

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

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



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

## AS TIC NA AP

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

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

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

**Nota:**

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

**Apoio no preenchimento:**

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

### Identificação do Organismo

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

### Responsável pelo preenchimento

Nome:
Cargo:
Telefone:
Endereço de Correio Electrónico:

## I – CARACTERIZAÇÃO DO ORGANISMO

### 1. Tipo de Organismo

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

### 2. Grau de autonomia

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Número
1. Número de trabalhadores afectos exclusivamente às TIC	

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

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

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

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

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

	Número
1. Pessoal TIC (total)	
2. 1.º Ciclo do Ensino Básico (4.º Ano)	
3. 2.º Ciclo do Ensino Básico (6.º Ano)	
4. 3.º Ciclo do Ensino Básico (9.º Ano)	
5. Ensino Secundário (12.º Ano)	
6. Bacharelato/ Licenciatura	
7. Mestrado	
8. Doutoramento	

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

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

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

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

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

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

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

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

	Número
1. Trabalhadores que utilizam regularmente o computador	

**2. Trabalhadores com necessidades especiais**

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

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

	Actividade informatizada	Actividade não informatizada	Actividade inexistente
1. Gestão Financeira e Administrativa			
2. Gestão de Recursos Humanos			

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

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

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

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

<b>Redes</b>	<b>Assinalar</b>
12. Intranet*	
13. Extranet*	

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

	<b>Assinalar</b>
1. Sim	

2. Não (se respondeu a esta opção, avance para a questão 7)	
---	--

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

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

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

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

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

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

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

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

### III – UTILIZAÇÃO DA INTERNET

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

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

#### 2. Acesso à Internet

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Número de pessoas ao serviço com endereço de correio electrónico\*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	Assinalar
Menos de 10	
Entre 10 a 20	
Mais de 20	

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

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

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

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

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

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

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

	Assinalar
Sim	
Não	

## IV – PRESENÇA DO ORGANISMO NA INTERNET

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

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

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

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

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

### 3. Disponibilidade de Website

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

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

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

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

	Sim	Não	Não aplicável
1. Informação institucional acerca do Organismo (competências e actividades do organismo)			
2. Informação acerca dos serviços prestados			
3. Legislação			
4. Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação			
5. Disponibilização de acesso a bases de dados			
6. Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)			
7. Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line			

8. Venda de serviços ou produtos em formato digital on-line			
9. Recebimentos on-line			
10. Disponibilização de formulários para download*			
11. Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line*			
12. Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos			
13. Consulta on-line de processos			

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

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

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

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

## V – RECURSOS FINANCEIROS

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

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

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

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

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

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

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

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

## VI – INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

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

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

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

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

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

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

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

1) Não considerar sistemas operativos.

2) Os pacotes integrados de software aplicacional correspondem a uma instalação.

**Fim do Inquérito**

**Obrigado pela sua participação.**