáveis pela dinamização e construção da Sociedade da Informação, bem como à expressiva adesão de outras entidades às iniciativas propostas pela UMIC.

2. Análise de desempenho

2.1 Recursos Humanos

No quadro abaixo regista-se a situação quanto a recursos humanos da UMIC em 2009, tendo como situação de partida 31 de Dezembro de 2008.

Recursos Humanos	Nº Planeado	Pontuação	Pontuação Planeada	Pontuação Executada	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	4	20	80	60	-25,0%
Dirigentes - Direcção Intermédia	1	16	16	16	0,0%
Técnicos Superiores	27	12	324	168	-48,1%
Técnico - Profissional	2	8	16	0	0,0%
Assistente Técnico	4	8	32	32	0,0%
Motorista	1	5	5	5	0,0%
TOTAL	39		473	281	-40,6%

É de assinalar que à data de 31 de Dezembro, os recursos humanos em efectivo exercício de funções eram 26, tendo-se terminado o ano com 23. Tal deve-se a situações diversas, nomeadamente requisições no âmbito dos mecanismos de mobilidade interna em vigor.

O desvio verificado entre o planeado e o executado deve-se essencialmente a não ter sido possível proceder a novos recrutamentos.

2.2 Recursos Financeiros

No quadro abaixo regista-se o orçamento inicial, utilizável e executado da UMIC.

Orçamento (€)	Dotação Inicial	Dotação Utilizável	Realizado	Desvio
Funcionamento	2,470,000	2,304,784	1,620,494	-29.7%
PIDDAC	93,719,230	73,903,690	73,312,593	-0.8%
TOTAL	96,189,230	76,208,474	74,933,087	-1.7%

Quanto ao desvio no orçamento de funcionamento cumpre salientar que, ao contrário do verificado com a Integração de Saldos 2008 do PIDDAC, não foi autorizada a isenção do cumprimento da regra do equilíbrio orçamental no orçamento de Funcionamento, pelo que não pôde ser executado o saldo de 2008 integrado no orçamento de 2009, no valor de 584.784 €, razão pela qual a dotação realizada em funcionamento é significativamente inferior à dotação utilizável, na qual foi incluído o valor do saldo integrado. Quanto ao desvio no orçamento de PIDDAC trata-se de um pequeno valor de uma ordem de grandeza natural numa execução anual.

2.3 Objectivos de eficácia, eficiência e qualidade

No quadro da harmonização efectuada entre todos os organismos do MCTES, a UMIC atribuiu aos objectivos de eficácia um peso de 50%, e aos de eficiência e qualidade o peso de 25% para cada um deles.

Como já foi referido, considerou-se na formulação do Quar 2009 que a concretização atinge o objectivo quando fica na faixa $\pm 10\%$ do valor da meta, supera se for superior a $+10\%$ da meta e não atinge se for inferior a -10% da meta.

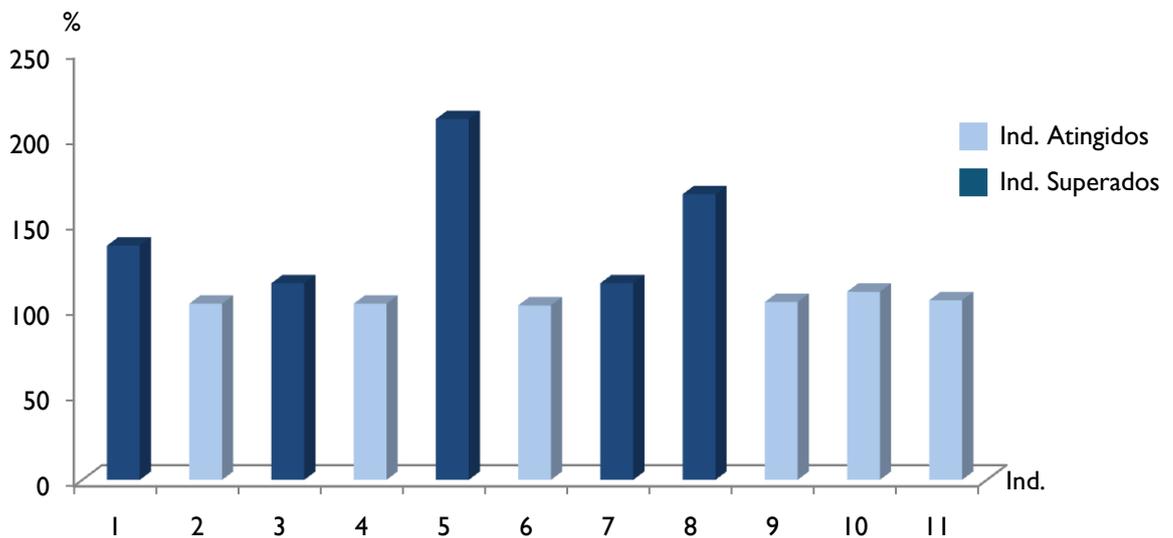
São 4 os objectivos de **eficácia**, delineados a partir dos seus 4 objectivos estratégicos. No seu conjunto, os objectivos de eficácia desdobram-se em 11 indicadores. É de assinalar a centralidade desta dimensão na actividade da UMIC.

Destes 11 indicadores, 5 foram superados e 6 atingidos o que importa realçar positivamente.

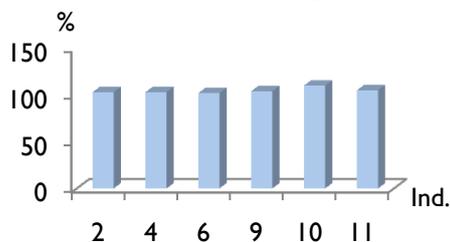
Do conjunto de indicadores superados, importa salientar o desvio positivo assinalável no indicador I “Nº de iniciativas de dinamização da Rede de Espaços Internet”, com uma taxa de realização de 137%, a

taxa de realização elevadíssima (211%) para o indicador 5 “Soma das larguras de banda simétricas fornecidas a instituições da RCTS – Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade” e ainda a taxa de realização também muito elevada (167%) para o indicador “Nº de reuniões de coordenação ou gestão, e organização de seminários, workshops ou conferências de programas ou projectos de Parcerias Internacionais e de organizações internacionais de C&T o que se ficou a dever a um desempenho particularmente positivo, numa actividade em expansão na UMIC e que se traduziu em Portugal ter intensificado a sua presença e influência internacional neste domínio.

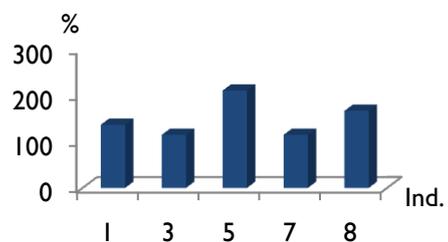
EFICÁCIA – Taxa de realização



Indicadores Atingidos



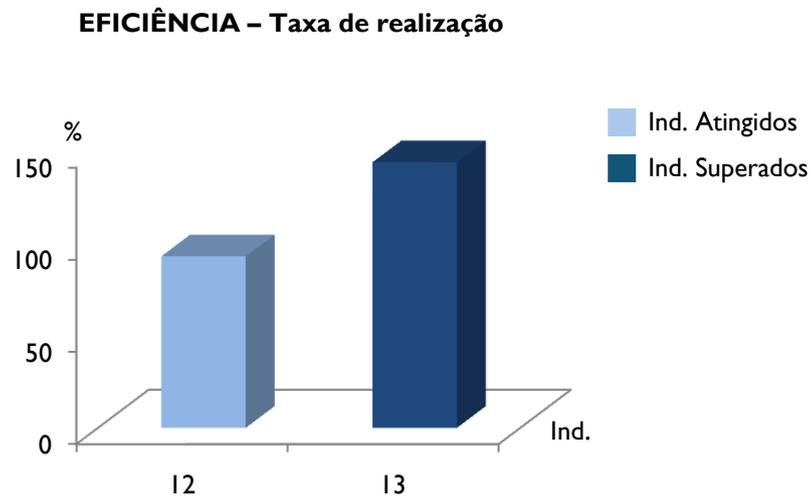
Indicadores Superados



Quanto à dimensão **eficiência**, foram definidos 2 objectivos:

- o primeiro sobre a intensidade de interacção directa entre os técnicos das diversas áreas de projecto com entidades que promovem a apropriação social das TIC;
- o segundo sobre a redução de despesas em aquisição de papel.

A cada objectivo corresponde um indicador. Verifica-se que o primeiro foi atingido, tendo o segundo sido superado com uma taxa de realização de 144%.



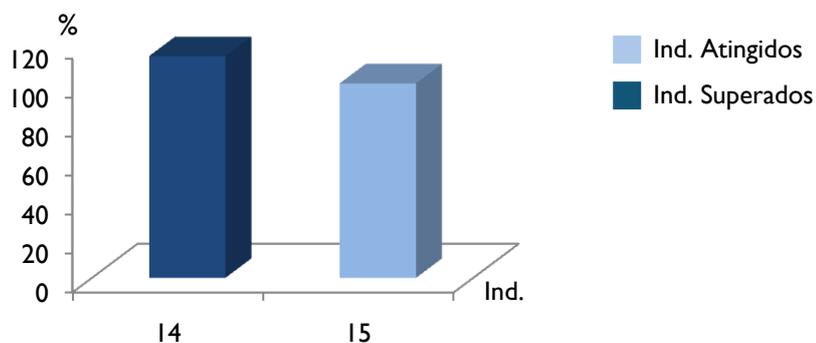
Quanto aos objectivos de **qualidade**, a UMIC considerou duas dimensões fundamentais.

- garantir a qualidade da acessibilidade dos sítios na Internet da UMIC a cidadãos com necessidades especiais;
- garantir a qualificação dos recursos Humanos da UMIC (indicador transversal aos vários organismos do MCTES).

Para o primeiro objectivo, é de realçar que a UMIC tem 10 sítios na Internet e que o indicador considera a totalidade dos sítios sob a sua responsabilidade. Em 2009 foi assegurada a conformidade da totalidade das mais de 6.500 páginas dos sítios da UMIC na Internet com o nível de topo AAA de satisfação das normas de acessibilidade do W3C – World Wide Web Consortium,

Quanto ao segundo objectivo, a que corresponde o indicador “% de execução do Plano de Formação aprovado”, cabe notar que a meta proposta foi atingida (100%).

QUALIDADE – Taxa de realização



Avaliação de Desempenho

A UMIC obteve uma taxa de realização global de 116% a que corresponde “Desempenho Bom”, com “Desempenho Bom” nos objectivos de eficácia, de eficiência e de qualidade.

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Taxa de Realização	Avaliação Qualitativa
Eficácia	50%	127%	Desempenho Bom
Eficiência	25%	103%	Desempenho Bom
Qualidade	25%	108%	Desempenho Bom
Avaliação Final do Serviço	100%	116%	Desempenho Bom

3. Participação no Processo de Avaliação

Para o processo de auto-avaliação da actividade da UMIC e dos resultados alcançados e desvios verificados face aos objectivos fixados no Quar 2008, a metodologia seguida incorporou três fontes principais de informação:

- fontes internas: indicadores de realização e relatórios de actividade com envolvimento de todos os trabalhadores de área de projecto; dados administrativos a partir do Departamento de Administração Geral (e particular envolvimento do seu Director) e secretariado da UMIC;
- fontes externas: dados administrativos recolhidos junto de entidades externas para os indicadores relacionados (i.e. FCCN, AdI); repositórios estatísticos de indicadores da Sociedade de Informação de produtores de estatísticas oficiais nacionais e internacionais (INE, ANACOM, UMIC, EUROSTAT, OCDE, ...);
- sítios na Internet: dados factuais disponíveis em sítios da Internet quando apropriado (CERT.PT, Internet Segura, Repositório de Acesso Aberto, Rede de Espaços Internet...)

CONCLUSÕES

Apreciação global de desempenho

A UMIC cumpriu todos os objectivos operacionais propostos, com uma avaliação global de “Desempenho BOM” a que corresponde uma taxa de realização de 116%.

Da análise do cumprimento dos objectivos, verifica-se que 47% foram superados e 53% atingidos. As situações de superação, assim, como algumas situações de cumprimento, que para vários objectivos se exercem em interacção com entidades externas resultaram, em muitos casos, do forte empenho e determinação de dirigentes e trabalhadores em assegurar condições de desempenho adequadas.

Medidas para futuras melhorias do desempenho

Durante o ano de 2009, os recursos humanos da UMIC em exercício efectivo de funções foram reduzidos em 3 elementos.

Verificou-se a manutenção do enorme desenvolvimento da sua área de actividade de Relações Internacionais e o alargamento de actividade a áreas emergentes das Tecnologias da Informação e Comunicação. Assim, para futuras melhorias de desempenho continua a ser necessário, tal como no anterior, repor e reforçar os recursos humanos.

O Conselho Directivo da UMIC

ANEXO

QUAR 2009 (Resultados)

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO 2009

12.02.2010

Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP

Missão: Enquanto estrutura coordenadora das políticas para a sociedade da informação, mobilizar a sociedade da informação através da promoção de actividades de divulgação, qualificação e investigação.

(Decreto-Lei 153/2007, de 27 de Abril)

Visão: Acelerar a apropriação social de conhecimento, informação e tecnologias emergentes de alcance global, fortemente internacionalizada, abrindo em Portugal as oportunidades de realização de pessoas e organizações, na cidade, na região e no mundo.

Objectivos Estratégicos (ObjEst):

ObjEst 1: CONHECIMENTO E TECNOLOGIA. Promover e acelerar a apropriação social de conhecimento, informação e tecnologias emergentes de alcance global e com elevado benefício potencial na criação de riqueza e emprego, e na melhoria da qualidade de vida

ObjEst 2: REDES. Promover a expansão e o reforço de redes de colaboração entre pessoas e organizações, estimulando a produtividade, a criatividade e a excelência

ObjEst 3: INTERNACIONALIZAÇÃO. Promover a internacionalização das actividades de criação e transferência de conhecimento e tecnologia, e de concepção e acompanhamento das políticas para a Sociedade da Informação e do Conhecimento

ObjEst 4: OBSERVAÇÃO. Assegurar a observação objectiva e transparente da Sociedade da Informação e do Conhecimento, e a prospectiva da sua evolução

Objectivos Operacionais (ObjOpr):

EFICÁCIA

Ponderação: 50%

ObjOpr 1: Promover as qualificações, a inclusão e a acessibilidade em e com TIC

Ponderação: 25%

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 1: Nº de iniciativas de dinamização da Rede de Espaços Internet (cada iniciativa ponderada pelo nº de Espaços Internet envolvidos)(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	1.610	3.150	40%	4.301	137%	V			37%
Ind 2: Nº de acordos sobre Academias TIC em vigor (cada acordo ponderado pelo nº de academias envolvidas)	52	60	35%	62	103%		V		3%
Ind 3: Nº de iniciativas ou avaliações de acessibilidade a e com TIC (cada iniciativa ou avaliação ponderada pelo nº de pessoas ou entidades envolvidas)(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	1.092	1.500	25%	1.726	115%	V			15%

ObjOpr 2: Promover a disponibilização de conteúdos digitais e de infraestruturas e serviços em banda larga de interesse público, reforçando redes de colaboração, e salvaguardando segurança e privacidade

Ponderação: 25%

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 4: Nº de registos educativos, culturais, científicos, de interesse público digitalizados em repositórios de acesso aberto referenciados no sítio da UMIC na Internet	1.050.523	1.060.000	25%	1.087.759	103%		V		3%
Ind 5: Soma das larguras de banda simétricas fornecidas a instituições da RCTS - Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (Gbps)	16,4	20	55%	42,2	211%	V			111%
Ind 6: Comprimento de cabo em fibra óptica propriedade de entidades públicas com traçado registado em SIG pela UMIC ou FCCN, Kms (Redes Comunitárias, redes de Cidades e Regiões Digitais, RCTS, ...)	1.000	1.500	10%	1.525	102%		V		2%
Ind 7: Nº páginas vistas nos sítios CERT.PT e Internet Segura (excluindo robots, worms e outro tráfego não visto)(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	1.157.812	1.900.000	10%	2.182.169	115%	V			15%

ObjOpr 3: Promover a criação e transferência de conhecimento e o desenvolvimento em tecnologias emergentes (TIC, nanotecnologia, ...), estimulando a internacionalização

Ponderação: 25%

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 8: Nº de reuniões de coordenação ou gestão, e organização de seminários, workshops ou conferências de programas ou projectos de Parcerias Internacionais e de organizações internacionais de C&T(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	95	140	25%	234	167%	V			67%
Ind 9: Nº de downloads de artigos em texto completo na Biblioteca Científica Online, b-on (milhões)(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	9,4	14,8	60%	15,4	104%		V		4%
Ind 10: Nº de CPU COREs na infraestrutura nacional GRID(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	2.180	3.900	15%	4.288	110%		V		10%

ObjOpr 4: Promover a observação e o benchmarking da utilização e desenvolvimento das TIC

Ponderação: 25%

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 11: Nº de relatórios sobre a utilização e desenvolvimento das TIC, e de avaliação dos sítios da Administração Pública(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	14	22	100%	23	105%		V		5%

EFICIÊNCIA**Ponderação: 25%****ObjOpr 5:** Aumentar as visitas de interação directa com entidades que promovem a apropriação social de TIC**Ponderação: 80%**

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 12: Nº de visitas de acompanhamento a Centros de Certificação TIC, Espaços Internet, Academias TIC, e-U, repositórios de acesso aberto, Cidades e Regiões Digitais ou Redes Comunitárias(valores cumulativos desde 2007 inclusive)	58	108	100%	100	93%		V		-7%

ObjOpr 6: Reduzir as despesas em aquisição de papel**Ponderação: 20%**

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 13: 1/[Despesa média anual em aquisição de papel (K€)]	0,35	0,36	100%	0,52	144%	V			44%

QUALIDADE**Ponderação: 25%****ObjOpr 7:** Garantir a qualidade da acessibilidade dos sítios na Internet da UMIC a cidadãos com necessidades especiais**Ponderação: 60%**

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 14: % das páginas dos sítios da UMIC na Internet que satisfazem os critérios de acessibilidade da W3C segundo o teste automático TAW completado com os testes W3C para CSS e XHTML (ponderadas com 1, 2, 3 conforme o nível máximo satisfeito é A, AA, AAA, respect.)	87%	88%	100%	100%	114%	V			14%

ObjOpr 8: Garantir a qualificação dos Recursos Humanos da UMIC**Ponderação: 40%**

INDICADORES	Valor 2008	Meta 2009	Peso	Concretização					Desvio
				Resultado	Taxa Realização	Classificação			
						Superou	Atingiu	Não atingiu	
Ind 15: % de execução do Plano de Formação aprovado (em acções de formação)	100%	100%	100%	100%	100%		V		0%

Nota:

Considera-se que a concretização atingiu o objectivo se ficar na faixa $\pm 10\%$ do valor da meta, superou se for superior a +10% da meta e não atingiu se for inferior a -10% da meta.**MEIOS DISPONÍVEIS**

Recursos Humanos	Nº Planeado	Pontuação	Pontuação Planeada	Pontuação Executada	Desvio
Dirigentes - Direcção Superior	4	20	80	60	-25,0%
Dirigentes - Direcção Intermédia	1	16	16	16	0,0%
Técnicos Superiores	27	12	324	168	-48,1%
Técnico - Profissional	2	8	16	0	
Assistente Técnico	4	8	32	32	0,0%
Motorista	1	5	5	5	0,0%
TOTAL	39		473	281	-40,6%

Orçamento (€)	Dotação Inicial	Dotação Utilizável	Realizado	Desvio
Funcionamento	2.470.000	2.304.784	1.620.494	-29,7%
PIDDAC	93.719.230	73.903.690	73.312.593	-0,8%
TOTAL	96.189.230	76.208.474	74.933.087	-1,7%

SÍNTESE

N.º de Efectivos	Em 31.12.2008	Em 31.12.2009	Desvio
Recursos humanos em exercício efectivo de funções na UMIC	26	23	-11,5%

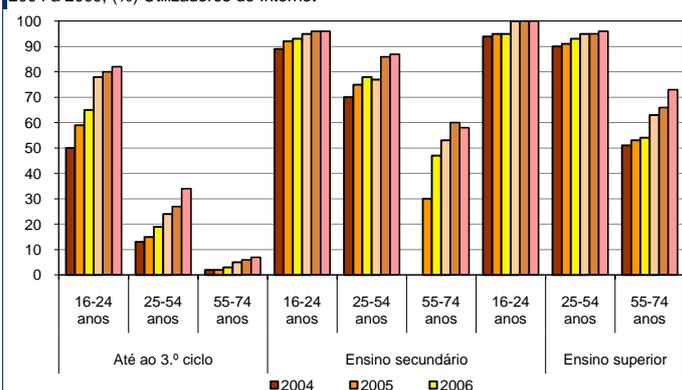
Valor da Execução Financeira (€)	2008	2009	Desvio
Funcionamento	1.386.319	1.620.494	16,9%
PIDDAC	125.830.547	73.312.593	-41,7%
TOTAL	127.216.866	74.933.087	-41,1%

Avaliação de Desempenho do Serviço	Ponderação	Taxa de Realização	Avaliação Qualitativa
Eficácia	50%	127%	Desempenho Bom
Eficiência	25%	103%	Desempenho Bom
Qualidade	25%	108%	Desempenho Bom
Avaliação Final do Serviço	100%	116%	Desempenho Bom

Gráficos

Utilizadores de Internet, por escalão etário e nível de escolaridade completo

2004 a 2009, (%) Utilizadores de Internet

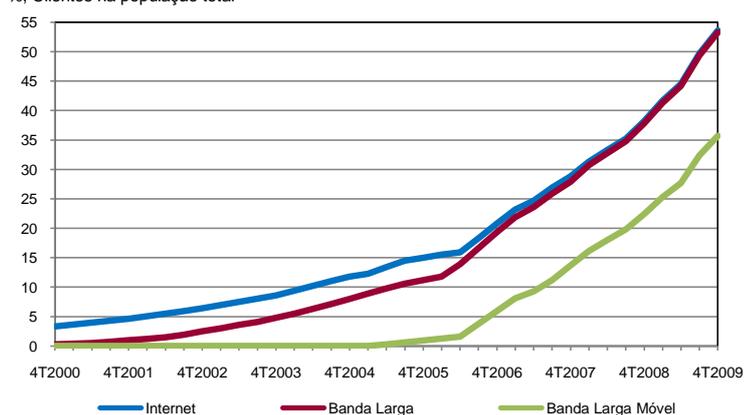


Nota: Dados referentes ao 1.º trimestre do ano.

Fonte: EUROSTAT.

Penetração da Internet na População (Total, Banda Larga e Banda Larga móvel)

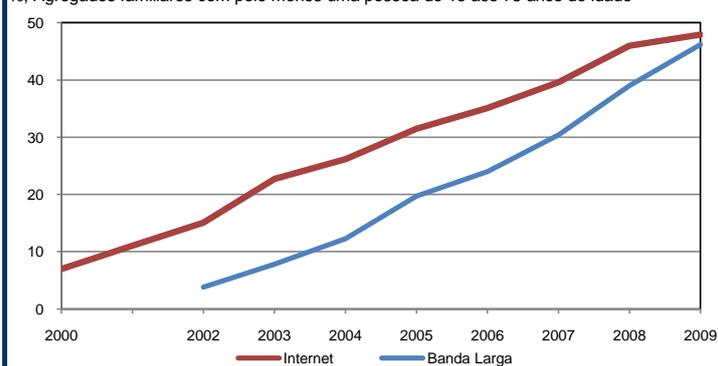
%, Clientes na população total



Fonte: ANACOM

Penetração da Internet em Agregados Familiares (Total e Banda Larga)

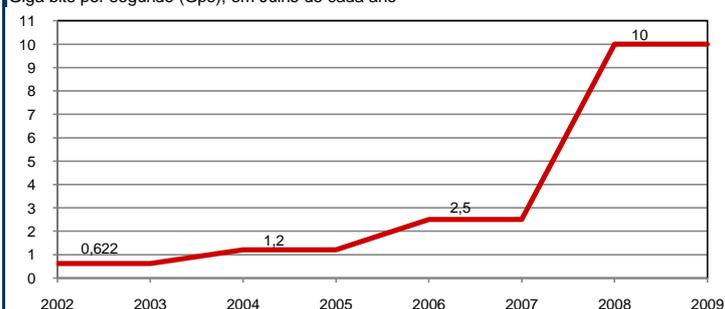
%, Agregados familiares com pelo menos uma pessoa de 16 aos 75 anos de idade



Fonte: EUROSTAT

Conectividade internacional da Rede Ciência Tecnologia e Sociedade (2002-09)

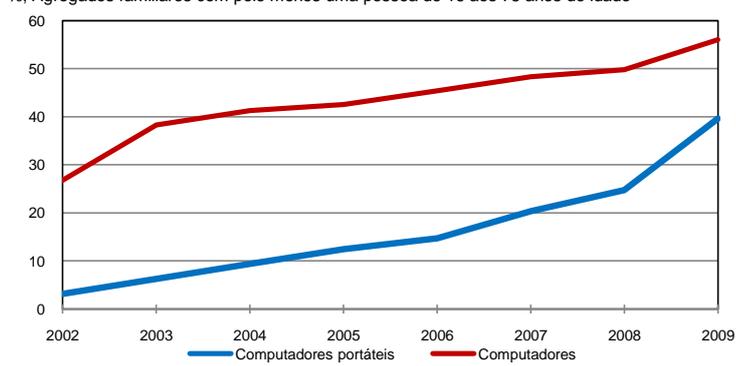
Giga bits por segundo (Gps), em Julho de cada ano



Fonte: UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP, com base nas informações da FCCN - Fundação para a Computação Científica Nacional.

Penetração de Computadores em Agregados Familiares (Todos e portáteis)

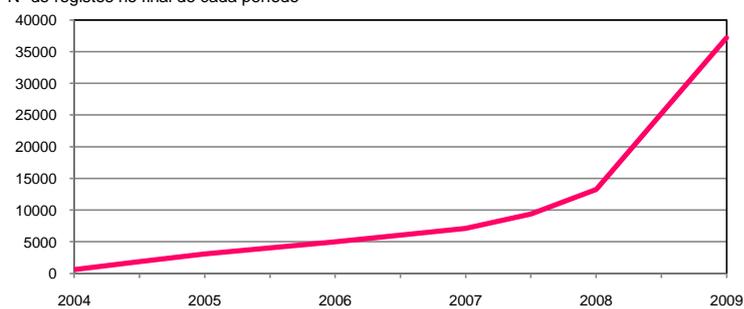
%, Agregados familiares com pelo menos uma pessoa de 16 aos 75 anos de idade



Fonte: EUROSTAT

Registos no Repositório Científico de Acesso Aberto em Portugal

Nº de registos no final de cada período



Fonte: UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP.

ANEXO

Explicitação das fórmulas utilizadas para os indicadores

Ind 1: Nº de iniciativas de dinamização da Rede de Espaços Internet (cada iniciativa ponderada pelo nº de Espaços Internet envolvidos)	Ind 1 = \sum (Nº de Espaços Internet envolvidos em cada iniciativa de dinamização da Rede de Espaços Internet)
Ind 2: Nº de acordos sobre Academias TIC em vigor (cada acordo ponderado pelo nº de academias envolvidas)	Ind 2 = \sum (Nº de academias envolvidas em cada acordo sobre Academias TIC)
Ind 3: Nº de iniciativas ou avaliações de acessibilidade a e com TIC (cada iniciativa ou avaliação ponderada pelo nº de pessoas/entidades envolvidas)	Ind 3 = \sum (Nº de pessoas ou entidades envolvidas em cada iniciativa ou avaliação de acessibilidade)
Ind 4: Nº de registos educativos, culturais, científicos, de interesse público digitalizados em repositórios de acesso aberto referenciados no sítio da UMIC na Internet	Ind 4 = Nº de registos educativos, culturais, científicos, de interesse público digitalizados em repositórios de acesso aberto referenciados no sítio da UMIC na Internet
Ind 5: Soma das larguras de banda simétricas fornecidas a instituições da RCTS - Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (Gbps)	Ind 5 = \sum (largura de banda simétrica fornecida a cada instituições da RCTS, em Gbps)
Ind 6: Comprimento de cabo em fibra óptica propriedade de entidades públicas com traçado registado em SIG pela UMIC ou FCCN, Kms (Redes Comunitárias, redes de Cidades e Regiões Digitais, RCTS, ...)	Ind 6 = Comprimento de cabo em fibra óptica propriedade de entidades públicas com traçado registado em SIG pela UMIC ou FCCN, em Kms
Ind 7: Nº páginas vistas nos sítios CERT.PT e Internet Segura (excluindo robots, worms e outro tráfego não visto)	Ind 7 = Nº de páginas vistas no sítio CERT.PT + Nº de páginas vistas no sítio Internet Segura, excluindo robots, worms e outro tráfego não visto
Ind 8: Nº de reuniões de coordenação ou gestão, e organização de seminários, workshops ou conferências de programas ou projectos de Parcerias Internacionais e de organizações internacionais de C&T	Ind 8 = Nº de reuniões de coordenação ou gestão, e organização de seminários, workshops ou conferências de programas ou projectos de Parcerias Internacionais e de organizações internacionais de C&T
Ind 9: Nº de <i>downloads</i> de artigos em texto completo na Biblioteca Científica <i>Online, b-on</i> (milhões)	Ind 9 = Nº de <i>downloads</i> de artigos em texto completo na Biblioteca Científica Online (b-on)
Ind 10: Nº de CPU COREs na infraestrutura nacional GRID	Ind 10 = Nº de CPU COREs na infraestrutura nacional GRID
Ind 11: Nº de relatórios sobre a utilização e desenvolvimento das TIC, e de avaliação dos sítios da Administração Pública	Ind 11 = Nº de relatórios sobre a utilização e desenvolvimento das TIC, e de avaliação dos sítios da Administração Pública (as Partes da compilação anual "A Sociedade da Informação em Portugal", contam separadamente, nomeadamente "As Comunicações Electrónicas", "A População e as TIC", "A Administração Pública Electrónica", "A Educação e a Formação em TIC", "A Economia Digital", e outras, assim como contam separadamente diferentes relatórios de avaliação dos sítios da Administração Pública, nomeadamente central, regional, câmaras municipais, acessibilidade dos sítios, e outros)
Ind 12: Nº de visitas de acompanhamento a Centros de Certificação TIC, Espaços Internet, Academias TIC, e-U, repositórios de acesso aberto, Cidades e Regiões Digitais ou Redes Comunitárias	Ind 12 = Nº de visitas a Centros de Certificação TIC + Nº de visitas a Espaços Internet + Nº de visitas a Academias TIC + Nº de visitas a instituições do e-U + Nº de visitas a instituições com repositórios de acesso aberto + nº de visitas da Cidades e Regiões Digitais + Nº de visitas a Redes Comunitárias (não contam as visitas realizadas por elementos da estrutura de gestão do POSC)
Ind 13: 1/[Despesa média anual em aquisição de papel (K€)]	Ind 13 = $1 / (\sum (\text{Despesa anual em aquisição de papel (K€)} / \text{Nº de anos}))$
Ind 14: % das páginas dos sítios da UMIC na Internet que satisfazem os critérios de acessibilidade da W3C segundo o teste automático TAW completado com os testes W3C para CSS e XHTML (ponderadas com 1, 2, 3 conforme o nível máximo satisfeito é A, AA, AAA, respectivamente)	Ind 14 = $[\sum 1^*(\text{Nº de páginas conformes com nível A e não AA de acessibilidade W3C de cada sítio da UMIC na Internet}) + 2^*(\text{Nº de páginas conformes com níveis A, AA e não AAA de acessibilidade W3C de cada sítio da UMIC na Internet}) + 3^*(\text{Nº de páginas conformes com níveis A, AA e AAA de acessibilidade W3C de cada sítio da UMIC na Internet})] / [\sum 3^*(\text{Nº de páginas de cada sítio da UMIC na Internet})] * 100$, conformidade verificada com o teste automático TAW completado com os testes W3C para CSS e XHTML
Ind 15: % de execução do Plano de Formação aprovado ((Nº de acções frequentadas/nº de acções planeadas)*100). O plano de acção deve contemplar a formação de pelo menos 80% dos técnicos.	Ind 15 = $(\text{Nº de acções do Plano de Formação frequentadas}) / (\text{Nº de acções do Plano de Formação}) * 100$

Lista das Fontes de Verificação

Ind 1: Nº de iniciativas de dinamização da Rede de Espaços Internet (cada iniciativa ponderada pelo nº de Espaços Internet envolvidos)	Registo das iniciativas lançadas e correspondentes relatórios
Ind 2: Nº de acordos sobre Academias TIC (cada acordo ponderado pelo nº de academias envolvidas)	Registo dos acordos assinados e das academias envolvidas
Ind 3: Nº de iniciativas ou avaliações de acessibilidade a e com TIC (cada iniciativa ou avaliação ponderada pelo nº de pessoas/entidades envolvidas)	Registo das iniciativas lançadas e correspondentes relatórios
Ind 4: Nº de registos educativos, culturais, científicos, de interesse público digitalizados em repositórios de acesso aberto referenciados no sítio da UMIC na Internet	Sítio da UMIC na Internet e repositórios aí referenciados
Ind 5: Soma das larguras de banda simétricas fornecidas a instituições da RCTS - Rede Ciência, Tecnologia e Sociedade (Gbps)	Relatórios da FCCN
Ind 6: Comprimento de cabo em fibra óptica propriedade de entidades públicas com traçado registado em SIG pela UMIC ou FCCN, Kms (Redes Comunitárias, redes de Cidades e Regiões Digitais, RCTS, ...)	Registos em SIG na UMIC ou FCCN
Ind 7: Nº páginas vistas nos sítios CERT.PT e Internet Segura (excluindo robots, worms e outro tráfego não visto)	Relatórios da FCCN e do projecto Internet Segura
Ind 8: Nº de reuniões de coordenação ou gestão, e organização de seminários, workshops ou conferências de programas ou projectos de Parcerias Internacionais e de organizações internacionais de C&T	Sítio da UMIC na Internet e relatórios da UMIC
Ind 9: Nº de <i>downloads</i> de artigos em texto completo na Biblioteca Científica <i>Online, b-on</i> (milhões)	Relatórios da FCCN
Ind 10: Nº de CPU COREs na infraestrutura nacional GRID	Relatórios de acompanhamento da Iniciativa nacional GRID
Ind 11: Nº de relatórios sobre a utilização e desenvolvimento das TIC, e de avaliação dos sítios da Administração Pública	Sítio da UMIC na Internet
Ind 12: Nº de visitas de acompanhamento a Centros de Certificação TIC, Espaços Internet, Academias TIC, e-U, repositórios de acesso aberto, Cidades e Regiões Digitais ou Redes Comunitárias	Relatórios da UMIC sobre visitas de acompanhamento
Ind 13: 1/[Despesas em aquisição de papel (K€)]	Relatórios da UMIC
Ind 14: % das páginas dos sítios da UMIC na Internet que satisfazem os critérios de acessibilidade da W3C segundo o teste automático TAW completado com os testes W3C para CSS e XHTML (ponderadas com 1, 2, 3 conforme o nível máximo satisfeito é A, AA, AAA, respectivamente)	Execução de testes TAW, W3C para CSS e XHTML
Ind 15: % das acções executadas previstas no Plano de Formação aprovado	Relatórios da UMIC