

IUTIC@ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação

CENTRAL E REGIONAL

2020

O Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação - Administração Pública Central e Regional é um Instrumento de notação do Sistema Estatístico Nacional (Lei 22/2008 de 13 de Maio) de **resposta obrigatória**, registado no Instituto Nacional de Estatística, IP., sob o nº 10394.

A Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência, é a autoridade estatística com competências delegadas pelo INE – Instituto Nacional de Estatística, IP., para a realização desta operação estatística.

PRAZO DE RESPOSTA: 10 DIAS ÚTEIS

ACONSELHAMOS A LEITURA COMPLETA DO QUESTIONÁRIO, ANTES DE INICIAR A RESPOSTA.

(Para cada questão sublinhada ou assinalada com asterisco () consulte o "Glossário".)*

RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA

Nome : _____ [RRNOM] (texto livre)

Função desempenhada no Organismo: _____ [RRFUN] (texto livre)

Telefone (s): _____ [RRTEL] (texto condicionado: Min 9 caracteres)

Endereço de correio eletrónico: _____ @ _____ [RREML] (texto condicionado: @)

APOIO AO PREENCHIMENTO:

DGEEC- Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
Telefone: 213 949 332
Endereço de correio eletrónico: dsectsi.iuticap@dgeec.mec.pt

DADOS GERAIS

Designação do organismo: _____ [OGNOM](texto livre)

Número de Pessoa Coletiva (NIF/NIPC): _____ [OGNPC](texto condicionado)

Ministério: _____ [OGMIN](seleção)

Morada: _____ [OGMOR](texto livre)

Código Postal: _____ - _____ [OGCPT] (texto condicionado: 8 caracteres, sendo um deles obrigatoriamente “-“)

Localidade: _____ [OGLOC] (texto livre)

Telefone: _____ [OGTEL] (texto condicionado: Min 9 caracteres)

Endereço institucional de correio eletrónico: _____ @ _____ [OGEML] (texto condicionado: @)

Endereço do sítio do Organismo na Internet: www. _____ [OGWWW] (texto condicionado: www.)

A. O Organismo inclui na resposta a este inquérito dados de outros organismos que estão na sua dependência? [OGROD]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “não”, passe para a questão 1

A.1 Se respondeu “Sim”, indique quais: [OGOOD]

I – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

1. Indique quais das seguintes tecnologias estão disponíveis no Organismo, em 2020:

1) Computadores

- 1.1) Computadores de secretária (*desktop*) [CPSEC]
1.2) Computadores portáteis (ex: *tablets, laptops, notebooks, pdas, netbooks, nettops*) [CPPRT]
1.3) Smartphones [CPTIN]
1.4) Outro(s) tipo(s). [CPOUT] Especifique: [CPO_E] (Texto livre) _____

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não” em todas as alíneas do ponto 1) “Computadores”, passe para o ponto 7 “Multibanco”.

2) Redes informáticas

- 2.1) Internet* [RIIER]
2.2) Intranet* [RIIRA]
2.3) Extranet* [RIERA]
2.4) Rede Virtual Privada (VPN)* [RIRVP]
2.5) Wide Area Network (WAN)* [RIWAN]
2.6) Local Area Network (LAN) * [RILAN]
2.7) Wireless LAN [RIWLN]
2.8) Outro(s) tipo(s). [RIOUT] Especifique: [RIO_E] (Texto livre) _____

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) Protocolo de rede:

- 3.1) IPV4* Equipamentos [PREV4]
3.2) IPV4* Aplicações [PRAV4]
3.3) IPV6* Equipamentos [PREV6]
3.4) IPV6* Aplicações [PRAV6]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4) Software de fonte aberta (*Open Source*)

- 4.1) Software de fonte aberta (*Open Source*) para os servidores de Internet (Ex. *Apache*) [OSINT]
4.2) Software de fonte aberta (*Open Source*) para os sistemas operativos (Ex. *Linux*) [OSSOP]
4.3) Software de fonte aberta (*Open Source*) para outro(s) tipo(s) de aplicações. [OSOUT]
Especifique: _ [OSO_E] (Texto livre) _____

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5) Segurança informática

- 5.1) Software antivírus* [SISAV]
5.2) Firewall* [SIFIR]
5.3) Servidores seguros* (ex.: recorrendo a protocolos *https**) [SISSG]
5.4) Backup* de informação numa localização externa (física e offline) ao Organismo [SIBAK]
5.5) Filtros *anti-spam** (*e-mails* não solicitados) [SIASP]
5.6) Segurança de correio eletrónico [SISCE]
5.7) Segurança de serviço de resolução de nomes (DNS) [SISRN]
5.8) Outro(s) tipo(s). [SIOUT] Especifique: [SIO_E] (Texto livre) _____

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6) Outras tecnologias

- 6.1) Videoconferência* [OTVID]
- 6.2) IPTV ou VOIP (Voz sobre IP) [OTIPVOIP]
- 6.3) Tecnologias de identificação por rádio frequência (RFID)* [OTRFI]
- 6.4) Formas de trabalho móveis incorporando o conceito de *Bring Your Own Device* (BYOD) [OTBOD]
- 6.5) Estações de trabalho virtuais e/ou a partir de casa (ex. Desktop as a Service (DaaS)) [OTFTM]
- 6.6) GOVroam (Serviço que permite aos colaboradores de um organismo, quando em reuniões noutros organismos, aceder à rede e serviços disponibilizados pelo seu organismo, através da rede de comunicações do organismo hospedeiro) [OTGOV]
- 6.7) Outra(s) tecnologia(s). [OTOUT]
- Especifique: [OTO_E] (Texto livre) _____

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Multibanco

- 7.1) Terminais de pagamento automático (ex.: pagamento serviços, taxas, emolumentos, etc...) [MBTPG]
- 7.2) Caixas multibanco para utilização dos utentes dos serviços [MBCAI]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMPUTADORES

RESPONDA A ESTA SECÇÃO APENAS SE, NA QUESTÃO 1., RESPONDEU “SIM” EM PELO MENOS UMA DAS CATEGORIAS (1.1, 1.2, 1.3 OU 1.4) DA ALÍNEA 1) COMPUTADORES. SE RESPONDEU “NÃO” ÀS QUESTÕES INDICADAS, PASSE PARA A QUESTÃO 9.

2. Indique qual o número de computadores disponíveis no Organismo, em 2020: [CPTOT]

(##.###)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

3. Número médio de pessoas ao serviço que utilizaram computadores para fins profissionais (ter como referência o ano de 2019): [TBUCP]

(Soma do pessoal ao serviço no último dia útil de cada mês de atividade no ano / Número de meses de atividade no ano)

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

(##.###)

INTERNET

RESPONDA A ESTA SECÇÃO APENAS SE, NA QUESTÃO 2., RESPONDEU “SIM” NA CATEGORIA “2.1) INTERNET”, DA ALÍNEA 2) REDES INFORMÁTICAS. SE RESPONDEU “NÃO” À QUESTÃO INDICADA, PASSE PARA A QUESTÃO 8.

4. Indique o número de computadores disponíveis no Organismo com acesso à Internet, em 2020:

[CPNET]

(##.###)

5. Número médio de pessoas ao serviço que utilizaram computadores com ligação à Internet para fins profissionais, (ter como referência o ano 2019): [TBNET]

(Soma do pessoal ao serviço no último dia útil de cada mês de atividade no ano / Número de meses de atividade no ano)

(##.###)

6. Indique quais dos seguintes tipos de ligação à internet são utilizados pelo Organismo, em 2020:

		Sim (1)	Não (2)
Ligações fixas	1) Modem por linha telefónica analógica ou RDIS* [LIMOD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2) DSL (ADSL, SDSL, etc.) [LIDSL]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3) Outra ligação fixa com ou sem fios de banda larga (ex.: cabo, acesso dedicado, fibra ótica, satélite, Wi-Fi) [LIADE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ligações móveis	4) Ligação móvel de banda larga através de dispositivos móveis utilizando a tecnologia 3G ou superior (ex: laptop, notebook, netbook, telemóvel, smartphone) [LIAMBE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5) Ligação móvel de banda estreita via telemóvel (ex.: GPRS, GSM, EDGE). [LIOUT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Qual é a velocidade máxima de ligação fixa à Internet contratada pelo Organismo para fazer downloads, em 2020: [LBMBS]

(escolha apenas uma opção)

- | | | |
|-------------------------|-----|--------------------------|
| 1) < 2 Mb/s | (1) | <input type="checkbox"/> |
| 2) ≥2 Mb/s e <10 Mb/s | (2) | <input type="checkbox"/> |
| 3) ≥10 Mb/s e <30 Mb/s | (3) | <input type="checkbox"/> |
| 4) ≥30 Mb/s e <100 Mb/s | (4) | <input type="checkbox"/> |
| 5) ≥100 Mb/s | (5) | <input type="checkbox"/> |

IMPLEMENTAÇÃO DAS TIC

8. Indique se as seguintes atividades / áreas de trabalho se encontram informatizadas no Organismo, em 2020: (Quando o Organismo não desenvolve a atividade proposta, assinale “não se aplica”).

	Informatizada (1)	Não informatizada (2)	Não se aplica (3)
1) Gestão financeira e administrativa [AIGFA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Gestão de recursos humanos [AIGRH]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Planeamento e calendarização de atividades [AIPCA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Conceção de projetos [AICPR]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Gestão de stocks [AIGST]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Gestão documental / Centros de documentação [AIDOC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Comunicação Interna [AICIN]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Troca interna de ficheiros e outra informação [AITIF]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Recolha / Receção de informação [AIRRI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Registo de informação [AIRIN]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Organização da informação em bases de dados [AIOBD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Processamento e tratamento de informação [AIPTI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Difusão da informação [AIDIN]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Outra(s) atividade(s) / área(s) de trabalho [AIOUT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não se aplica” na alínea 14) da questão 8 “Outras atividades / áreas de trabalho”, passe para a Questão 9.

8.1 Se respondeu que no Organismo existem “outras atividades / áreas de trabalho” informatizadas (alínea 14) da questão anterior), especifique quais:

1. [AIOE1] (Texto livre) _____

2. [AIOE2] (Texto livre) _____

3. [AIOE3] (Texto livre) _____

(Indique no máximo 3 “outras atividades / áreas de trabalho”).

II – UTILIZAÇÃO DAS TIC

9. Indique se o Organismo tem presença na Internet*, em 2020, através de:

	Sim (1)	Não (2)
1) Homepage* ou sítio* próprio [PISPP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Sítio integrado no Sítio do Ministério / Estrutura orgânica que integra [PISTU]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Página / perfil próprio em redes sociais (Twitter, Facebook, etc) [PIFBK]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Outros sítios informativos e/ou transacionais geridos pelo Organismo [PIOIT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) O Organismo <u>não tem qualquer presença na Internet</u> [PISEM]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não” em “Homepage ou sítio” (alínea 1), em “Sítio integrado no Sítio do Ministério / Estrutura orgânica que integra” (alínea 2) e em “Outros sítios informativos ou transacionais” (alínea 4), passe para a questão 12.

Se o Organismo não utilizou computadores (questão 1.1) e não tem presença na internet (questão 9.5), passe para a questão 18.

9.1. Se assinalou “Sim” em outros sítios informativos ou transacionais, para cada sítio de internet disponibilizado pelo Organismo indique:

(Selecione todas as opções que se aplicam)

Nome do sítio [1] [PINOM] (Texto livre)	URL [2] [PIURL] (Texto livre)	Classificação de acordo com a estrutura adotada pelo Portal do Cidadão dos conteúdos e serviços disponibilizados pelo Sítio [4]															
		Tipo de sítio [3]															
		[PIINF] 0=Não; 1=Sim	[PIURL] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PIFBK] 0=Não; 1=Sim	[PISEM] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim	[PISTU] 0=Não; 1=Sim

[1] Nome do sítio ou portal Internet disponibilizado pelo organismo (ex., “Portal do Cidadão”, “sítio Internet da Agência para a Modernização Administrativa”).

[2] Url para acesso público à homepage do sítio Internet

[3] Indicar se sítio Internet disponibiliza conteúdos, informações e download de documentos (Informativo) e/ou permite a execução integral de serviços transacionais no sítio (ex., submissão online de formulários dos serviços disponibilizados). Um sítio poderá ser cumulativamente informativo e transacional.

[4] Para mais detalhes sobre as categorias vide <https://www.portaldocidadao.pt/servicos>

10. Indique se estão disponíveis os seguintes serviços / funcionalidades no sítio do Organismo, em 2020:

	Sim (1)	Não (2)
1) Informação institucional do Organismo (competências e atividades do Organismo) [FSIIN]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Informação relativa aos serviços prestados [FSISP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Legislação [FSLEG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Endereço eletrónico para receção de mensagens ou pedidos de informação [FSMPI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Disponibilização de acesso a dados para consulta pública (ex. Base de dados, informação estatística em formato html, csv, xls, ods, open data, etc.) [FSBDS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Oportunidades de recrutamento (bolsa de estágio e/ou emprego) [FSREC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital online [FSDGS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Recebimentos online [FSRON]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Fóruns de discussão entre o Organismo e os cidadãos [FSFDO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Processos de consulta pública [FSRPCP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Transmissão, através de videoconferência de eventos ou seminários [FSRTVE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Serviços de biblioteca online [FSRSBO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Planos de atividades e relatórios de atividades [FSRPAR]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Sistemas de Informação geográfica / mapas interativos [FSRSIG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Disponibilização de formulários para <i>download</i> *[FSFDW]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão online*[FSFON]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Apoio ao utilizador (<i>helpdesk</i> , <i>FAQ's</i>) [FSFAQ]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) Avaliação do grau de satisfação dos utilizadores [FSSAT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) Inquéritos aos Cidadãos [FSINQ]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) Atendimento online (ex. Balcão de atendimento virtual) [vSF21] [FSAON]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21) Capacidade para garantir transações seguras [FSTSE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22) Contactos e currículo dos principais responsáveis do organismo [FSCVR]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23) Agenda de eventos [FSAEV]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24) Outro (s). [FSOUT] Especifique: [FSO_E] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Indique qual o nível de conformidade do sítio do Organismo face às regras da acessibilidade do W3C* para cidadãos com necessidades especiais*, em 2020: [W3AAA]

(escolha apenas uma opção)

- 1) O sítio do Organismo cumpre as regras da acessibilidade do W3C*, com o seguinte nível de conformidade:
- | | | |
|------------------------------------|--------------------------|-----|
| 1.1. Conformidade com o nível A* | <input type="checkbox"/> | (1) |
| 1.2. Conformidade com o nível AA* | <input type="checkbox"/> | (2) |
| 1.3. Conformidade com o nível AAA* | <input type="checkbox"/> | (3) |
- 2) O sítio do Organismo não está acessível a cidadãos com necessidades especiais (não cumpre as regras da acessibilidade do W3C)
- | | |
|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | (4) |
|--------------------------|-----|

UTILIZAÇÃO DA INTRANET

RESPONDA A ESTA SECÇÃO APENAS SE RESPONDEU “SIM” NA QUESTÃO 1, ALÍNEA 2, CATEGORIA 2.2 “INTRANET”. SE RESPONDEU “NÃO” À QUESTÃO INDICADA, PASSE PARA A QUESTÃO 13.

12. Indique quais os serviços / informações internas disponibilizadas na Intranet, em 2020:

	Sim (1)	Não (2)
1) Composição dos órgãos executivos e administrativos do Organismo [IIORG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Organogramas [IIOCM]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Calendário de reuniões e eventos [IIREC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Contactos (telefone, fax, email, etc.) [IICON]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Fórum de discussão eletrónica [IIFOR]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Bases de dados [IIBDS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Legislação [IILEG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Contabilidade e orçamentos [IICTB]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Política de recursos humanos [IIPRH]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Shareware* [IISHA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Ações de formação interna [IIAFI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Planeamento e relatórios de atividades [IIPRA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Procedimentos concursais [IIPCS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Política de qualidade [IIQUA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Política de segurança informática [IIPSI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Outro (s). [IIOUT] Especifique: _[IIO_E] (Texto livre)_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III - COMÉRCIO ELETRÔNICO

RESPONDA A ESTA SEÇÃO APENAS SE RESPONDEU “SIM” NA QUESTÃO 1, ALÍNEA 1 - COMPUTADORES. SE RESPONDEU “NÃO” NA QUESTÃO INDICADA, PASSE PARA A QUESTÃO 18.

Comércio eletrônico: Compra ou venda de bens ou serviços através de redes eletrônicas, usando métodos concebidos especificamente para receber ou efetuar encomendas.

- Os bens ou serviços têm de ser encomendados utilizando estes métodos, mas o pagamento e a entrega final dos produtos não têm de ser necessariamente realizados online.

- Excluem-se do comércio eletrônico as encomendas realizadas usando mensagens de e-mail escritas manualmente (não automáticas).

13. O Organismo encomendou produtos (bens e/ou serviços) através da Internet ou de outras redes eletrônicas * (comércio eletrônico *), em 2019? [CEENC]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Sim”, passe para a questão 14.

13.1. Se respondeu “Não”, indique os fatores que mais contribuíram para o Organismo não ter a Internet ou de outras redes eletrônicas, para encomendar produtos (bens e/ou serviços), em 2019:

	Sim (1)	Não (2)
1) Falta de legislação adequada [CENLG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) O processo é burocrático e complexo [CENBO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Preferência pelas formas de comércio tradicional [CENCT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Falta de colaboradores com competências adequadas [CENSK]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Não se adequa ao perfil do Organismo [CENPO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Os bens / serviços adquiridos não são passíveis de serem transacionados através do comércio eletrônico [CENNA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Incerteza relativamente aos meios de pagamento [CENMP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias [CENCG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Incerteza relativamente à segurança do processo [CENSP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Incerteza relativamente à privacidade do processo [CENPP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Não se justifica [CENNJ]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Outro(s). [CENOT] Especifique: [[CENOE] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13.1.1. Dos fatores assinalados, indique aquele que considera o mais importante: [CENXL]

(introduza o número da alínea correspondente)

(1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12)

Passe para a questão 17.

14. Indique quais as plataformas utilizadas no Organismo para as encomendas feitas através da Internet ou de outras redes eletrónicas (comércio eletrónico), em 2019:

	Sim (1)	Não (2)
1) Sistema Nacional de Compras Públicas / Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública [CECCE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Plataforma de Contratação Pública certificada pelo IMPIC/GNS [CEPCP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) e-Marketplaces*[CEEMK]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Leilões [CELEI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Catálogos dos fornecedores [CECAT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Correio eletrónico [CECEL] (Apenas se o sistema de correio eletrónico utilizado consistir na transmissão de uma mensagem automática, isto é, de computador para computador, sem intervenção humana (Exemplo: aplicações informáticas que reconhecem a falta de existências e solicitam a reposição de forma automática, via correio eletrónico)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Outra (s). [CEPTO] Especifique: _____ [CEPTE] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Indique qual o peso do valor das encomendas de bens e/ou serviços feitas pelo Organismo através da Internet ou de outras redes eletrónicas (comércio eletrónico), no total do valor das compras do Organismo no mesmo ano (2019): [CEVVN]

(escolha apenas uma opção)

1) < 1%	<input type="checkbox"/>	(1)
2) ≥ 1% e < 5%	<input type="checkbox"/>	(2)
3) ≥ 5% e < 10%	<input type="checkbox"/>	(3)
4) ≥ 10% e < 25%	<input type="checkbox"/>	(4)
5) ≥ 25% e < 50%	<input type="checkbox"/>	(5)
6) ≥ 50%	<input type="checkbox"/>	(6)

16. O Organismo efetuou pagamentos online* pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet ou de outras redes eletrónicas (comércio eletrónico), em 2019? [CEPAG]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. O Organismo aceita meios de pagamento através de um website ou apps (aplicações informáticas), em 2020? [CEMPG]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "não", passe para a questão 18

17.1. Se a resposta foi "Sim", indique que meios de pagamento através de um website ou apps (aplicações informáticas) são aceites pelo Organismo, em 2020:

	Sim (1)	Não (2)
1) Pagamento online – pagamento integrado na transação [CEMON] (ex.: cartão de crédito, cartão de débito ou autorização de débito direto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Pagamento offline – não inclui pagamento integrado na transação [CEMOF] (ex.: envio à cobrança, transferência bancária, pagamento por cheque ou outro não online)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV – BIG DATA

Big data são dados gerados a partir de atividades realizadas eletronicamente e de máquina para máquina (ex.: dados produzidos a partir de atividades de redes sociais, processos de produção, etc.)

Big data normalmente tem seguintes características:

- *Grandes quantidades de dados gerados ao longo do tempo*
- *Variedade de dados referente aos diferentes formatos de dados complexos, estruturados ou não (ex.: texto, vídeo, imagens, voz, documento, dados de sensores, registos de log, registo de cliques, coordenadas etc.)*
- *Velocidade - refere-se à alta velocidade com a qual os dados são gerados, sendo possível alterações ao longo do tempo*

Big data análise refere-se à utilização de técnicas, tecnologias e ferramentas de software para análise de big data extraídos de fontes de dados do próprio organismo ou de outras fontes de dados.

18. O Organismo analisou Big Data de uma das seguintes fontes de dados, em 2019?

	Sim (1)	Não (2)
1) Dados do próprio Organismo a partir de dispositivos inteligentes ou sensores [BDDPO] (ex.: comunicações de máquina para máquina M2M, sensores digitais, radiofrequência, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Dados gerados a partir de meios de comunicação digital (social media) [BDMCD] (ex.: redes sociais, blogs, sites de partilha de conteúdo multimédia, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Outra (s) fontes de Big Data. [BDOUT] Especifique: [BDO_E] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não” em todas as alíneas, passe para a questão 20.

19. Quem realizou a análise de Big Data do Organismo, em 2019:

	Sim (1)	Não (2)
1) Pessoal do próprio Organismo [BDPPO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Fornecedores externos [BDFEX]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Alguns dos seguintes fatores foram razão para o Organismo não efetuar análise de Big Data, em 2019:

	Sim (1)	Não (2)
1) Relação custo benefício muito elevada [BDCBE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Recursos humanos, conhecimentos e competências insuficientes (ex.: o Organismo não tem especialistas nesta área ou é difícil contratá-los) [BDCCI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Fontes de dados para análise de Big Data insuficientes (seja dentro do Organismo ou fora)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Infraestrutura TIC insuficiente (ex.: falta de software ou hardware adequado a este tipo de procedimentos) [BDFDI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Dificuldades em cumprir as leis da privacidade [BDDCP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) A análise de Big Data não é uma prioridade para o Organismo [BDNPR]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Fontes de dados para análise sem qualidade [BDFSQ]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) A análise de Big Data não é útil para o Organismo [BDNUT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Outros fatores [BD OFT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V – UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS TIC DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CLOUD COMPUTING) ATRAVÉS DA INTERNET

Computação em nuvem: refere-se a serviços de TIC que são usados na Internet para aceder a software, capacidade de armazenamento, poder de computação, etc.

Os serviços têm todas as seguintes características:

- São pagos por utilização, por capacidade utilizada ou são pré-pagos
- São entregues a partir de servidores de prestadores de serviços e/ou servidores próprios que fornecem arquiteturas de cloud híbridas e/ou privadas
- Podem ser sempre alterados para mais ou para menos no que respeita por ex: número de utilizadores ou mudança de capacidade de armazenamento
- Podem ser usados a pedido do utilizador, pelo menos, após a configuração inicial (sem interação humana com o fornecedor de serviços)
- A computação em nuvem pode incluir conexões via redes virtuais privadas (VPN)

21. O Organismo comprou serviços de computação em nuvem* na Internet, em 2020? [CNINT]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não”, passe para a questão 28

22. O Organismo comprou algum dos seguintes serviços de computação em nuvem, em 2020?

	Sim (1)	Não (2)
1) Correio eletrónico [CNSCE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Software de escritório (ex.: processadores de texto, cálculo, etc.) [CNSSE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Arquivo de banco de dados do organismo [CNSBD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Armazenamento de ficheiros [CNSAF]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Software de aplicação de contabilidade ou finanças [CNSCF]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Possibilidade de executar software do próprio Organismo [CNSSW]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Outro(s). [CNOOUT] Especifique: [CNO_E] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. O Organismo comprou serviços de computação em nuvem, em 2020, a partir de:

	Sim (1)	Não (2)
1) Servidores partilhados com prestadores de serviços [CNPPS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Servidores de prestadores de serviços exclusivamente reservados ao organismo [CNERO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. O Organismo utilizou serviços de centros de dados* fornecidos por outras entidades da Administração Pública, em 2020? [CNUAP]

Centro de processamento de dados refere-se a uma unidade orgânica que integra hardware, software e pessoal especializado e que é organizada com o objetivo de fornecer serviços de processamento de dados.

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. O Organismo disponibilizou serviços que são utilizados numa lógica de computação em nuvem por outras entidades da Administração Pública, em 2020? [CNDAP]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Algum dos seguintes fatores limitou a utilização dos serviços de computação em

nuvem, em 2020?

	Sim (1)	Não (2)
1) Risco de violação de segurança [CNFVS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Problemas no acesso aos dados ou software [CNFPA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Dificuldades de cancelamento de uma assinatura ou de mudança de prestador de serviço (incluindo preocupações com a portabilidade dos dados) [CNFDC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Incerteza sobre a localização dos dados [CNFLD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Incerteza sobre a legislação aplicável, jurisdição e o mecanismo de resolução de litígios [CNFLA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Custos elevados de aquisição dos serviços de computação em nuvem [CNFCE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Conhecimento insuficiente dos serviços de computação em nuvem [CNFCI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Outro(s). [CNOTR] Especifique: [CNO_Q] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Indique em que grau a utilização dos serviços de computação em nuvem gerou os seguintes benefícios, em 2020:

	Nenhum (1)	Limitado (2)	Algum (3)	Elevado (4)
1) Redução dos custos relacionados com as TIC [CNBRC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Flexibilidade resultante dos serviços de computação em nuvem possibilitarem adaptar (aumentar ou reduzir) a capacidade dos servidores às necessidades do organismo [CNBAC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Implementação fácil e rápida das soluções baseadas em computação em nuvem [CNBIF]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Melhoria da qualidade do serviço prestado [CNBQS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Vantagens em termos de segurança [CNVTS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Responda à questão 28 apenas se indicou "NÃO" na questão 21

28. Indique quais as razões da não aquisição de serviços de computação em nuvem pelo Organismo, em 2020:

	Sim (1)	Não (2)
1) Risco de violação de segurança [CNIVS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Incerteza sobre a localização dos dados [CNILD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Incerteza sobre a legislação aplicável, jurisdição e o mecanismo de resolução de litígios [CNILA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Custos elevados de aquisição de serviços de computação em nuvem [CNICE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Conhecimento insuficiente sobre serviços de computação em nuvem [CNICI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Outro(s). [CNIOT] Especifique: [CNIOE] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VI - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

INTEGRAÇÃO E INTEROPERABILIDADE

29. O Organismo elabora anualmente um plano operacional e/ou de investimentos em TIC? [TDEPA]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. O Organismo incorporou na sua atividade a Estratégia TIC 2020 e o Plano Setorial TIC da sua área Governamental, aprovados pela RCM 108/2017, de 26 de julho? [TDRCM]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não", passe à Questão 31

30.1. Se respondeu "Sim", indique se a Estratégia TIC 2020 e o Plano Setorial TIC da sua área Governamental:

	Sim (1)	Não (2)
1) Já se encontra implementado no Organismo [TDRCS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Encontra-se em fase de implementação no Organismo [TDRCN]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Os sistemas de informação* digitais do Organismo partilham informação com sistemas de outros Organismos pertencentes à Administração Pública, em 2020? [TDtis]

Sistema de informação é um sistema constituído por recursos humanos (pessoal), recursos materiais (equipamento) e procedimentos que possibilitam a aquisição, o armazenamento, o processamento e a difusão da informação pertinente ao funcionamento de uma organização, quer o sistema esteja informatizado ou não.

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. O Organismo utiliza a plataforma de interoperabilidade da Administração Pública* (iAP), em 2020? [TDIAP]

A **Plataforma de interoperabilidade na Administração Pública (iAP)** é uma plataforma central, orientada a serviços, cujo objetivo principal é dotar a Administração Pública de ferramentas partilhadas para a interligação de sistemas, a federação de identidades, a autenticação, o messaging e os métodos de pagamentos, entre outras, que permitam, com agilidade e economias de escala, a composição e a disponibilização multicanal de serviços eletrónicos mais próximos das necessidades dos cidadãos e das empresas.

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não", passe à Questão 33

33. O Organismo disponibiliza um catálogo de serviços TIC a nível interno, em 2020? [TDCST]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. O Organismo implementou interoperabilidade de gestão documental com outros Organismos da Administração Pública, em 2020? [TDIGD]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. O Organismo utiliza a Plataforma de Arquitetura Empresarial da Administração Pública* (EAP), em 2020? [TDEAP]

A EAP é uma Plataforma da Administração Pública para catalogação e geração automática de mapas arquiteturais ao nível de sistemas, tecnologias e informação.

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não", passe à Questão 36

36. O Organismo aplica o regulamento nacional de interoperabilidade digital (RNID), em 2020? [TDRNI]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não", passe à Questão 37

36.1 Se "Sim" indique se o Organismo encontra algumas das seguintes dificuldades na aplicação do regulamento nacional de interoperabilidade digital (RNID):

	Sim (1)	Não (2)
1) A tecnologia disponível não suporta os requisitos exigidos pelo regulamento [TDDTD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Compatibilidade com sistemas existentes [TDDCS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Necessidade de comunicação e capacitação dos colaboradores para o seu uso [TDDNC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Impacto negativo na produtividade [TDDIP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Outro(s) [TDDOT]. Especifique: [TDDOE] (Texto livre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. O Organismo tem definida uma estratégia para a segurança das redes e da informação, em 2020?

[TDESI]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não", passe à Questão 38

37.1. Se respondeu "Sim", indique se essa estratégia para a segurança das redes e da informação:

- 1) Já se encontra implementada no Organismo [TDEIO]
- 2) Encontra-se em fase de implementação no Organismo [TDEFI]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não" em ambas as opções, passe à Questão 37.2

37.1.1. Se respondeu "sim" em pelo menos uma das alíneas anteriores, indique se essa estratégia para a segurança das redes e da informação prevê avaliar regularmente os resultados das metodologias de segurança de informação colocadas em prática [TDEAR]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37.2. Se respondeu "Sim" na questão 37, indique se essa estratégia para a segurança de informação está de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados:

- 1) Já se encontra de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados [TDRPD]
- 2) Encontra-se em fase de revisão de modo a incorporar o Regulamento Geral de Proteção de Dados [TDRIR]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não" em ambas as opções, passe à Questão 38

37.2.1. Se respondeu "sim" em pelo menos uma das alíneas anteriores, indique se essa estratégia para a segurança de informação prevê avaliar regularmente os resultados das metodologias de segurança de informação colocadas em prática face ao Regulamento Geral de Proteção de Dados: [TDRAR]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. O Organismo disponibiliza, meios ou serviços de identificação eletrónica em sítios ou sistemas que permitam, em 2020: [TDSIE]

	Sim (1)	Não (2)
1) Utilização de certificados digitais* de assinatura, por exemplo do Cartão do Cidadão, nos processos internos do organismo [TDUCE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Aceitação de documentos eletrónicos assinados com certificado digital por cidadãos e empresas [TDADE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Autenticação através da Chave Móvel Digital* [TDCMD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Assinatura e autenticação através do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP)* (Certificação digital que permite ao cidadão autenticar-se, enquanto cidadão ou profissional qualificado através do Cartão de Cidadão, nos portais e sítios da Internet de diferentes entidades públicas, e assinar documentos na qualidade das funções profissionais que desempenha.) [TDCAP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. O Organismo utiliza e/ou disponibiliza informação para acesso público através do portal dados.gov.pt, em 2020: [TDPDG]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não”, passe à Questão 40

39.1. Se respondeu “Sim”, indique se no âmbito do portal dados.gov.pt o Organismo:

	Sim (1)	Não (2)
1) Utiliza dados abertos* disponíveis no portal dados.gov.pt [TDUDG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Fornece dados abertos* para uso público no portal dados.gov.pt [TDFDG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Produz aplicações que tirem partido dos dados disponibilizados no portal dados.gov.pt [TDADG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dados abertos são dados que podem ser livremente usados, reutilizados e redistribuídos por qualquer pessoa, sem restrições de direitos de autor, patentes ou outros mecanismos de controlo, e que estejam sujeitos, quando muito, à exigência de citação da fonte.

40. O Organismo divulga indicadores de execução e de benefícios alcançados pela execução de políticas, iniciativas e/ou projetos nos quais participa, em 2020? [TDIEB]

Sim (1)	<input type="checkbox"/>
Não (2)	<input type="checkbox"/>
Não se aplica à atividade do Organismo	<input type="checkbox"/> (3)

41. O Organismo disponibiliza instrumentos que facilitem a participação dos cidadãos em processos de decisão públicos, em 2020? [TDIFP]

Sim (1) ☐
Não (2) ☐
Não se aplica à atividade do Organismo (3) ☐

42. O Organismo disponibiliza processos de atendimento não presenciais, em 2020? [TDANP]

Sim (1) ☐
Não (2) ☐
Não se aplica à atividade do Organismo (3) ☐

Se respondeu "Não", passe à Questão 43

42.1 Se respondeu "Sim", indique se o desenho dos processos de atendimento não presenciais integra a experiência do utente* (*User Experience*): [TDIEU]

A **experiência do utente** reflete o conhecimento profundo do utente, suas necessidades, valorizações, competências e limitações, tendo sempre em conta os objetivos da atividade do Organismo.

Nota: as melhores práticas em experiência do utente promovem a melhoria da percepção e da qualidade de interação do utente com os serviços prestados pelo Organismo.

Sim (1) ☐
Não (2) ☐

Se respondeu "Não", passe à Questão 43

42.1.1 Se respondeu "Sim", indique se os seguintes componentes estão integrados nesses processos de atendimento não presenciais que integram a experiência do utente (*User Experience*):

- 1) Identificação do histórico de pedidos e processos a decorrer [TDHPP]
- 2) Partilha do estado dos processos a decorrer [TDPPD]
- 3) Avaliação pelo cidadão do serviço prestado [TDACS]

Sim (1) ☐
Não (2) ☐

43. O Organismo disponibiliza aplicações móveis ao utente, em 2020? [TDAMU]

Sim (1) ☐
Não (2) ☐

Se respondeu "Não", passe à Questão 44

43.1. Se respondeu “Sim”, indique o número de aplicações móveis disponibilizadas ao utente pelo Organismo: [TDAMD]

--	--	--	--

(###.###)

44. O Organismo utiliza a Bolsa de Documentos disponível no Portal do Cidadão para disponibilizar documentos e certificados ao Cidadão e/ou às Empresas, em 2020? [TDBPC]

Sim (1) ☐

Não (2) ☐

Não se aplica à atividade do Organismo (3) ☐

PARTILHA DE RECURSOS

45. As redes de comunicações do Organismo são contratadas de forma centralizada na sua área governamental, em 2020? [TDRCC]

Sim
(1)

☐

Não
(2)

☐

46. As redes de comunicações do Organismo são fornecidas como serviço por uma entidade da Administração Pública, em 2020? (Decreto-Lei n.º 151/2015) [TDRCF]

Sim
(1)

☐

Não
(2)

☐

47. A rede do Organismo liga ao ponto único de comunicações da sua área governamental, em 2020? (Decreto-Lei n.º 151/2015) [TDRPU]

Sim
(1)

☐

Não
(2)

☐

48. O Organismo utiliza alguma rede comum de comunicações, em 2020? [TDPCU]

Sim
(1)

☐

Não
(2)

☐

49. No que respeita às necessidades de gestão de licenciamento de *Software* o Organismo, em 2020:

1) Gere o licenciamento de *software* de forma agregada dentro do organismo [TDGLP]

2) Gere o licenciamento de *software* de outros organismos [TDGLO]

3) Não gere o licenciamento do seu *software*, sendo este feito por outra entidade pública [TDNGL]

Sim
(1)

☐

☐

☐

Não
(2)

☐☐☐

50. O Organismo tem alguma política de definição do *Software* instalado no posto de trabalho tendo em consideração as necessidades respeitantes ao *Software* de produtividade, em 2020? (ex.: *Office Standard, Office Professional, etc.*) [TDPDS]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51. O Organismo desenvolve soluções, no âmbito da Administração Pública, assentes em Código Aberto* (*Open Source*) que possam vir a ser reutilizadas e partilhadas com os restantes Organismos públicos, em 2020? [TDSKA]

Código Aberto: licença de utilização de um programa que deve cumprir os seguintes requisitos: ser de redistribuição livre, com código fonte e a permissão de trabalhos derivados; garantir a integridade do autor do código fonte, a não discriminação contra pessoas ou grupos e áreas de atuação; poder ser redistribuída, não ser específica de um produto, não restringir outros programas e ser neutra em relação à tecnologia.

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VII – SEGURANÇA DAS TIC - (CIBERSEGURANÇA)

Segurança das TIC - medidas, controlos e procedimentos aplicados em sistemas das TIC, a fim de garantir a integridade, autenticidade, disponibilidade e confidencialidade dos dados e dos sistemas.

52. O Organismo utiliza alguma das seguintes medidas de segurança das TIC, em 2020?

	Sim (1)	Não (2)
1) Autenticação dos utilizadores através de uma palavra passe segura (mínimo de dez caracteres com letras maiúsculas e minúsculas, algarismos, caracteres especiais, uma palavra-passe por cada plataforma e com alteração periódica) [CSPPS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Atualização regular do software (sistemas operativos) [CSARS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Identificação e autenticação do utilizador através de métodos biométricos (impressões digitais, voz, rostos) [CSUMB]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Técnicas de encriptação de dados, documentos ou e-mails [CTED]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Controlo de acessos à rede do Organismo (acesso dos dispositivos e dos utilizadores, p.ex VPN, duplo fator de autenticação) [CSCAR]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Conservação de registos (histórico) para análise depois da ocorrência de incidentes de segurança [CSCRI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Avaliação dos riscos ligados às TIC (avaliação periódica das probabilidades e consequências de incidentes de segurança informáticos) [CSACI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Testes da segurança às TIC (de penetração, aos sistemas de alerta e de backup, revisões às medidas de segurança) [CSTST]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

53. O Organismo consciencializa o pessoal ao serviço para as suas obrigações em matéria de segurança das TIC, em 2020, através de:

	Sim (1)	Não (2)
1) Ações de formação voluntária ou informação interna disponível (Intranet, etc.) [CSAFV]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Ações de formação obrigatória e/ou consulta obrigatória de informação [CSAFO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Disposições contratuais [CSDCT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

54. Quem realiza as atividades relacionadas com a segurança das TIC do Organismo, em 2020?

(ex.: testes, formação e resolução de incidentes de segurança. Excluem-se as atualizações de software pré-configurado)

	Sim (1)	Não (2)
1) Pessoal do próprio Organismo [CSPPPO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Fornecedores externos [CSFEX]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55. O Organismo possui recomendações documentadas (manuais, notas internas, etc.) sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança das TIC, em 2020? [CSRDM]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu "Não", passe à Questão 58

As recomendações sobre segurança TIC não têm que ser obrigatoriamente documentos formais escritos. Podem ser informações/instruções internas e devem incluir temas como: formação para a utilização, medidas de segurança e a sua avaliação, planos para atualização de documentos de segurança, etc.

56. Nessas recomendações são considerados alguns dos seguintes assuntos?

	Sim (1)	Não (2)
1) Gestão dos níveis de acesso às TIC (ex.: computadores, redes) [CSGNA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Armazenamento, proteção, acesso e processamento de dados [CSAPA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Procedimentos e regras para prevenir e/ou reagir a incidentes de segurança (ex.: <i>pharming</i> , ataques de <i>phishing</i> , <i>ransomware</i> , etc.) [CSRIS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Responsabilidade, direitos e deveres no que respeita à utilização das TIC (ex.: uso de e-mails, dispositivos móveis, social media, etc.) [CSRDD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Boas práticas para o pessoal ao serviço na utilização segura das TIC [CSFUS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

57. Quando foram definidas ou revistas as recomendações sobre medidas, práticas ou procedimentos de segurança TIC? (ex.: avaliação de riscos, evolução de incidentes, etc.) [CSMED]

(escolha apenas uma opção)

1) Nos últimos 12 meses	<input type="checkbox"/>	(1)
2) Há mais de 12 meses e até 24 meses	<input type="checkbox"/>	(2)
3) Há mais de 24 meses	<input type="checkbox"/>	(3)

58. O Organismo detetou problemas de segurança informática, em 2019? [SIDIF]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “não”, passe para a questão 59.

58.1. Se a resposta foi “Sim” indique o Organismo teve algum dos seguintes problemas devido a incidentes de segurança relacionados com as TIC, em 2019?

	Sim (1)	Não (2)
1) Indisponibilidade de serviços (ex.: ataques de negação de serviço e <i>ransomware</i> , falhas de hardware/software, excluindo falha mecânica e roubo) [SIISA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Destruição ou corrupção de dados (ex.: infeção de software malicioso ou intrusão não autorizada, falhas de hardware/software) [SICAI]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Divulgação de informação confidencial (ex.: ataques de intrusão, ataques de <i>pharming</i> ou <i>phishing</i> , ações dos próprios funcionários intencionalmente ou não) [SIDMA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Outro (s). [SIDOT] Especifique: [SIDOE] (Texto livre) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

59. O Organismo tem seguro contra incidentes de segurança das TIC, em 2020: [CSSIS]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

VIII - RECURSOS HUMANOS E DESPESA EM TIC

60. Indique qual o número médio de pessoas ao serviço* no Organismo, no ano 2019: [TBTOT]

(Soma do pessoal ao serviço no último dia útil de cada mês de atividade no ano / Número de meses de atividade no ano)

(###.###)

61. Indique qual o número médio de pessoas ao serviço * afetos exclusivamente às Tecnologias da Informação e da Comunicação (Pessoal TIC), no Organismo, no ano 2019: [PTTOT]

(###.###)

61.1. Se respondeu que não havia pessoal TIC no Organismo (respondeu “0” na Questão 61.), indique se esse facto condicionou negativamente o desenvolvimento das atividades do Organismo? [PTNEG]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

62. O Organismo recrutou ou tentou recrutar pessoal especialista em TIC, em 2019:

(A mobilidade interna na administração pública deverá ser considerada no preenchimento desta questão)

[PTREC]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não” passe à Questão 64

63. Indique se o Organismo teve dificuldade no preenchimento de postos de trabalho para pessoal especialista em TIC, em 2019:

[PTDIF]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

64. Considera que existe escassez de pessoal TIC no Organismo, em 2019: [PTESC]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se respondeu “Não” passe à Questão 65

64.1. Se respondeu “Sim”, indique se essa escassez condicionou negativamente o desenvolvimento das atividades do Organismo? [PTESN]

Sim (1)	Não (2)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

65. Indique com que recursos o Organismo realizou as seguintes funções TIC, em 2019 (se não realizou as funções assinalar na respetiva coluna):

	Apenas por recursos internos (1)	Apenas por recursos externos (2)	Ambos (3)	Não Realizou (4)
1) Desenvolvimento de aplicações web (ex. implementação do sítio) [FTDAW]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Apoio a aplicações web (ex. manutenção e atualização de conteúdos do sítio) [FTAAW]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Manutenção de infraestruturas TIC (ex.: computadores, impressoras, servidores. Redes, etc.) [FTMIT]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Desenvolvimento de software/sistemas de gestão (Ex. HR, base de dados) [FTDSS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Apoio a software/sistemas de gestão (ex.: processadores de texto, HR, base de dados) [FTASS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Segurança e proteção de dados, redes e sistemas de informação (ex.: testes de segurança e software de segurança) [FTSPD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

FORMAÇÃO E COMPETÊNCIAS TIC

66. Indique se o Organismo promoveu formação em TIC para desenvolver as competências do pessoal ao serviço, em 2019:

	Sim (1)	Não (2)
1) Para pessoal ao serviço especialista em TIC [FOPSE] (assinale Não caso não existisse pessoal TIC em 2019)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Para outras categorias de pessoal ao serviço [FOOPS]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

67. Indique o nível de necessidade de reforço das seguintes competências TIC no Organismo:

	Sem necessidade (1)	Pouca necessidade (3)	Elevada necessidade (4)
1) Gestão da relação com o negócio [COGRN]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Gestão de projeto [COPRO]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Definição da arquitetura empresarial [CODAE]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Cibersegurança [COSEG]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Privacidade dos dados [COPDD]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Ciência dos dados (Data Science) [CODSC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Gestão de infraestruturas [COINF]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Desenvolvimento de novas aplicações [CODNA]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Testes e certificação [COTEC]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Suporte aos utilizadores (helpdesk) [COSAU]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Manutenção aplicacional [COMAP]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DESPESA EM TIC

68. Montante despendido com atividades TIC desenvolvidas no Organismo, em 2019:

(nota: o valor apresentado poderá ser uma estimativa do montante para o respetivo ano)

68.1. Despesas de capital, em 2019:

	Euros (###.###.###)
Aquisição de equipamentos [DCEQU]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Licenciamento de software [DCLIC]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Aquisição de redes e de circuitos de comunicações [DCRCC]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Custos com aquisição e apetrechamento de centros de dados e salas técnicas [DCACD]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Custos com migração para serviços em nuvem (Cloud) [DCMSN]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Contratação de outros serviços TIC [DCOUT]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
TOTAL DESPESAS DE CAPITAL EM TIC [DCTOT]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00

(Soma de controlo das seis categorias da despesa)

68.2. Despesas correntes, em 2019:

	Euros (###.###.###)
Suporte e manutenção de equipamentos [DOEQU]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Suporte e manutenção do licenciamento de Software [DOLIC]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Manutenção de redes, consumos de comunicações e aluguer de circuitos de comunicações [DORCC]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Custos com arrendamento, manutenção e serviços de centros de dados e salas técnicas [DOACD]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Custos com serviços em nuvem (Cloud) [DOMSN]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
Contratação de outros serviços TIC [DOOUT]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00
TOTAL DESPESAS CORRENTES EM TIC [DOTOT]	€ [][][][] . [][][][] . [][][][] ,00

(Soma de controlo das seis categorias da despesa)

68.3. Despesas com pessoal interno afeto exclusivamente às atividades de Tecnologias da Informação e da Comunicação (Pessoal TIC) suportadas pelo Organismo, em 2019: [DPINT]

(pessoas com contrato de trabalho, devendo ser contemplado o somatório do salário bruto de cada pessoa interna afeta exclusivamente a atividades TIC)

As **atividades em TIC** contemplam atividades de programação, análise de sistemas, manutenção configuração de software, manutenção e configuração de hardware, manutenção e configuração de infraestruturas de comunicações e telecomunicações do Organismo, atividades de formação em áreas TIC e ainda produção de conteúdos multimédia para websites.

Euros

(###.###.###)

€ ..,00

68.4. Despesas com peçoal externo afeto exclusivamente às atividades de Tecnologias da Informação e da Comunicação (Pessoal TIC) suportadas pelo Organismo, em 2019: [DPEXT]

(pessoas com contrato de prestação de serviços, pessoas de outras entidades públicas ou privadas, bolsas e outro tipo de trabalhadores independentes, devendo ser contemplado o somatório do salário bruto de cada pessoa externa afeta exclusivamente a atividades TIC)

As **atividades em TIC** contemplam atividades de programação, análise de sistemas, manutenção configuração de software, manutenção e configuração de hardware, manutenção e configuração de infraestruturas de comunicações e telecomunicações do Organismo, atividades de formação em áreas TIC e ainda produção de conteúdos multimédia para websites.

Euros

(###.###.###)

€ ..,00

FIM DO QUESTIONÁRIO.

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO.