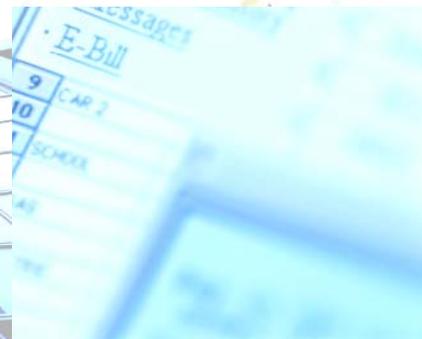
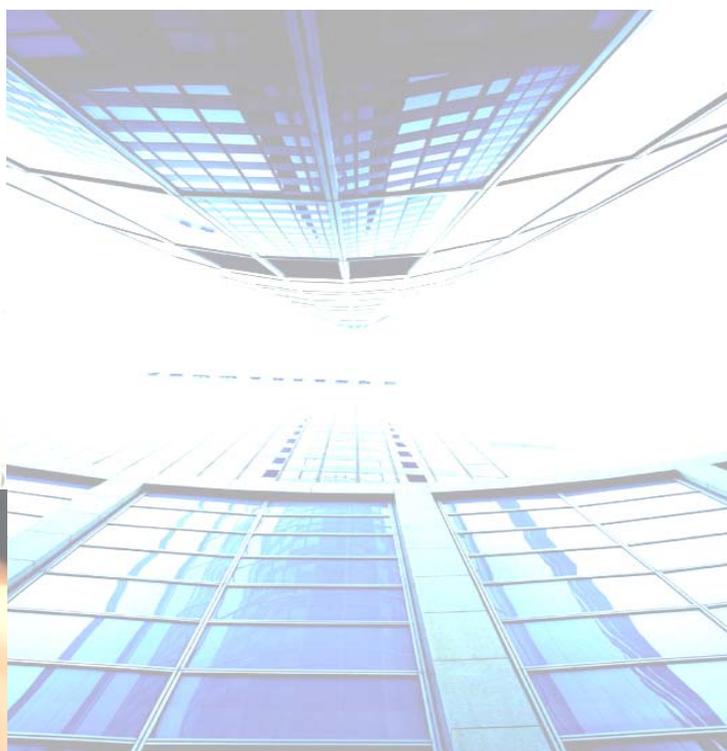


Região Autónoma da Madeira
**Inquérito à Utilização das Tecnologias da
 Informação e da Comunicação na
 Administração Pública Regional 2006**
 Dezembro 2006



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



UMIC
 Agência para a Sociedade do Conhecimento



POS CONHECIMENTO
 Programa Operacional Sociedade do Conhecimento



**UNIÃO EUROPEIA
 FEDER**

BREVE NOTA METODOLÓGICA

Universo de referência: Organismos do Governo Regional da Madeira

Âmbito geográfico: Região Autónoma da Madeira

Realização do estudo: OSIC/UMIC

Realização do trabalho de campo: Setembro a Novembro de 2006

Método de recolha de informação: Envio postal e Inquérito online

Tipo de inquérito: Censitário (66 organismos)

Número de respostas obtidas: 66

Taxa de resposta: 100%

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	TMCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	97	98	100	100	1
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	35	55	63	69	25
Organismos que dispõem de correio electrónico	92	95	92	96	1
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	68	82	78	86	8

Fonte: OSIC/UMIC, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional, 2003-2006".

PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL 2006 - MADEIRA

Ligação à Internet

- A totalidade dos organismos do Governo Regional da Madeira já se encontra, desde 2005, ligada à Internet,
- 69% dos organismos dispõe de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps, a que corresponde uma taxa média de crescimento anual de 25% relativamente a 2003;

Utilização da Internet

- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (77%); comunicação interna entre os departamentos do Ministério (41%) e comunicação externa com outros organismos da Administração Pública (38%);
- À semelhança dos anos anteriores, a Internet é mais frequentemente utilizada pelos organismos nas actividades de natureza informativa e comunicacional;
- 86% dos organismos do Governo Regional da Madeira tem uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 7% relativamente a 2003.

Presença na Internet

- 83% dos organismos do Governo Regional da Madeira têm presença na Internet;
- A presença na Internet está generalizada em todos os organismos com mais de 250 trabalhadores do Governo Regional da Madeira.
- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no *website* são: endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (100%); informação (institucional) acerca do Organismo (96%); informação acerca dos serviços prestados (95%) e legislação (89%). É de salientar que a totalidade dos organismos com *website*, disponibiliza um endereço de correio electrónico para a recepção de mensagens ou pedidos de informação, o que demonstra a preocupação com a comunicação entre o organismo e os utilizadores do *website*.

Segurança

- Apesar de 89% dos organismos possuir software anti-virus e de uma *firewall*, 11% dos organismos tiveram problemas com a segurança informática.
- Dos organismos que afirmaram ter problemas com a segurança informática, 71% apontou o ataque de vírus informático como um dos problemas de segurança verificado.

Comércio Electrónico

- 6% dos organismos realiza encomendas de bens e/ou serviços através da Internet;
- Os principais factores de bloqueio para a realização de encomendas de bens e/ou serviços através da Internet são factores relacionados com a incerteza e o desconhecimento quanto ao processo: falta de legislação adequada (48%), incerteza relativamente aos meios de pagamento (27%), incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias (24%), incerteza relativamente à segurança do processo (23%).

Recursos Humanos

- 45% dos organismos tem trabalhadores inseridos na carreira informática;
- Mais de metade dos organismos tem pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 44% dos organismos considera que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades;
- 9% dos organismos realizaram acções de formação à distância (e-Learning).
- 67% das acções de formação à distância foram realizadas na área das Tecnologias da Informação e da Comunicação.

ÍNDICE

A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS	8
A1 - Tipo de organismos	8
A2 - Organismos por dimensão	8
A3 - Grau de autonomia.....	8
B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO	10
B1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos	10
B2 - Actividades informatizadas	10
B3 - Tipos de aplicações de segurança utilizados.....	11
B4 - Problemas de segurança.....	11
B5 - Tipo de problema de segurança encontrado.....	11
B6 - Organismos com dificuldades na implementação das TIC	11
B7 - Dificuldades encontradas na implementação das TIC	12
C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA	14
C1 - Antiguidade dos computadores pessoais.....	14
C2 - Antiguidade dos computadores portáteis.....	14
D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET	16
D1 - Ligação à Internet nos organismos	16
D2 - Computadores com acesso à Internet.....	16
D3 - Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	16
D4 - Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet.....	16
D5 - Tipo de ligação à Internet	17
D6 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet.....	17
D7 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet	18
E - PRESENÇA NA INTERNET	20
E1 - Presença na Internet.....	20
E2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo.....	20
E3 - Tipo de website.....	20
E4 - Razões para não dispôr de presença na Internet	21

E5 - Serviços ou finalidades disponíveis no website do organismo	21
E6 - Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website	22
E7 - Requisitos que estão contemplados no website do organismo	22
F - COMPRAS ELECTRÓNICAS	24
F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	24
F2 - Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet.....	24
F3 - Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet.....	25
F4 - Valor das encomendas através de comércio electrónico no total do valor das encomendas do organismo	25
G - RECURSOS HUMANOS	27
G1 - Trabalhadores por grau de ensino	27
G2 - Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	27
G3 - Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)	27
G4 - Pessoal TIC por grau de ensino.....	28
G5 - Escassez de Pessoal TIC	28
G6 - Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	28
G7 - Acções de formação em TIC	28
G8 - Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)	29
G9 - Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning)	29

A

CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS



A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS

A1 – Tipo de organismos

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Direcção-Regional ou equiparada	64
Instituto Público	12
Comissão / Conselho	2
Outro	23
Total dos Organismos	100

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

A2 – Organismos por dimensão

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
1 a 49 Trabalhadores	42
50 a 249 Trabalhadores	46
Mais de 250 Trabalhadores	8
Ns/Nr	5
Total dos Organismos	100

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

A3 – Grau de autonomia

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Sem autonomia	42
Com autonomia administrativa	23
Com autonomia administrativa e financeira	14
Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	18
Outro	3
Total	100

B

POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO



B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

B1 – Posse e utilização de equipamento pelos organismos

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Correio Electrónico	96
Local Area Network (LAN)	94
Intranet	76
Wide Area Network (WAN)	49
Extranet	38
Wireless LAN	24
Videoconferência	11

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B2 – Actividades informatizadas

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Troca Interna de Ficheiros e outra Informação	92
Gestão da Correspondência	83
Gestão Financeira e Administrativa	82
Registo de Informação	74
Processamento e Tratamento de Informação	71
Organização da Informação em Bases de Dados	68
Recolha/Recepção de informação	67
Gestão de Recursos Humanos	66
Difusão da Informação	61
Comunicação Interna	59
Gestão Documental/Centros de Documentação	39
Gestão de Stocks	32
Planeamento e Calendarização de Actividades	30
Concepção de Projectos	20

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B3 – Tipos de aplicações de segurança utilizados

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Software anti-vírus	89
Firewall	89
Filtros Anti-Spam	41
Backup de informação numa localização externa ao organismo	30
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shttp)	29

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B4 – Problemas de segurança

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos que encontraram problemas de segurança	11

B5 – Tipo de problema de segurança encontrado

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que encontraram problemas de segurança

	%
Ataque de vírus informático resultando na perda de informação ou de horas de trabalho	71
Acesso não autorizado à rede de computadores ou a dados do organismo	14

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B6 – Organismos com dificuldades na implementação das TIC

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com dificuldades na implementação das TIC	59

B7 – Dificuldades encontradas na implementação das TIC

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que sentiram dificuldades na implementação das TIC

Dificuldades encontradas	%
Escassez de recursos financeiros	82
Falta de técnicos de informática	67
Falta de formação	49
Resistência à mudança	23
Problemas de gestão	21
Outra	5

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

C

INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA



C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

C1 – Antiguidade dos computadores pessoais

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Menos de 2 anos	22
Entre 2 a 5 anos	48
Mais de 5 anos	30
Total	100

C2 – Antiguidade dos computadores portáteis

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Menos de 2 anos	32
Entre 2 a 5 anos	53
Mais de 5 anos	15
Total	100

D

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

D1 – Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com ligação à Internet	100

D2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Computadores com acesso à Internet	86

D3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	31

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Acesso generalizado	86
Acesso não generalizado	12
Ns/Nr	2
Total	100

D5 – Tipo de ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Outro modo de ligação em banda estreita	100
Cabo	49
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	47
Acesso Dedicado	32
RDIS	9
Outro modo de ligação em banda larga	6

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

D6 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
<128 Kbps	9
>= 128 Kbps e <256 kbps	9
>= 256 kbps e < 512 kbps	12
>= 512kbps e <2mbps	39
>= 2mbps	30
Total	100

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

D7 – Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet

Base: Organismos com ligação à Internet

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente	NS/NR
Procura e recolha de informação/documentação	77	23	0	0	0	0
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	41	36	9	2	11	2
Comunicação externa com outros organismos da AP	38	46	14	0	2	2
Acesso a bases de dados	11	24	41	8	15	3
Comunicação externa com empresas	15	50	27	0	8	0
Comunicação externa com cidadãos	20	36	32	0	12	0
Interacção com outros organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	9	21	15	14	38	3
Consulta de catálogos de aprovisionamento	11	24	41	8	15	2
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	2	23	15	20	38	3

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

E

PRESENÇA NA INTERNET



E - PRESENÇA NA INTERNET

E1 – Presença na Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com presença na Internet	83

E2 – Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
1 a 49 Trabalhadores	75
50 a 249 Trabalhadores	90
Mais de 250 Trabalhadores	100
Total dos Organismos	83

E3 – Tipo de website

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira com presença na Internet

	%
Website próprio	29
Website integrado no site do Ministério/Estrutura orgânica que integra	66
Outro tipo de website	2
Ns/Nr	4
Total	100

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

E4 – Razões para não dispôr de presença na Internet

Base: Organismos sem presença na Internet

	%
Organismos recente/em extinção/em alteração da lei orgânica	18
Falta de pessoal com competências adequadas	9
Falta de recursos financeiros	9

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

E5 – Serviços ou finalidades disponíveis no website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	%
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	100
Informação (institucional) acerca do Organismo	96
Informação acerca dos serviços prestados	95
Legislação	89
Disponibilização de formulários para download	56
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	46
Disponibilização de acesso a bases de dados	26
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	26
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	11
Consulta on-line de processos	15
Recebimentos Online	9
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	7

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

E6 – Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website

Base: Organismos com presença na Internet

	Apenas recursos internos	Apenas recursos externos	Ambos
No desenvolvimento (desenho e construção)	36	26	38
Na manutenção da sua estrutura	51	20	29
Na actualização dos conteúdos	66	7	27

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

E7 – Requisitos que estão contemplados no website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não	Ns/Nr
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	7	22	56	15
Capacidade para garantir transacções seguras	6	6	73	16
Protecção de dados pessoais	18	9	55	18
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	4	26	51	20

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

F

COMPRAS ELECTRÓNICAS



F - COMPRAS ELECTRÓNICAS

F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos que encomendam bens e/ou serviços através da Internet	6

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

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

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante	Ns/Nr
Falta de legislação adequada	48	13	7	15	18
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	27	24	15	15	19
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	24	24	15	16	21
Incerteza relativamente à segurança do processo	23	24	18	15	21
Não se adequa ao perfil do organismo	23	21	18	27	11
Incerteza relativamente à privacidade do processo	18	18	26	18	21
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	16	19	19	23	23
Não se justifica	16	16	16	27	24
Falta de pessoal especializado	16	13	21	29	21
O processo é burocraticamente muito complicado	15	26	11	27	21
Preferência pelas formas de comércio tradicional	15	16	26	23	21

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

F3 – Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2005

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

	%
Menos de 10	75
Entre 10 a 20	25
Total	100

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

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

	%
<1%	100
Total	100

G

RECURSOS HUMANOS



G - RECURSOS HUMANOS

G1 – Trabalhadores por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Sem grau de ensino	1
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	22
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	13
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	14
Ensino secundário (12º ano)	17
Bacharelato/Licenciatura	33
Mestrado/Doutoramento	1
Total	100

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

G2 – Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	45

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

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC	55

G4 – Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira com Pessoal TIC

	%
2º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	1
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	7
Ensino secundário (12º ano)	52
Bacharelato/Licenciatura	39
Mestrado	1
Total	100

G5 – Escassez de Pessoal TIC

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira com Pessoal TIC

	%
Sim	42
Não	56
Ns/Nr	3
Total	100

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

G6 – Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	44

G7 - Acções de formação em TIC

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	40
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	13
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	31

G8 – Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira

	%
Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)	9

G9 – Áreas em que foram desenvolvidas as acções de formação à distância (e-Learning)

Base: Organismos do Governo Regional da Madeira que desenvolveram acções de e-Learning

	%
TIC	67
Gestão e Administração	33

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%