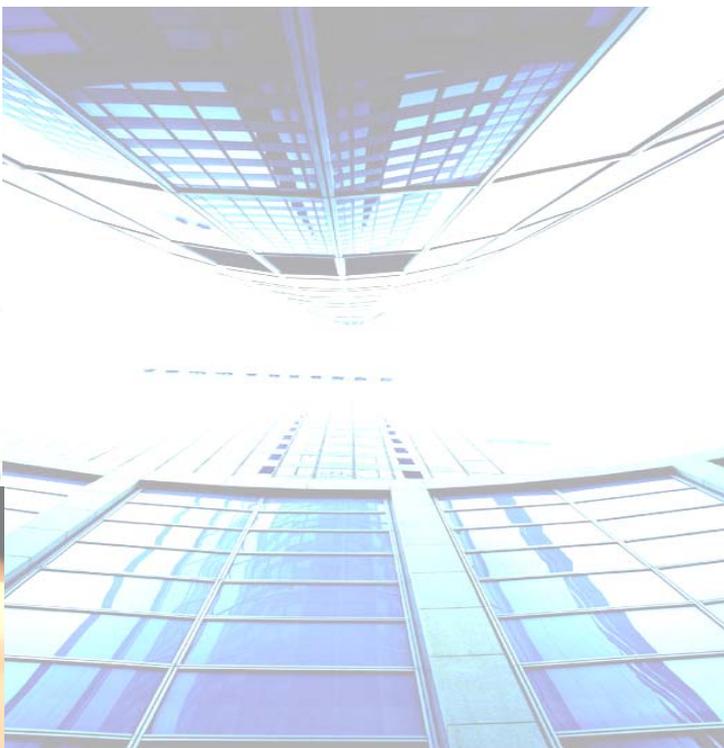




Câmaras Municipais 2006

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

Dezembro de 2006



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



UMIC
Agência para a Sociedade do Conhecimento



POS CONHECIMENTO
Programa Operacional Sociedade do Conhecimento



UNIÃO EUROPEIA
FEDER

BREVE NOTA METODOLÓGICA

Universo de referência: Câmaras Municipais

Âmbito geográfico: Continente e Regiões Autónomas

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 (308 Câmaras)

Número de respostas obtidas: 247

Taxa de resposta: 80%

SÍNTESE DOS PRINCIPAIS INDICADORES

	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	TMCA*
Câmaras Municipais que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior ou igual a 512 kbps	31	61	85	93	44
Câmaras Municipais com presença na Internet	84	91	96	96	5
Câmaras Municipais que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	33	42	49	56	19

Fonte: UMIC; CIES; Universidade do Minho, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais 2003; UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais 2004; UMIC, Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais 2005-2006.

*Taxa Média de Crescimento Anual

PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NAS CÂMARAS MUNICIPAIS 2006

1. 93% das Câmaras Municipais dispõe de uma velocidade de ligação à Internet superior ou igual a 512 Kbps , sendo que 64% tem ligações superiores ou iguais a 2 Mbps (crescimento de 68% desde há um ano);
2. 96% da Câmaras Municipais tem presença na Internet;
3. Nos serviços disponibilizados nos sítios das Câmaras Municipais na Internet prevalece o correio electrónico (78%), sendo que 74% das Câmaras Municipais com presença na Internet disponibiliza o download e a impressão de formulários, e 36% conduz processos de consulta pública aos cidadãos pela Internet;
4. 14% das Câmaras Municipais disponibiliza nos seus sítios na Internet fóruns de discussão entre o executivo camarário e os cidadãos (crescimento de 40% desde há um ano);
5. As Câmaras Municipais que declaram manter as suas páginas na Internet permanentemente actualizadas aumentou de 69% para 80%, de 2005 para 2006;
6. As Câmaras Municipais que cooperam com outras no desenvolvimento ou aquisição de aplicações cresceu de 38% para 44%, de 2005 para 2006;
7. Respectivamente 43% e 30% das Câmaras Municipais usa software de código aberto para os sistemas operativos e para os servidores de Internet;
8. 16% das Câmaras Municipais efectua encomendas através da Internet, sendo que os produtos mais adquiridos são os consumíveis informáticos.

Índice

A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO	7
A1 – Posse e utilização de equipamento	7
A2 – Serviços/informações internas disponibilizados na Intranet	7
A3 – Software de open source	8
A4 – Tipo de aplicação de segurança utilizado	8
A5 – Problemas de segurança	8
A6 – Tipo de problema de segurança encontrado	8
B - UTILIZAÇÃO DA INTERNET	10
B1 – Ligação à Internet	10
B2 – Computadores com acesso à Internet	10
B3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	10
B4 – Modos de ligação à Internet	10
B5 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet	11
B6 – Política da Câmara Municipal relativamente à distribuição interna do acesso à Internet	11
B7 – Actividades realizadas através da Internet	12
C - COMPRAS ELECTRÓNICAS	14
C1 – Encomendas de bens ou serviços através da Internet	14
C2 – Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet	14
C3 – Número de encomendas de bens ou serviços através da Internet	15
C4 – Valor das compras de bens ou serviços através da Internet no total das compras	15
C5 – Produtos ou serviços encomendados através da Internet	15
C6 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas	16
C7 – Pagamentos online	16
D - PRESENÇA NA INTERNET	18
D1 – Presença na Internet	18
D2 – Razões determinantes para a criação do website	18

D3 – Requisitos contemplados no website	18
D4 – Funções disponíveis no website da Câmara Municipal	19
D5 – Tipo de informação disponível no <i>website</i> da Câmara Municipal	19
D6 – Implementação do website	20
D7 – Manutenção do website	20
D8 – Actualização dos conteúdos do website	20
D9 – Frequência da actualização de conteúdos	21
E - ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO EM TIC	23
E1 – Estratégia para o desenvolvimento das TIC	23
E2 – Abrangência da estratégia TIC	23
E3 – Cooperação com as Juntas de Freguesia	23
E4 – Cooperação com outros Municípios	24
F - RECURSOS HUMANOS	26
F1 – Trabalhadores por grau de ensino	26
F2 – Pessoal exclusivamente afecto às TIC na Câmara Municipal	26
F3 – Pessoal TIC por grau de ensino	27
F4 – Considera que existe escassez de pessoal TIC?	27
F5 – Câmaras Municipais em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	27
F6 - Acções de formação em TIC	27
F7 – Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo	28
F8 – Câmaras Municipais que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)	28

A

POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO



A - POSSE E UTILIZAÇÃO DE EQUIPAMENTO INFORMÁTICO

A1 – Posse e utilização de equipamento

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Local Area Network (LAN)	99
Correio electrónico	99
Wireless LAN	68
Intranet	46
Wide Area Network (WAN)	48
Extranet	22
Videoconferência	7

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

A2 – Serviços/informações internas disponibilizados na Intranet

Base: Câmaras Municipais com Intranet

	(%)
Contactos (telefone, fax, correio electrónico, etc.)	73
Legislação	65
Base de dados	58
Composição dos órgãos executivos e administrativos do município	56
Organogramas	55
Calendário de reuniões e eventos	49
Contabilidade e orçamentos	39
Política de recursos humanos	33
Lista de FAQ's	32
Acções de formação interna	32
Fórum de discussão electrónica	17
Shareware	14

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

A3 – Software de open source

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais que possuem software de Open Source para os sistemas operativos	43
Câmaras Municipais que possuem software de Open Source para os servidores da Internet	30

A4 – Tipo de aplicação de segurança utilizado

Base: Câmaras Municipais

	%
Software anti-virus	99
Firewall	86
Filtros anti-spam	66
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shttp)	27
Backup de informação numa localização externa à Câmara Municipal	22

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

A5 – Problemas de segurança

Base: Câmaras Municipais

	%
Câmaras Municipais que encontraram problemas de segurança	11

A6 – Tipo de problema de segurança encontrado

Base: Câmaras Municipais 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	18
Chantagem ou ameaças aos dados ou ao software do organismo	4

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B

UTILIZAÇÃO DA INTERNET



B - UTILIZAÇÃO DA INTERNET

B1 – Ligação à Internet

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais com ligação à Internet	100

B2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Câmaras Municipais

	%
Computadores com acesso à Internet	79

B3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet

Base: Câmaras Municipais

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	28

B4 – Modos de ligação à Internet

Base: Câmaras Municipais

	%
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	90
Acesso dedicado	17
Cabo	8
RDIS	9
Outro modo de ligação em banda larga	4
Modem	7

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

B5 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Câmaras Municipais

	(%)
< 128 Kbps	0
>= 128 Kbps e < 256 kbps	1
>= 256 kbps e < 512 kbps	4
>= 512kbps e < 2mbps	29
>= 2mbps	64
Ns/Nr	2
Total	100

B6 – Política da Câmara Municipal relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Câmaras Municipais com ligação à Internet

	(%)
Acesso generalizado	56
Acesso não generalizado	42
Ns/Nr	2
Total	100

B7 – Actividades realizadas através da Internet

Base: Câmaras Municipais com ligação à Internet

	(%)
Procura e recolha de informação/documentação	99
Correio Electrónico	98
Troca electrónica de ficheiros	96
Consulta de catálogos de aprovisionamento	83
Acesso a bases de dados	83
Comunicação externa com outros municípios, Juntas de Freguesia e organismos da AP Central	79
Divulgação de produtos e serviços da Câmara	74
Interface com o cidadão	51
Venda de produtos e serviços da Câmara	12

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

C

COMPRAS ELECTRÓNICAS



C - COMPRAS ELECTRÓNICAS

C1 – Encomendas de bens ou serviços através da Internet

Base: Câmaras Municipais

	%
Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet	16

C2 – Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Câmaras Municipais que não realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante
Falta de legislação adequada	39	30	18	12
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	35	27	27	12
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	29	30	27	14
Incerteza relativamente à segurança do processo	28	35	27	10
Não se adequa ao perfil do organismo	24	31	30	15
Incerteza relativamente à privacidade do processo	22	33	31	14
Preferência pelas formas de comércio tradicional	22	44	25	10
Falta de pessoal com competências adequadas	17	29	34	20
O processo é burocraticamente muito complicado	13	37	32	17
Não se justifica	10	20	36	34

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

C3 – Número de encomendas de bens ou serviços através da Internet

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	55
Entre 10 a 20	28
Mais de 20	13
Ns/Nr	5
TOTAL	100

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

C4 – Valor das compras de bens ou serviços através da Internet no total das compras

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
< 1%	60
≥ 1% e < 10%	25
≥ 10% e < 25%	8
≥ 25%	0
Ns/Nr	8
TOTAL	100

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

C5 – Produtos ou serviços encomendados através da Internet

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Consumíveis informáticos	63
Software/Hardware	58
Economato	40
Livros	30

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

C6 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas electrónicas

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Catálogos de fornecedores	68
Correio electrónico	60
eMarketplaces	30
Leilões	3

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

C7 – Pagamentos online

Base: Câmaras Municipais que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Câmaras Municipais que efectuem pagamentos online pela encomenda de bens ou serviços através da Internet	10

D

PRESENÇA NA INTERNET



D - PRESENÇA NA INTERNET

D1 – Presença na Internet

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais com presença na Internet	96

D2 – Razões determinantes para a criação do website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	(%)
Promover o turismo e a cultura	99
Divulgar informação institucional da Câmara Municipal	99
Divulgar a agenda cultural/desportiva e outras actividades	97
Estreitar o relacionamento entre o poder local e os cidadãos	89
Promover o desenvolvimento socio-económico do município	82
Aproximar as comunidades emigrantes do seu município	75
Promover as tecnologias da informação junto dos municípios	74
Disponibilização de serviços online	62

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

D3 – Requisitos contemplados no website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	Totalmente (%)	Parcialmente (%)	Não (%)	Ns/Nr (%)	Total (%)
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	6	24	65	6	100
Capacidade para garantir transacções seguras	5	10	76	9	100
Protecção de dados pessoais	32	19	39	11	100
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	16	32	44	8	100

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

D4 – Funções disponíveis no website da Câmara Municipal

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Correio electrónico para emissão de sugestões e reclamações	78
Download e impressão de formulários	74
Subscrição de newsletters	41
Processos de consulta pública (e.g. PDM)	36
Apoio ao utilizador (Lista de FAQs, Helpdesk, etc.)	27
Inquéritos aos cidadãos	24
Encomenda de material referente ao município (ex., brochuras, planos locais, mapas, etc.)	22
Preenchimento e submissão on-line de formulários	21
Plataformas de votação online	15
Fóruns de discussão entre o executivo camarário e os cidadãos	14
Pagamentos on-line através do website	2
Transmissão, através de videoconferência, das reuniões e sessões camarárias	2

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

D5 – Tipo de informação disponível no *website* da Câmara Municipal

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Organograma da Câmara Municipal	83
Informação municipal e planos locais	81
Anúncio de reuniões e eventos camarários	79
Actas e resoluções tomadas em reuniões e sessões camarárias	75
Contactos e curriculum dos principais responsáveis camarários	73
Informação sobre serviços, direitos e deveres dos cidadãos	72
Consulta de taxas municipais	65
Actos administrativos camarários (resoluções despachos)	49
Planos de actividade e relatórios de actividade	49

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

D6 – Implementação do website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Serviços da Câmara Municipal	21
Entidade externa	45
Ambas	33
Ns/Nr	1
TOTAL	100

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

D7 – Manutenção do website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Serviços da Câmara Municipal	49
Entidade externa	23
Ambas	27
Ns/Nr	1
TOTAL	100

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

D8 – Actualização dos conteúdos do website

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	%
Serviços da Câmara Municipal	72
Entidade externa	6
Ambas	21
Ns/Nr	1
TOTAL	100

D9 – Frequência da actualização de conteúdos

Base: Câmaras Municipais com presença na Internet

	(%)
Actualização permanente	80
De 15 em 15 dias	8
Uma vez por mês	6
De 3 em 3 meses	2
> de 3 meses	2
NS/NR	2
TOTAL	100

E

ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO EM TIC



E - ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO EM TIC

E1 – Estratégia para o desenvolvimento das TIC

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais com uma estratégia para o desenvolvimento das TIC	60

E2 – Abrangência da estratégia TIC

Base: Câmaras Municipais com uma estratégia para o desenvolvimento das TIC

	(%)
Infra-estrutura TIC	94
Serviços ao cidadão via Internet	89
Política de segurança na utilização das TIC	85
Formação e/ou certificação em TIC	50
Compras via Internet (eCommerce)	26

Resposta Múltipla - O total não tem que somar 100%

E3 – Cooperação com as Juntas de Freguesia

Base: Câmaras Municipais

	Cooperam (%)	Não Cooperam (%)	NS/Nr (%)	Total (%)
Operação, manutenção e utilização das TIC	42	46	12	100
Desenvolvimento ou aquisição de aplicações	32	56	13	100
Compra de infraestruturas TIC, etc.	30	58	12	100
Disponibilização de serviços online	22	66	13	100
Portal ou website conjunto	23	65	12	100
Estrutura de Intranet conjunta	11	75	13	100
Venda/disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão	10	76	14	100
Interconexão de base de dados	10	76	14	100
Compras de produtos e serviços através da Internet	5	81	14	100

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

E4 – Cooperação com outros Municípios

Base: Câmaras Municipais

	Cooperam (%)	Não Cooperam (%)	Ns/Nr (%)	Total (%)
Portal ou website conjunto	39	52	9	100
Desenvolvimento ou aquisição de aplicações	44	46	10	100
Compra de infra-estrutura TIC, etc.	37	53	10	100
Operação, manutenção e utilização das TIC	31	58	11	100
Venda/disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão	17	70	13	100
Compra de produtos e serviços através da Internet	10	78	12	100

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

F

RECURSOS HUMANOS



F - RECURSOS HUMANOS

F1 – Trabalhadores por grau de ensino

Base: Câmaras Municipais

	%
Sem Grau de Ensino	1
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	31
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	15
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	17
Ensino secundário (12º ano)	18
Bacharelato/Licenciatura	17
Mestrado/Doutoramento	0
Total	100

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

F2 – Pessoal exclusivamente afecto às TIC na Câmara Municipal

Base: Câmaras Municipais

	(%)
Câmaras Municipais que têm Pessoal afecto exclusivamente às TIC	84

F3 – Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Câmaras Municipais com pessoal TIC

	%
1º Ciclo/2º Ciclo do Ensino Básico (4º ano/6º ano)	3
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	7
Ensino secundário (12º ano)	54
Bacharelato/Licenciatura	35
Mestrado	1
Total	100

F4 – Considera que existe escassez de pessoal TIC?

Base: Câmaras Municipais com pessoal TIC

	%
Sim	53
Não	41
Ns/Nr	6
Total	100

F5 – Câmaras Municipais em que inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades

Base: Câmaras Municipais

	%
Câmaras Municipais 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: Câmaras Municipais

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	21
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	4
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	21

F7 – Recursos utilizados na resolução de problemas informáticos do organismo

Base: Câmaras Municipais

	%
Apenas aquisição externa de serviços	3
Apenas resolução interna, através de pessoal TIC existente	14
Ambas	79
Ns/Nr	3
Total	100

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

F8 – Câmaras Municipais que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)

Base: Câmaras Municipais

	%
Câmaras Municipais que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning)	1