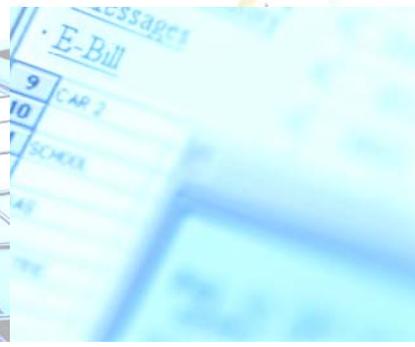
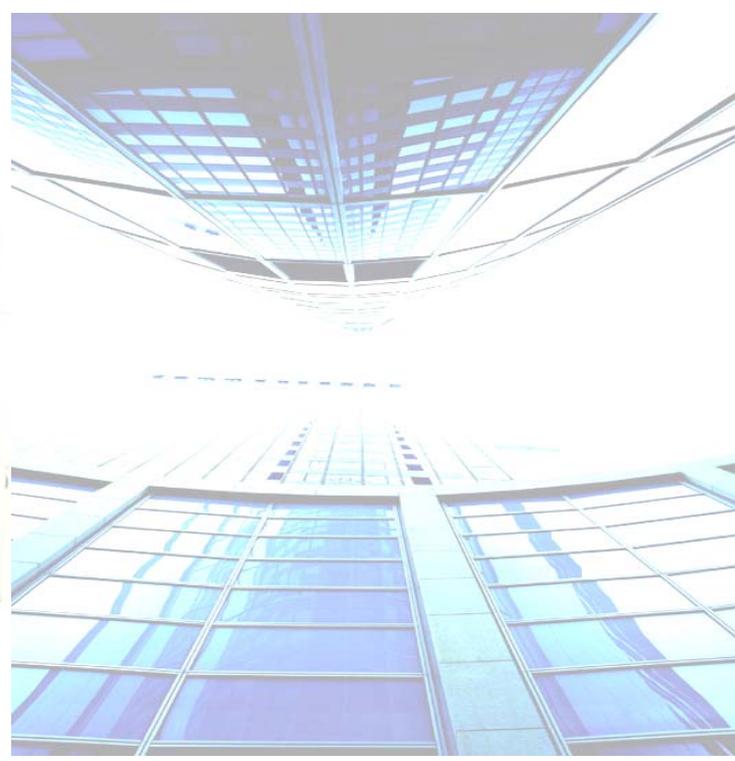
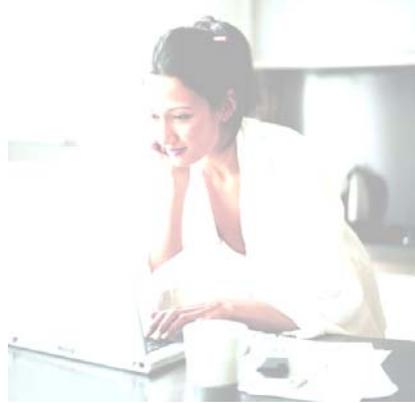




# Administração Pública Regional 2005

## Documento Metodológico

DEZEMBRO DE 2005



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



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



**POS CONHECIMENTO**  
Programa Operacional Sociedade do Conhecimento



UNIÃO EUROPEIA  
FEDER

## Índice

<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>I - Caracterização Geral</b> .....	<b>4</b>
1. Código / Versão .....	4
2. Código do SIGINE .....	4
3. Designação da operação estatística .....	4
4. Actividade Estatística/Família de actividades/Área de actividade .....	4
5. Objectivos .....	5
6. Descrição .....	5
7. Entidade Responsável .....	5
8. Relacionamento com o Eurostat .....	5
9. Financiamento .....	6
10. Enquadramento Legal .....	6
11. Obrigatoriedade de Resposta .....	6
12. Tipo de Operação Estatística .....	6
13. Tipo de Fonte de Informação Utilizada .....	6
14. Periodicidade de realização da operação .....	6
15. Âmbito Geográfico da Operação .....	6
16. Utilizadores da Informação .....	7
17. Data de Início .....	7
18. Produtos .....	7
<b>II - Caracterização Metodológica</b> .....	<b>7</b>
19. População .....	7
20. Base de Amostragem .....	7
21. Unidade Amostral .....	7
22. Unidades de Observação .....	8
23. Desenho da Amostra .....	8
24. Desenho do Questionário .....	8
25. Recolha de Dados .....	8
26. Tratamento dos Dados .....	8

27.	Tratamento de não respostas .....	9
28.	Estimação e obtenção de resultados .....	9
29.	Séries temporais .....	9
30.	Confidencialidade dos dados .....	9
31.	Avaliação da Qualidade Estatística .....	9
32.	Recomendações Nacionais e Internacionais .....	9
<b>III -</b>	<b>Conceitos.....</b>	<b>10</b>
<b>IV.</b>	<b>Variáveis .....</b>	<b>17</b>
33.	Variáveis de observação: .....	17
34.	Informação a disponibilizar .....	19
<b>V.</b>	<b>Suporte de recolha .....</b>	<b>19</b>
35.	Questionário.....	19
36.	Ficheiro .....	34
<b>VI.</b>	<b>Abreviaturas e Acrónimos .....</b>	<b>34</b>

## **Introdução**

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública 2005 (IUTIC/AP) insere-se no âmbito do desenvolvimento de operações estatísticas que visam contribuir para a criação de um sistema estatístico consistente e harmonizado relativo à Sociedade da Informação. Este tem em vista a observação regular da posse e da utilização de tecnologias da informação e da comunicação na Administração Pública.

O seu desenvolvimento, à semelhança do que sucedeu na operação de 2004, consistirá na concepção de um inquérito exclusivo para o efeito, com metodologia e amostra próprias, a ser aplicado entre Setembro a Novembro

## **I - Caracterização Geral**

### **1. Código / Versão**

### **2. Código do SIGINE**

### **3. Designação da operação estatística**

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública – 2005

### **4. Actividade Estatística/Família de actividades/Área de actividade**

Actividade estatística: Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública.

Família de actividades: Estatísticas da Sociedade da Informação (811)

Área de actividade: Sociedade da Informação (81)

## 5. Objectivos

Esta operação de inquérito pretende contribuir para um conhecimento mais aprofundado sobre a utilização das tecnologias da informação e da comunicação na Administração Pública. Este inquérito visa mensurar, através da produção de informação estatística, 6 dimensões específicas:

1. Módulo A: Caracterização do Organismo;
2. Módulo B: Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC);
3. Módulo C: Utilização da Internet;
4. Módulo D: Presença do Organismo na Internet;
5. Módulo E: Recursos Financeiros;
6. Módulo F: Infra-estrutura Tecnológica.

## 6. Descrição

- Trata-se de um inquérito realizado anualmente que se enquadra no âmbito do desenvolvimento das estatísticas da Sociedade da Informação.
- Inquérito censitário.
- É um inquérito dirigido aos organismos da Administração Pública Central (em Portugal Continental) e aos organismos da Administração Pública Regional (nas Regiões Autónomas).
- A unidade estatísticas de observação é o organismo.
- O inquérito abrange todo o território nacional – Continente, Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.
- O método de recolha é o envio postal e o preenchimento online.

## 7. Entidade Responsável

OSIC/UMIC – Observatório da Sociedade da Informação e do Conhecimento

Técnico Responsável: Nuno Valente

## 8. Relacionamento com o Eurostat

Não aplicável.

## **9. Financiamento**

Financiado totalmente pela UMIC.

## **10. Enquadramento Legal**

Não aplicável

## **11. Obrigatoriedade de Resposta**

O Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública está inserido no SEN, sendo que a resposta é obrigatória.

## **12. Tipo de Operação Estatística**

Inquérito Censitário.

## **13. Tipo de Fonte de Informação Utilizada**

Fonte Directa. A informação recolhida directamente das unidades de observação.

## **14. Periodicidade de realização da operação**

O Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública tem periodicidade anual.

## **15. Âmbito Geográfico da Operação**

Território Nacional (Continente, Açores e Madeira).

## 16. Utilizadores da Informação

<u>Internos</u>	<u>Nacionais</u>	<u>Internacionais</u>
- UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP - Observatório da Sociedade da Informação e do Conhecimento (OSIC)	- Indivíduos (Público em Geral) - Investigadores, Professores e Estudantes - Administração Pública	

## 17. Data de Início

Desde o ano 2000 que o OSIC/UMIC recolhe informação nesta área estatística.

## 18. Produtos

Não aplicável

## II - Caracterização Metodológica

### 19. População

- Universo: Administração Pública (Continente, Açores e Madeira).
- Universo de Referência: Administração Pública (Continente, Açores e Madeira).

### 20. Base de Amostragem

Ficheiro do Roteiro da Administração Pública.

### 21. Unidade Amostral

Organismo.

## **22. Unidades de Observação**

Organismo.

## **23. Desenho da Amostra**

- O Inquérito é Censitário.

## **24. Desenho do Questionário**

- Tempo médio para preenchimento do questionário: 30 minutos.
- Testes efectuados ao questionário: trata-se do quinto ano em que o questionário é aplicado, tendo sofrido ao longo deste período poucas alterações de conteúdo.

## **25. Recolha de Dados**

- Período de Referência dos dados: dados referentes ao período de inquirição, excepto indicação em contrário;
- Período de recolha: entre Setembro e Novembro;
- Contacto inicial: será enviada uma carta de apresentação do projecto a cada um dos organismos.
- Método de recolha: preenchimento online e envio postal;
- Insistências/Tratamento de recusas: estão previstas duas insistências;
- Critério utilizado para fecho do inquérito e avaliação do sucesso do processo de insistências: para que o inquérito feche o trabalho de campo a taxa de resposta terá que ser superior ou igual a 75%.

## **26. Tratamento dos Dados**

Criação de base de dados em SPSS. O tratamento e análise dos dados são efectuados em SPSS. Procede-se a uma primeira análise/validação dos dados para verificação dos percursos do questionário e das regras de validação previamente estabelecidas (constantes da aplicação informática).

## **27. Tratamento de não respostas**

Não aplicável

## **28. Estimação e obtenção de resultados**

Não aplicável.

## **29. Séries temporais**

Não aplicável.

## **30. Confidencialidade dos dados**

Regras do segredo estatístico habitualmente aplicadas ao nível dos microdados com informação acerca dos organismos, sendo retirado todo o tipo de informação susceptível de identificar o organismo.

## **31. Avaliação da Qualidade Estatística**

### **Precisão**

- Erros não devidos à amostragem: não aplicável.
- Erros de amostragem -

### **Coerência**

O controlo de qualidade da informação será feito, num primeiro momento, através de um conjunto de processos de validação na fase do registo dos dados e, num segundo momento, através da crítica da coerência global da informação.

## **32. Recomendações Nacionais e Internacionais**

Não aplicável.

### **III – Conceitos**

São os seguintes os conceitos presentes no Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública:

**Acesso Dedicado** - Também designado por linha dedicada, ou circuito dedicado, é utilizado para transmissão de dados em geral, caracterizando-se pela ligação permanente entre dois pontos, podendo ser analógico ou digital. Normalmente é utilizado por organismos de grandes dimensões. Este circuito de transmissão de dados, assegura velocidades de transmissão que variam entre 64 Kbps,  $n \times 64$  Kbps ( $n = 2$  a 30), 2 Mbps, 34 Mbps e 140 Mbps.

**1124 – ADSL** – Tecnologia de transmissão assimétrica de banda larga que usa os pares de cobre da cablagem telefónica existente para comunicação de dados a taxas elevadas e acesso a serviços multimédia. Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal downstream (sentido Internet para o PC) de alto débito (1,5 a 8Mbit/s), um canal duplex de alto débito médio de upstream (sentido PC para a Internet) (16 a 640Kbit/s) e um canal para o serviço telefónico.

**141 – Antivírus (software antivírus)** – Um programa informático desenhado para detectar e dar resposta a programas mal intencionados, como os vírus informáticos. A resposta pode consistir no bloqueio do acesso aos ficheiros infectados, na remoção dos ficheiros ou sistemas infectados, ou na informação ao utilizador da detecção de um programa infectado.

**3979 – Backup** - Cópia de segurança ou sistema replicado que pode substituir um que se encontre em funcionamento.

**3819 – Banda Larga:** Ligações que permitem veicular, a grande velocidade, quantidades consideráveis de informação, como por exemplo, imagens televisivas. Os tipos de ligação que fornecem ligação em banda larga são: XDSL (ADSL, SDSL, etc.), Cabo, UMTS ou outras como satélite.

**4023 – Carreira Informática** - carreira de regime especial, que enquadra um conjunto de profissionais com formação especializada na função informática e que assenta em dois níveis profissionais:

- a) Especialista de informática - carreira de nível superior com funções de concepção e aplicação, para a qual se exige formação académica de nível superior;
- b) Técnico de informática - carreira de nível profissional com funções de aplicação e execução, para a qual se exige formação académica nível profissional ou secundário. (ver Decreto – Lei 97/2001 de 26 de Março).

**4010 – Cidadão/Trabalhador com necessidades especiais** - Cidadão idoso ou portador de deficiências sensoriais ( visuais e auditivas ), físicas ( motoras ) e cognitivas.

**3147 – Comércio Electrónico** - Encomendas recebidas ou feitas numa Web page, através de uma extranet ou de outras aplicações que utilizem a Internet como plataforma, tais como, EDI (pela Internet), Minitel (pela Internet) ou outra aplicação em rede, independentemente do modo através do qual esta é acedida (por ex., através de telemóvel, televisão, etc.). O pagamento e a entrega final dos bens ou serviços pode ser realizada on-line ou off-line. Para além de todas as transações via Internet anteriormente referidas, inclui ainda encomendas recebidas ou feitas através de EDI ou qualquer outra aplicação on-line que use transações automatizadas (por ex., Minitel, sistemas de telefone interactivos). Encomendas recebidas ou feitas através de fax e telefone não devem ser consideradas.

**4011 – Computador adaptado a cidadãos com necessidades especiais** - Computador apetrechado com interfaces (auditivos, visuais ou tácteis) adaptados à utilização por pessoas com necessidades especiais.

**3129 – Computador pessoal (PC)** - Sistema “monoposto” de uso pessoal, com capacidade de processamento e comunicação próprias:

- *Desktop e Tower* – orientados para correr aplicações de uso geral;
- *Workstations* – orientados para o processamento de aplicações especializadas e com exigências de processamento e gráficas significativas;
- *Portáteis* – orientados para correr aplicações de usos geral, caracterizados por terem dimensões e peso reduzidos e disporem de alimentação eléctrica autónoma;
- *Terminais* – unidades de entrada/saída sem capacidade de processamento própria, pelas quais um utilizador comunica com o computador.

**3352 – Computador portátil** - Computadores orientados para correr aplicações de uso geral, caracterizados por terem dimensão e peso reduzidos e disporem de alimentação electrónica própria.

**3132 – Correio electrónico (*e-mail*)**: sistema que permite o envio de mensagens por computadores inseridos em redes de comunicação ou por outro tipo de equipamento de comunicações. O correio electrónico é uma versão informatizada dos serviços de correspondência interna ou dos serviços postais. As mensagens poderão incluir voz, texto, gráficos, imagens e outras informações.

**147 – e-Learning** - Aprendizagem que compreende o uso de conteúdos educativos offline e online. No modo offline os conteúdos de aprendizagem podem estar disponíveis em CD-ROM, disquete, cassetes de vídeo e áudio ou outros materiais similares. No modo online os conteúdos são disponibilizados através do sistema informático interno de uma organização ou através da Internet.

**3981 – eMarketplaces** - Website onde estão representadas várias empresas que orientam o seu comércio para um determinado tipo de bens ou serviços ou para um grupo limitado de consumidores.

**3131 - Extranet** - Intranet parcialmente aberta a determinados grupos de utilizadores exteriores à organização. Para que se proceda ao acesso exterior a essa parte da Intranet é necessário deter autorização de entrada por meio de login e password.

**3133 – Firewall**: Equipamento usado em redes informáticas que protege uma rede interna do acesso externo de utilizadores não autorizados.

**4013 – Formulário para download** - formulário administrativo necessário à prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e a outras entidades, disponíveis em formato digital para download.

**4016 – Formulário para preenchimento online** - formulário administrativo necessário à prestação de serviços aos cidadãos, às empresas e a outras entidades, cujo preenchimento e submissão está submetido online.

**4719 – Homepage** - Página carregada automaticamente pelo browser WWW quando arranca; também significa a página principal de um conjunto de páginas sobre um assunto.

**3134 – Internet (acesso www)** - Ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, www, e-mail, etc.).

**3135 - Intranet** - Rede ou Web Site próprio de uma organização baseada no protocolo TCP/IP. É acessível apenas aos membros da organização, colaboradores ou a outros desde que autorizados. As Intranet quando estão ligadas à Internet encontram-se protegidas dos utilizadores externos por uma firewall.

**4017 - Kbps OU Kbits/s** - Unidade de medida de velocidade de transferência de dados. 1 Kbps significa que a ligação pode transferir até 1024 bits por segundo. Normalmente os fornecedores anunciam a velocidade de transmissão das suas ligações nesta unidade. Por exemplo 256, 512, 640 e 768 Kbps.

**3986 - Ligação por cabo** – Ligação de banda larga utilizando a cablagem das redes de televisão por cabo. É possível no mesmo cabo suportar televisão, Internet e telefone.

**3137 – Local Área Network (LAN)** - rede local que cobre uma área relativamente pequena. A maioria das LAN's restringem-se a um único ou a um grupo de edifícios. Uma rede que interligue os computadores pessoais num edifício terá a designação de LAN.

**4605 – Modem (MODulador / DEModulador)** - Equipamento que basicamente efectua a modulação e a desmodulação de sinais digitais. Na modulação modifica o sinal a enviar, por forma a poder ser transmitido no meio desejado. Na desmodulação reconstitui o sinal recebido, de modo a poder ser perceptível para o utilizador. É muito utilizado em particular na conversão dos sinais digitais dos computadores em sinais analógicos e vice-versa, por forma a poderem ser enviados e recebidos dados (por exemplo em ligações à Internet) através das linhas telefónicas analógicas.

**Número de Trabalhadores** - Pessoas que na primeira semana de Dezembro de 2004 participavam na actividade do Organismo, qualquer que tenha sido a duração e as condições dessa participação (inclui bolsheiros, trabalhadores temporários, trabalhadores independentes, etc.)

**4033 – Outsourcing** - Compreende a contratação de uma empresa externa para fornecimento de serviços auxiliares ou funções de apoio à actividade principal. Esta permite normalmente a substituição de recursos humanos anteriormente existentes, ex.: serviços de limpeza, segurança, etc.

**3990 – Pagamento online** - expressão utilizada para designar as actividades de pagamento desenvolvidas em rede, isto é, na Internet, através do fornecimento do número do cartão de crédito para o preenchimento de um formulário.

**3991 - Pessoal TIC (Tecnologias da Informação e da Comunicação)** - quadro de pessoal informático (programadores, analistas de sistemas, técnicos de software, técnicos de hardware, formadores e outro pessoal técnico), o pessoal afecto à manutenção e configuração da infra-estrutura de comunicações e telecomunicações da empresa e ainda o pessoal afecto à produção de conteúdos multimédia para o Web site da Câmara Municipal.

**3138 – Presença na Internet** - a presença do organismo na Internet pode assumir várias fórmulas: 1) Detendo uma pág. num nome de domínio que lhe é exterior (por ex. de um grupo económico, de um centro comercial virtual, etc., assumindo a formulação do URL a expressão <http://www.Ministério.pt/página-do-organismo>; 2) detendo um nome de domínio de primeiro nível ou de segundo nível (por ex. num Internet Service Provider-ISP), assumindo, respectivamente, os seguintes tipos de formulação do URL <http://www.organismo.pt> ou <http://www.organismo.ISP.pt>

**3139 – RDIS (Rede Digital com Integração de Serviços)**: Conjunto de infra-estruturas de telecomunicações que, sendo parte integrante da rede básica de telecomunicações, quando essencialmente destinadas à prestação de serviço fixo de telefone, permitem a oferta de ligações digitais entre dois pontos terminais que suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

**3793 – SHTTP (Secure HTTP)** – Uma extensão do protocolo http que permite o envio em segurança de dados pela World Wide Web.

**4714 – SPAM** - utilização abusiva da Internet para enviar mensagens irrelevantes ou inconvenientes a um ou mais grupos de discussão ou listas de distribuição, em violação deliberada ou acidental da etiqueta da Internet.

**3142 – Tecnologias de Informação e Comunicação** - É um ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação. É uma aplicação de sistemas de informação e de conhecimentos em especial aplicados nos negócios e na aprendizagem. São os aparelhos de hardware e de software que formam a estrutura electrónica de apoio à lógica da informação.

**4021 - Videoconferência** - Conjunto de facilidades de telecomunicações que permitem comunicação bidireccional através de dispositivos electrónicos, compartilhando os seus espaços acústicos e visuais através da transmissão de sinais de áudio, controle e documentos textuais acrescido de sinais de vídeo transmitidos em tempo real.

**3995 - Website** - é uma página (Web page) ou um conjunto de páginas programadas que são executadas através de um Browser (Internet Explorer, Netscape, etc.). A cada Web page é atribuído um endereço WWW (ex., www.organismo.pt) conhecido como URL (Uniform Resource Locator).

**3144 – Wide Area Network (WAN)** - rede que cobre uma área geralmente mais vasta. Usualmente é composta por duas ou mais LANs ligadas entre si por meio de uma ou mais linhas telefónicas ou por uma ligação por rádio.

**3996 – Wireless LAN:** rede LAN sem fios. Numa rede wireless, os computadores em vez de comunicarem através de cabos, fazem-no através de ondas de rádio, o que permite uma maior mobilidade dos computadores, e logo, dos utilizadores.

**3143 – xDSL (Digital Subscriber Line):** Inclui o ADSL, IDSL HDSL, SDSL, RADSL, VDSL, DSL-Lite. As tecnologias DSL são utilizadas para aumentar a largura de banda disponível em redes telefónicas de cobre.

## **Outros Conceitos:**

**Despesas com aquisição de serviços de informática** – inclui despesas com: Instalação, conservação e manutenção de equipamentos; Manutenção de Aplicações; Consultoria; Processamento de dados e acesso a dados.

**Despesas com aquisição de Software** – Conforme constante na rubrica 07.01.08 – «Software informático» – (Decreto-Lei n.º 26/2002 de 14 de Fevereiro), engloba as despesas com a aquisição dos produtos informáticos.

**Despesas com Comunicações** – Conforme constante na rubrica 02.02.09 – «Comunicações» (Decreto – Lei n.º 26/2002 de 14 de Fevereiro), englobam as despesas com telefones (instalação, aluguer, chamadas, mudanças e cargas desinfectantes), telex, correios (nomeadamente, selos, telegramas, taxas de apartados e prémios de vales) e tráfego radiotelegráfico internacional. Incluem-se ainda os encargos com taxas e impulsos com ligação à Internet para diversas utilizações, designadamente consultas do Diário da República, de sites institucionais, aquisição de bens e serviços, etc.

**Despesas com formação em TIC** – inclui despesas com: formação interna a pessoal da carreira informática; formação interna a outro pessoal; formação externa a pessoal da carreira informática; formação externa a outro pessoal.

## **IV. Variáveis**

### **33. Variáveis de observação:**

#### **LISTA DE VARIÁVEIS POR GRANDES GRUPOS**

##### ***I – CARACTERIZAÇÃO DO ORGANISMO***

- Tipo de Organismo
- Grau de autonomia
- Número de trabalhadores por grau de escolaridade
- Número de cursos/acções de formação em geral
- Número de cursos/acções de formação em TIC
- Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em geral
- Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em TIC
- Existência de pessoal inserido na carreira informática
- Existência de pessoal exclusivamente afecto às TIC
- Factores de bloqueio, decorrentes da inexistência de Pessoal TIC, no desenvolvimento das actividades do Organismos
- Número de Pessoal TIC por grau de escolaridade
- Escassez de Pessoal TIC
- Factores de bloqueio, decorrentes da escassez de Pessoal TIC, no desenvolvimento das actividades do Organismo
- Forma de resolução dos problemas informáticos

##### ***II – UTILIZAÇÃO DAS TIC***

- Número de trabalhadores que utilizam regularmente o computador
- Número de trabalhadores com necessidades especiais
- Número de postos de trabalho com computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais
- Actividades informatizadas
- Equipamentos ou serviços utilizados
- Existência de problemas de segurança
- Tipo de problema de segurança detectado
- Problemas na implementação das TIC
- Formação à distância (*e-learning*)
- Áreas em que foram desenvolvidas acções de formação à distância

### **III - UTILIZAÇÃO DA INTERNET**

- Existência de ligação à Internet
- Número de computadores com acesso à Internet
- Número de trabalhadores que utilizam regularmente a Internet
- Modo principal de ligação à Internet
- Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet
- Razões para a não existência de ligação à Internet através de banda larga
- Política do Organismo relativamente à distribuição interna de correio electrónico
- Número de trabalhadores com correio electrónico
- Política do Organismo relativamente à distribuição interna de acesso à Internet
- Razões para a não generalização interna do acesso à Internet
- Actividades nas quais é utilizada a Internet
- Realização de encomendas através da Internet
- Razões para a não realização de encomendas através da Internet
- Número de encomendas de bens e serviços realizadas através da Internet em 2003
- Valor das encomendas através da Internet no total do valor das compras do organismo
- Produtos ou serviços adquiridos pelo organismo através da Internet
- Plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas
- Pagamentos on-line pela encomendas de bens e serviços através da Internet

### **IV - PRESENÇA NA INTERNET**

- Presença na Internet
- Razões que justificam a não presença na Internet
- Formato do website
- Recursos utilizados na implementação e na manutenção do website
- Serviços ou funcionalidades do website
- Número de formulários disponibilizados no website
- Requisitos contemplados no website

### **V – RECURSOS FINANCEIROS**

- Montante global do orçamento
- Despesa total do organismo
- Despesa com aquisição de equipamento e de serviços em Tecnologias da Informação e da Comunicação
- Despesa com formação
- Despesa com Aquisição de Serviços de Informática

## **VI - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA**

- Antiguidade dos computadores
- Número de sistemas operativos
- Número de instalações de software

### **34. Informação a disponibilizar**

Prevê-se a disponibilização de, pelo menos, os seguintes indicadores:

- Posse de computador e ligação à Internet por parte dos organismos;
- Antiguidade dos computadores do organismo;
- Utilização de computador e de Internet;
- Posse de TIC no organismo;
- Utilização das TIC no organismo;
- Presença dos organismos na Internet;
- Compras através da Internet.

## **V. Suporte de recolha**

### **35. Questionário**

- Instrumento de Notação:

**Inquérito Estatístico  
registado no INE sob o n.º  
2037, válido até 31 de  
Dezembro de 2005**

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



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

## AS TIC NA AP

### INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

**PRAZO DE RESPOSTA – Até 23 de Setembro de 2005**

DADOS RELATIVOS AO MOMENTO DA INQUIRIÇÃO  
(excepção feita aos que mencionarem outra situação)

**Nota:**

Para cada questão sublinhada ou assinalada com \* consultar o  
GLOSSÁRIO

**Apoio no preenchimento:**

- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. – Tel 21 391 84 00

### Identificação do Organismo

Designação:	
N.º de Pessoa Colectiva:	
Ministério/Sector:	
Morada:	
Telefone:	
Código Postal:	Localidade:
Endereço Institucional do Correio Electrónico:	
Endereço WWW :	

### Responsável pelo preenchimento

Nome:
Cargo:
Telefone:
Endereço de Correio Electrónico:

## I – CARACTERIZAÇÃO DO ORGANISMO

### 1. Tipo de Organismo

	Assinalar
1. Direcção-Geral ou Equiparada	
2. Instituto Público	
3. Comissão/Conselho	
4. Estrutura de Missão/Projecto	
5. Direcção Regional ou Equiparada	
6. Outro. Qual? _____	

### 2. Grau de autonomia

	Assinalar
1. Sem autonomia	
2. Com autonomia administrativa	
3. Com autonomia administrativa e financeira	
4. Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	
5. Outro. Qual? _____	

### 3. Indique o número de trabalhadores em Dezembro de 2004, por grau de escolaridade completo

	Número			
1. Sem grau de ensino				
2. 1.º Ciclo do Ensino Básico				
3. 2.º Ciclo do Ensino Básico				
4. 3.º Ciclo do Ensino Básico				
5. Ensino Secundário (12.º Ano)				
6. Bacharelato/Licenciatura				
7. Mestrado				
8. Doutoramento				
9. Total				

### 4. Número de acções/cursos de formação em 2004 (todas as acções de formação que o Organismo deu a possibilidade aos seus trabalhadores de participar, independentemente da responsabilidade da promoção dessas acções)

	Número			
1. Número de cursos/acções de formação em geral				
2. Número de cursos/acções de formação em TIC				
3. Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em geral				
4. Número de trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em TIC				

**5. O Organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática\*?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para a questão 7)	

**6. Indique o número de trabalhadores com inserção na carreira informática (em Dezembro de 2004)\***

	Número			
1. Número de pessoas ao serviço com inserção na carreira informática				

**7. O Organismo tem trabalhadores afectos exclusivamente às Tecnologias da Informação e da Comunicação (Pessoal TIC)\*? (Independentemente da sua inserção na carreira informática\*)**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para a questão 9)	

**8. Indique o número de trabalhadores afectos exclusivamente às TIC em Dezembro de 2004) (independentemente da sua inserção na carreira informática)**

	Número			
1. Número de trabalhadores afectos exclusivamente às TIC				

(Se respondeu a esta questão, avance para a questão 10)

**9. A inexistência de Pessoal TIC tem, de alguma forma, condicionado negativamente o desenvolvimento das actividades do Organismo?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

(Se respondeu a esta questão, avance para a questão 13)

**10. Indique o número de Pessoal TIC em Dezembro de 2004, por grau de escolaridade completo.**

	Número			
1. Pessoal TIC (total)				
2. 1.º Ciclo do Ensino Básico				
3. 2.º Ciclo do Ensino Básico				
4. 3.º Ciclo do Ensino Básico				
5. Ensino Secundário (12.º Ano)				
6. Bacharelato/ Licenciatura				
7. Mestrado				
8. Doutoramento				

**11. Considera que no organismo existe escassez de pessoal TIC?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para a questão 13)	

**12. A escassez de Pessoal TIC tem, de alguma forma, condicionado negativamente o desenvolvimento das actividades do Organismo?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

**13. Indique se para a resolução dos problemas informáticos do Organismo são utilizados os seguintes recursos (assinale apenas uma opção):**

	Assinalar
1. Apenas aquisição externa de serviços	
2. Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	
3. Ambas	

**II – UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO (TIC)**

**1. Número de trabalhadores que utilizam regularmente (pelo menos uma vez por semana) o computador**

	Número			
1. Trabalhadores que utilizam regularmente o computador				

**2. Trabalhadores com necessidades especiais**

	Número			
1. Número de trabalhadores com necessidades especiais				
2. Número de computadores adaptados a trabalhadores com necessidades especiais*				

**3. Da seguinte lista de actividades ou áreas de trabalho desenvolvidas no Organismo, indique a sua situação em cada uma delas em termos de informatização. Quando o Organismo não desenvolve a actividade proposta, assinale “actividade inexistente”.**

	Actividade informatizada	Actividade não informatizada	Actividade inexistente
1. Gestão Financeira e Administrativa			
2. Gestão de Recursos Humanos			
3. Gestão da Correspondência			
4. Planeamento e Calendarização de actividades			
5. Concepção de Projectos			
6. Gestão de Stocks			
7. Gestão Documental/Centros de Documentação			
8. Comunicação Interna			
9. Troca Interna de Ficheiros e outra Informação			
Produção (Actividades específicas do Organismo)	Actividade informatizada	Actividade não informatizada	Actividade inexistente
10. Recolha/Recepção de informação			
11. Registo de Informação			
12. Organização da Informação em Bases de Dados			
13. Processamento e Tratamento de Informação			
14. Difusão da Informação			
15. Outras? Especifique			

**4. Indique os equipamentos ou serviços informáticos que o Organismo utiliza**

Equipamentos e Serviços	Assinalar
1. Local Area Network (LAN) *	
2. Wide Area Network (WAN) *	
3. Wireless LAN*	
4. Videoconferência*	
5. Correio electrónico* disponível para os funcionários	

Segurança	Assinalar
6. Software antivírus*	
7. Firewall*	
8. Servidores seguros (ex.: recorrendo a protocolos shttp*)	
9. Backup* de informação numa localização externa ao organismo	
10. Subscrição de um serviço de segurança (ex.: antivírus* e alerta de intrusão na rede)	
11. Filtros anti-spam* (e-mails não solicitados)	

Redes	Assinalar
12. Intranet*	
13. Extranet*	

**5. Em 2004 o Organismo encontrou algum problema de segurança?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (se respondeu a esta opção, avance para a questão 7)	

**6. O Organismo detectou, em 2004, alguns dos seguintes problemas de segurança?:**

	Assinalar
1. Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	
2. Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados do organismo	
3. Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software do organismo	

**7. Na sua opinião têm sido sentidas dificuldades/problemas na implementação das TIC no Organismo?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	
<b>3. Se sim, indique as principais</b>	<b>Assinalar</b>
3.1. Problemas de gestão	
3.2. Falta de formação	
3.3. Escassez de recursos financeiros	
3.4. Resistência à mudança	
3.5. Falta de técnicos de informática	
3.6. Outra. Qual? _____	

**8. O Organismo desenvolveu acções de formação à distância (e-Learning) em 2004\*?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (se respondeu a esta questão, passe para o Grupo III)	

**9. Em quais das seguintes áreas foram desenvolvidas acções de formação à distância (e-Learning\*) em 2004?**

	Assinalar
1. Línguas	
2. Ciências do comportamento	
3. Vendas	
4. Marketing e Publicidade	
5. Gestão e administração	
6. TIC – Tecnologias da Informação e da Comunicação	
7. Outras	

### III – UTILIZAÇÃO DA INTERNET

#### 1. O Organismo dispõe de ligação à Internet\*?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, passe para a questão 7)	

#### 2. Acesso à Internet

	Número			
1. Número de computadores com acesso à Internet				
2. Número de trabalhadores que utilizam regularmente a Internet (pelo menos uma vez por semana)				

#### 3. Modo principal de ligação à Internet

	Assinalar
1. Modem (acesso através da linha de telefone normal)	
2. RDIS*	
3. DSL* (xDSL*, ADSL*, SDSL, etc.)	
4. Cabo*	
5. Acesso dedicado*	
6. Outro modo de ligação em banda estreita *. Qual? _____	
7. Outro modo de ligação em banda larga *. Qual? _____	

#### 4. Capacidade máxima de débito disponível em Kbps\* da ligação à Internet

<128 Kbps	≥128 Kbps e <256 Kbps	≥256 Kbps e <512 Kbps	≥512 Kbps e <2 Mbps	≥2 Mbps

(Se indicou que a capacidade máxima de débito é superior ou igual a 128 Kbps, avance para a questão 7)

#### 5. Se o Organismo não dispõe de ligação à Internet através de banda larga\* (Cabo, xDSL acesso dedicado ou outro modo de ligação em banda larga), indique as razões (pode indicar mais do que uma opção de resposta)

	Assinalar
1. Elevados custos financeiros	
2. A relação custo/benefício não é compensatória	
3. A ligação à Internet através do sistema de banda estreita é suficiente	
4. Outra. Qual? _____	

**6. Das razões indicadas na questão anterior, qual a que considera mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 4)**

	Assinalar
Aspecto considerado mais importante para não dispor de ligação à Internet em banda larga	

**7. Qual a política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso ao Correio Electrónico\***

	Acesso ao Correio Electrónico
1. Acesso generalizado	
2. Acesso restrito a dirigentes/chefias	
3. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
4. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
5. Acesso restrito a outros sectores do organismo em que a actividade o justifique	

**8. Número de trabalhadores com endereço de correio electrónico\***

Número total de pessoas ao serviço no organismo com endereço de correio electrónico*				

(Se não dispõe de ligação à Internet, passe para o Grupo IV)

**9. Qual a política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet**

	Acesso à Internet
1. Acesso generalizado (se assinalou esta opção avance para a questão 11)	
2. Acesso restrito a dirigentes/chefias	
3. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
4. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
5. Acesso restrito a outros sectores do organismo em que a actividade o justifique	

**10. Se a utilização da Internet no Organismo não é generalizada, indique qual a principal razão (indicar apenas uma opção de resposta)**

	Assinalar
1. Falta de recursos financeiros	
2. Falta de recursos humanos adequados	
3. Perdem-se muitas horas de trabalho no uso da Internet para outros fins	
4. Ausência de controlo sobre a informação trocada por parte do pessoal ao serviço (por correio electrónico*, por exemplo)	
5. Não é necessária para a realização das tarefas desempenhadas no Organismo	
6. Outra. Qual? _____	

**11. Indique com que frequência o Organismo utiliza a Internet para a prossecução das seguintes actividades**

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente
1. Procura e recolha de informação/documentação					
2. Acesso a bases de dados					
3. Consulta de Catálogos de Aprovisionamento					
4. Comunicação interna entre os diversos departamentos do Ministério					
5. Comunicação externa com outros organismos da AP					
6. Comunicação externa com empresas					
7. Comunicação externa com cidadãos					
8. Realização de actividades de I&D em Cooperação ou Partilha de Recursos					
9. Interação com outros Órgãos da Administração com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (guichet único)					
10. Outra. Qual? _____					

**12. O Organismo realiza encomendas de bens e/ou serviços através da Internet?**

	Assinalar
1. Sim (Se assinalou esta opção, passe para a questão 14)	
2. Não	

**13. Qual a importância de cada um dos seguintes aspectos para que o Organismo não realize encomendas de bens e/ou serviços através da Internet?**

	Muito importante	importante	Pouco importante	Nada importante
1. Falta de legislação adequada				
2. O processo é burocraticamente muito complicado				
3. Preferência pelas formas de comércio tradicional				
4. Falta de pessoal especializado				
5. Não se adequa ao perfil do organismo				
6. Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através do comércio electrónico				
7. Incerteza relativamente aos meios de pagamento				
8. Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias				
9. Incerteza relativamente à segurança do processo				
10. Incerteza relativamente à privacidade do processo				
11. Não se justifica				

(Se respondeu a esta questão, avance para o grupo IV)

**14. Qual o número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2004?**

	Assinalar
Menos de 10	
Entre 10 a 20	
Mais de 20	

**15. Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas através de comércio electrónico\* no total do valor das compras do organismo**

<1%	>=1% e <10%	>=10% e <25%	>=25%

**16. Quais dos seguintes produtos ou serviços foram adquiridos pelo organismo através da Internet?**

	Assinalar
Livros	
Economato	
Viagens	
Software, Hardware*	
Outros. Quais? _____	

**17. Quais as plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas?**

	Assinalar
E-Marketplaces*	
Leilões	
Catálogos dos fornecedores	
Correio Electrónico*	
Outras. Quais? _____	

**18. O Organismo efectua pagamentos online\* pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?**

	Assinalar
Sim	
Não	

## IV – PRESENÇA DO ORGANISMO NA INTERNET

### 1. O Organismo tem presença na Internet (através de homepage\* ou website\*)?

	Assinalar
1. Sim (se respondeu a esta opção, passe para a questão 3)	
2. Não	

### 2. Razões que justificam a não presença na Internet (pode assinalar mais do que uma opção de resposta)

	Assinalar
1. Falta de recursos financeiros	
2. Falta de pessoal com competências adequadas	
3. Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	
4. Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	
5. Outra. Qual? _____	

(Se respondeu a esta questão, passe para o grupo V)

### 3. Disponibilidade de Website

	Assinalar
1. Website próprio	
2. Website integrado no Site do Ministério/Estrutura Orgânica que integra	
3. Outra situação. Qual? _____	

### 4. Indique se para o desenvolvimento e/ou manutenção do Website do Organismo foram utilizados recursos internos ou externos

	Apenas recursos internos	Apenas recursos externos	Ambos
1. No desenvolvimento (desenho e construção)			
2. Na manutenção da sua estrutura			
3. Na actualização dos seus conteúdos			

**5. Indique se estão disponíveis as seguintes funcionalidades do Website do Organismo**

	Sim	Não	Não aplicável
1. Informação institucional acerca do Organismo (competências e actividades do organismo)			
2. Informação acerca dos serviços prestados			
3. Legislação			
4. Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação			
5. Disponibilização de acesso a bases de dados			
6. Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)			
7. Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line			
8. Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line			
9. Recebimentos on-line			
10. Disponibilização de formulários para download*			
11. Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line*			
12. Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos			
13. Consulta on-line de processos			

**6. Indique o número de formulários do Organismo destinados à prestação de serviços a cidadãos ou empresas**

	Número			
1. Total de formulários do Organismo				
2. Formulários disponíveis para download*				
3. Formulários disponíveis para preenchimento e submissão on-line*				

**7. Indique, dos seguintes requisitos, os que estão contemplados no Website do Organismo**

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não
1. Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais			
2. Capacidade para garantir transacções seguras			
3. Protecção de dados pessoais			
4. Aferição do grau de satisfação dos utilizadores			
5. Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)			

## V – RECURSOS FINANCEIROS

### 1. Dados financeiros do organismo (relativos à execução de 2004)

	Milhares de euros				
1. Montante global do orçamento					
2. Despesa total do organismo					

### 2. Despesa com aquisição de equipamento e de serviços em Tecnologias da Informação e da Comunicação\* (relativa ao ano de 2004)

	Milhares de euros				
1. Comunicações*					
2. Aquisição de equipamento informático*					
3. Aquisição de software informático*					

### 3. Despesa com formação em 2004 (para o total de pessoas ao serviço)

	Milhares de euros				
1. Total da despesa em formação em geral					
2. Total da despesa em formação TIC*					

### 4. Despesa com Aquisição de Serviços de Informática\* em 2004

	Milhares de euros				
1. Conservação/manutenção de Hardware					
2. Desenvolvimento de Software					
3. Desenvolvimento de Sítios Internet					
4. Manutenção de Software					
5. Consultoria/Apoio Técnico em SI/TI					
6. Recolha e/ou Registo de dados					
7. Outsourcing (de processos)					
8. Outras. Quais? _____					

**VI – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA**

**1. Indique o número de Computadores que existem no organismo (antiguidade)**

	Computadores Pessoais (PC)*				
1. Menos de 2 anos					
2. Entre 2 e 5 anos					
3. Mais de 5 anos					

	Computadores Portáteis*				
4. Menos de 2 anos					
5. Entre 2 e 5 anos					
6. Mais de 5 anos					

**2. Indique o número de Sistemas Operativos que existem no organismo (número de computadores com cada um dos Sistemas Operativos)**

	Computadores Pessoais (PC)				
1. Mac OS					
2. Windows 98 ou anterior					
3. Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional					
4. Sistema operativo open source (Linux, FreeBSD, etc)					
5. Outros _____					

**3. Indique o número de instalações (cópias) de software 1) que existem no seu organismo 2)**

	Número				
1. Número total de instalações (cópias)					
2. Número de instalações (cópias) de software de fonte aberta (open source software)					
2.1 – Ferramentas para programação (GNU, Perl, Python, etc)					
2.2 – Internet (Apache, etc)					
2.3 – Internet (Mozilla, etc)					
2.4 – Ferramentas de produtividade/ aplicações (StarOffice, etc)					
2.5– Outras					

1) Não considerar sistemas operativos.  
 2) Os pacotes integrados de software aplicacional correspondem a uma instalação.

**Fim do Inquérito**  
**Obrigado pela sua participação.**

### 36. Ficheiro

Não aplicável

## VI. Abreviaturas e Acrónimos

<b>Abreviaturas Acrónimos</b>	<b>Designação</b>
BD	<b>B</b> ase de <b>D</b> ados
INE	<b>I</b> nstituto Nacional de <b>E</b> statística
IUTIC/ AP	<b>I</b> nquérito à <b>U</b> tilização de <b>T</b> ecnologias da <b>I</b> nformação e da <b>C</b> omunicação na <b>A</b> dministração <b>P</b> ública
SEN	<b>S</b> istema <b>E</b> statístico Nacional
UMIC	<b>U</b> MIC – Agência para a <b>S</b> ociedade do <b>C</b> onhecimento, <b>I</b> P
OSIC	<b>O</b> bservatório da <b>S</b> ociedade da <b>I</b> nformação e do <b>C</b> onhecimento

