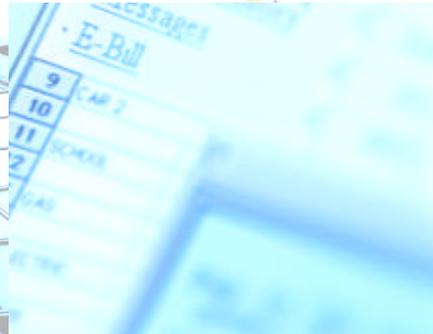
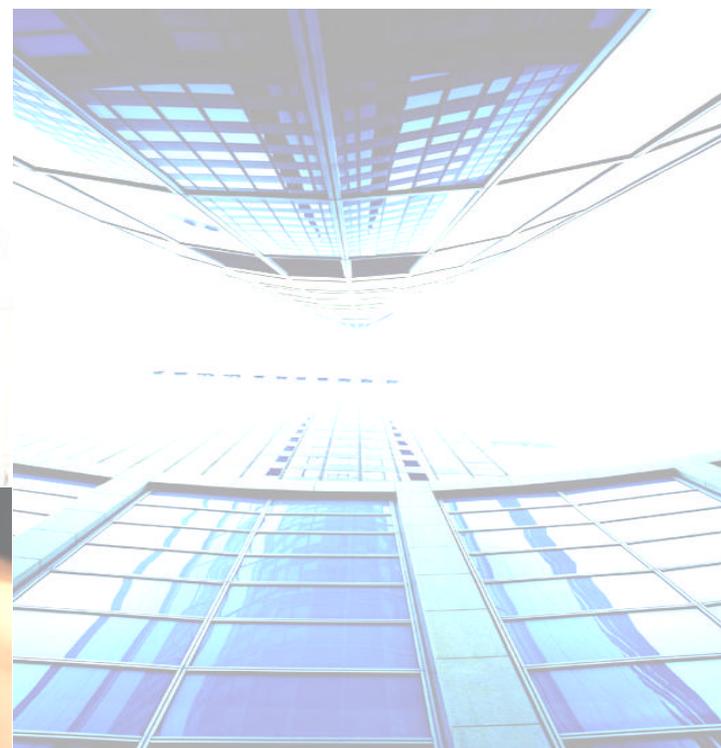
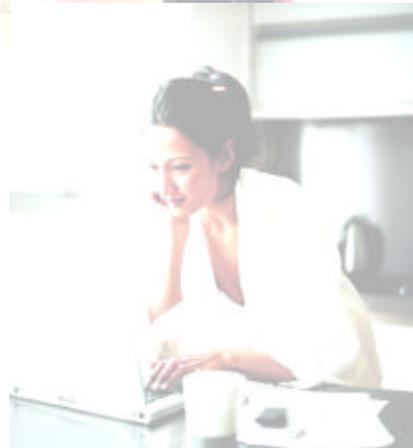


Região Autónoma dos Açores
Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Regional 2004



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



UMIC
 Agência para a Sociedade
 do Conhecimento, IP



UNIÃO EUROPEIA
 FEDER

BREVE NOTA METODOLÓGICA

Universo de referência: Organismos do Governo Regional dos Açores

Âmbito geográfico: Região Autónoma dos Açores

Realização do trabalho de campo: Setembro a Dezembro de 2004

Método de recolha de informação: Envio postal e Inquérito online

Tipo de inquérito: Censitário

Número de respostas obtidas: 35

Taxa de resposta: 70%

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2003 (%)	2004 (%)	TCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	97	97	0
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	28	29	3,6
Organismos que dispõem de correio electrónico	94	94	0
Organismos com presença na Internet	53	68	28,3
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	69	75	8,7
Organismos que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet	-	18	-

PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL 2004 - AÇORES

Ligação à Internet

- 97% dos organismos da Administração Pública Regional (Açores) dispõem de ligação à Internet, mantendo o valor verificado em 2003
- 29% dos organismos Administração Pública Regional (Açores) dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 3,6%;

Utilização da Internet

- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (70%); acesso a base de dados (39%); comunicação externa com outros organismos da Administração Pública (36%);
- Em geral, a Internet é mais frequentemente utilizada pelos organismos nas actividades de natureza informativa e comunicacional e menos frequentemente utilizada nas actividades de formação, investigação e desenvolvimento;
- 75% dos organismos da Administração Pública Regional (Açores) têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 8,7%.

Presença na Internet

- 68% dos organismos da Administração Pública Regional (Açores) têm presença na Internet, verificando-se uma taxa de crescimento anual de 28,3%;
- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no website são: informação (institucional) acerca do Organismo (83%); informação acerca dos serviços prestados (78%); endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (74%).

Recursos Humanos

- 35% dos organismos têm pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 35% dos organismos consideram que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades.

ÍNDICE

A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO	6
A1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos	7
A2 - Pessoal exclusivamente afecto às Tecnologias da Informação e da Comunicação no organismo	7
B - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA.....	9
B1 - Antiguidade dos Computadores Pessoais	9
B2 - Antiguidade dos Computadores Portáteis	9
B3 - Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais.....	9
C - UTILIZAÇÃO DA INTERNET.....	11
C1 - Ligação à Internet nos organismos	11
C2 - Política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet.....	11
C3 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet	11
C4 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet	12
D - PRESENÇA NA INTERNET	14
D1 - Presença na Internet	14
D2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do Organismo	14
D3 - Organismos com presença na Internet por tipo de Organismo	14
D4 - Razões para não dispor de presença na Internet	15
D5 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do Organismo.....	15
D6 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo	16
E - COMÉRCIO ELECTRÓNICO.....	18
E1 - Compras de bens e/ou serviços através da Internet	18
E2 - Factores de bloqueio à compra de bens e/ou serviços através da Internet	18
E3 - Número de compras de bens e/ou serviços realizadas através da Internet	19
E4 - Valor das compras através de comércio electrónico no total do valor das compras do organismo	19

E5 - Produtos adquiridos através da Internet.....	19
E6 - Plataformas utilizadas para a realização de compras electrónicas	19
E7 - O organismo efectua pagamentos online pela compra de bens e/ou serviços através da Internet?.....	20
E8 - Acha que é necessário pessoal com formação especializada para realização de compras online?	20
F - RECURSOS HUMANOS.....	22
F1 - O organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?.....	22
F2 - O organismo tem pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)?.....	22
F3 - Pessoal TIC por grau de ensino.....	22
F4 - Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC.....	23
F5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	23
F6 - Acções de formação em TIC	23
F7 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo	23

A

POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO



A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO

A1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Correio Electrónico	94
Local Area Network (LAN)	91
Intranet	65
Wide Area Network (WAN)	38
Extranet	35
Videoconferência	6

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

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Organismos que têm Pessoal afecto exclusivamente às TIC	35

B

INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA



B - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

B1 - Antiguidade dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Menos de 2 anos	37
Entre 2 a 5 anos	56
Mais de 5 anos	7
Total	100

B2 - Antiguidade dos Computadores Portáteis

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Menos de 2 anos	43
Entre 2 a 5 anos	41
Mais de 5 anos	16
Total	100

B3 - Sistemas Operativos dos Computadores Pessoais

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Windows NT Workstation, Windows 2000 ou XP Professional	89
Window 98 ou anterior	7
Outros (Mac OS, Open Source, etc.)	4
Total	100

C

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



C - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

C1 - Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Organismos com ligação à Internet	97

C2 - Política do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Acesso generalizado	77
Acesso não generalizado	12
Ns/Nr	8
Não dispõe de ligação à Internet	3

C3 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
<= 128 Kbps	12
>128 Kbps e <=256 kbps	29
>256 Kbps e <=512 Kbps	21
>512Kbps e <=2Mbps	26
> 2Mbps	3
Ns/Nr	6
Não dispõem de ligação à Internet	3

C4 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) com ligação à Internet

	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente	Ns/Nr
Procura e recolha de informação/documentação	70	27	-	-	-	3
Acesso a bases de dados	39	42	12	3	-	3
Comunicação interna entre os diversos departamentos do ministério	36	24	21	-	9	9
Comunicação externa com outros organismos da Administração Pública	33	39	9	-	9	9
Comunicação externa com empresas	15	30	36	-	9	9
Comunicação externa com cidadãos	9	21	39	6	12	12
Consulta de catálogos de aprovisionamento	6	18	36	6	24	9
Formação de recursos humanos (e-learning)	3	3	33	18	30	12
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	3	15	21	-	52	9
Interacção com outros órgãos da administração com vista ao aumento da eficiência no atendimento de utentes (guichet único)	3	3	3	30	45	15

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

D

PRESENÇA NA INTERNET



D - PRESENÇA NA INTERNET

D1 - Presença na Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Organismos com presença na Internet	68

D2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do Organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
1 a 49 Trabalhadores	58
50 a 249 Trabalhadores	88
Mais de 250 Trabalhadores	100
Total dos Organismos	68

D3 - Organismos com presença na Internet por tipo de Organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Estrutura de missão/projecto	100
Direcção Regional ou equiparada	68
Instituto Público	67
Outro tipo de Organismo	63
Total dos Organismos	68

D4 - Razões para não dispor de presença na Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) sem presença na Internet

	%
Em fase de construção	27
Falta de pessoal com competências adequadas	12
Falta de recursos financeiros	6
Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	3
Organismo recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	3

Resposta múltipla (não tem de somar 100%)

D5 - Serviços ou finalidades disponíveis no Website do Organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) com presença na Internet

	%
Informação (institucional) acerca do Organismo	83
Informação acerca dos serviços prestados	78
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	74
Organograma	70
Legislação	61
Disponibilização de formulários para download	39
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	22
Disponibilização de acesso a bases de dados	13
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	9
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	9
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	9
Recebimentos on-line	9

Resposta múltipla (não tem de somar 100%)

D6 - Requisitos que estão contemplados no Website do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Em vias de aplicação	Não	Ns/Nr
Protecção de dados pessoais	22	9	4	48	17
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	13	13	13	39	22
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	13	13	13	39	22
Capacidade para garantir transacções seguras	13	9	4	52	22
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	4	9	13	57	17

E

COMÉRCIO ELECTRÓNICO



E - COMÉRCIO ELECTRÓNICO

E1 - Compras de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Organismos que compram bens e/ou serviços através da Internet	18

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

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que não realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante	Ns/Nr
Falta de legislação adequada	30	15	19	15	22
Não se justifica	26	7	7	22	37
Falta de pessoal especializado	26	4	30	-	41
Não se adequa ao perfil do organismo	22	19	19	11	30
O processo é burocraticamente muito complicado	22	7	22	19	30
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	19	7	15	26	33
Incerteza relativamente à segurança do processo	15	19	11	22	33
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	11	22	19	15	33
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	11	4	26	22	37
Preferência pelas formas de comércio tradicional	7	22	19	19	33
Incerteza relativamente à privacidade do processo	7	15	15	30	33

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

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

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	100
Entre 10 a 20	0
Mais de 20	0

E4 - Valor das compras através de comércio electrónico no total do valor das compras do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	%
<1%	83
>=1% e <10%	17
>=10% e <25%	0

E5 - Produtos adquiridos através da Internet

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Outros	34
Viagens	17
Software, Hardware	17

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

E6 - Plataformas utilizadas para a realização de compras electrónicas

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Catálogos dos fornecedores	67
Leilões	50
Correio Electrónico	0
Marketplaces	0
Outras	0

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

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

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Sim	0
Não	83
Ns/Nr	17
Total	100

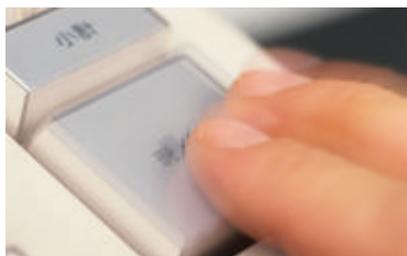
E8 - Acha que é necessário pessoal com formação especializada para realização de compras online?

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) que realizam compras de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Sim	0
Não	83
Ns/Nr	17
Total	100

F

RECURSOS HUMANOS



F - RECURSOS HUMANOS

F1 - O organismo tem trabalhadores inseridos na carreira informática?

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Sim	50
Não	44
Ns/Nr	6
Total	100

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

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Sim	35
Não	65
Total	100

F3 - Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores) com Pessoal TIC

	%
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	29
Ensino secundário (12º ano)	50
Bacharelato/Licenciatura	17
Mestrado	2
Doutoramento	2
Total	100

F4 - Considera que no organismo existe escassez de Pessoal TIC

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Sim	47
Não	38
Ns/Nr	15
Total	100

F5 - Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Organismos em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	35

F6 - Acções de formação em TIC

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	5

F7 - Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo

Base: Organismos da Administração Pública Regional (Açores)

	%
Apenas aquisição externa de serviços	18
Apenas resolução interna, através de Pessoal TIC existente	21
Ambas	50
Ns/Nr	12
Total	100

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