



INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NAS CÂMARAS MUNICIPAIS 2005

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

Nota:

consultar o GLOSSÁRIO

Apoio no preenchimento:

- UMIC – Agência para a Sociedade do Conhecimento, IP:
Tel: 21 391 84 00
Email: inqcm@umic.pcm.gov.pt

As respostas são confidenciais e o registo individual de dados tem como único objectivo contribuir para a caracterização da utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação por parte das Câmaras Municipais.

Não devem ser incluídos no inquérito dados referentes às empresas de âmbito municipal, intermunicipal e regional, dotadas de capitais próprios. Estas empresas podem ser públicas, de capitais públicos ou, ainda, de capitais maioritariamente públicos.

PRAZO DE RESPOSTA: 23 Setembro de 2005

Identificação do responsável pela resposta ao questionário

Nome	
Função desempenhada na Câmara Municipal	
Telefone	
Endereço de correio electrónico	

Dados Gerais da Câmara Municipal

Câmara Municipal de	
Endereço institucional de correio electrónico	
Outros endereços de correio electrónico (para disponibilização de serviços on-line, esclarecimentos, etc.)	
Endereço do website da Câmara Municipal	

I - RECURSOS HUMANOS

1. 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				

2. A Câmara Municipal tem Pessoal afecto exclusivamente às Tecnologias da Informação e da Comunicação (Pessoal TIC)*? (Independentemente da sua inserção na carreira informática*)

	Assinalar
1. Sim (se assinalou esta opção, passe para a questão 4)	
2. Não (se assinalou esta opção, passe para a questão seguinte)	

3. A inexistência de Pessoal TIC tem, de alguma forma, condicionado negativamente o desenvolvimento das actividades da Câmara Municipal?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

(se respondeu a esta questão, avance para a questão 7)

4. Indique a distribuição de Pessoal TIC em Dezembro de 2004, por grau de escolaridade completo

	Número			
1. Pessoal TIC (total)				
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				

5. Considera que na Câmara Municipal existe escassez de pessoal TIC

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

6. A escassez de Pessoal TIC tem, de alguma forma, condicionado negativamente o desenvolvimento das actividades da Câmara Municipal?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

7. Número de acções/cursos* de formação em 2004 (todas as acções de formação que a Câmara Municipal 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				

8. Indique se para a resolução dos problemas informáticos da Câmara Municipal 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 – INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

1. Número de computadores existentes na Câmara Municipal

	Número			
1. Computadores				

2. Número de trabalhadores da Câmara Municipal que utilizam regularmente (pelo menos uma vez por semana) o computador

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

3. Trabalhadores com necessidades especiais

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

4. Indique os equipamentos ou serviços informáticos que a Câmara Municipal utiliza

Equipamentos e Serviços	Assinalar
1. Local Area Network (LAN) *	
2. Wide Area Network (WAN) *	
3. Wireless LAN*	
4. Videoconferência*	
5. Correio Electrónico*	

Segurança	Assinalar
6. Software antivírus*	
7. Firewall*	
8. Servidores seguros (ex.: recorrendo a protocolos shhttp*)	
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)	

Redes	Assinalar
12. Intranet*	
13. Extranet*	

(Se não assinalou "Intranet" passe para a questão 7.)

5. Quais as instituições municipais que estão abrangidas pela Intranet?

	Assinalar
1. Empresas Municipais	
2. Instituições para crianças/idosos	
3. Bombeiros	
4. Bibliotecas	
5. Escolas	
6. Polícia Municipal	
7. Museus	
8. Juntas de Freguesia	
9. Outro. Qual? _____	

6. Assinale os serviços/informações internas disponibilizados na Intranet

	Assinalar
1. Composição dos órgãos executivos e administrativos do município	
2. Organogramas	
3. Calendário de reuniões e eventos	
4. Contactos (telefone, fax, email, etc.)	
5. Lista de FAQs (perguntas mais frequentes feitas pelos munícipes)	
6. Fórum de discussão electrónica	
7. Bases de dados	
8. Legislação	
9. Contabilidade e orçamentos	
10. Política de recursos humanos	
11. Shareware*	
12. Acções de formação interna	
13. Outro. Qual? _____	

7. Software de Open Source*

	Sim	Não
1. A Câmara possui software de Open Source para os servidores de Internet?		
2. A Câmara possui software de Open Source para os sistemas operativos?		

8. Em 2004 a Câmara Municipal encontrou algum problema de segurança?

Redes	Assinalar
1. Sim	
2. Não (se respondeu a esta opção, avance para a questão 10)	

9. A Câmara Municipal detectou, em 2004, alguns dos seguintes problemas de segurança?

Redes	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	

10. A Câmara Municipal 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)	

11. 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. A Câmara Municipal dispõe de ligação à Internet*?

	Assinalar
1. Sim (se assinalou esta opção, avance para a questão 4)	
2. Não (se assinalou esta opção, avance para a questão seguinte)	

2. Indique as razões pelas quais a Câmara Municipal não dispõe de ligação à Internet (pode assinalar mais do que uma opção)

	Assinalar
1. Elevado custo de implementação	
2. Elevado custo de manutenção e utilização	
3. Tecnicamente muito complicada	
4. Falta de recursos humanos qualificados	
5. Perdem-se muitas horas de trabalho no uso da Internet para outros fins	
6. Risco de propagação de vírus	
7. Ausência de controlo sobre a informação trocada pelos trabalhadores (por exemplo por correio electrónico)	
8. A relação custo/benefício não é compensatória	
9. Outra. Qual? _____	

3. Das razões que indicou, qual a mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 9)

	Assinalar
Aspecto mais importante para não dispor de ligação à Internet	

(Se respondeu a esta questão, passe para a questão 9)

4. Acesso e utilização da Internet

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

5. Assinale qual o principal modo de ligação à Internet (assinale apenas uma opção)

	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? _____	

6. Indique qual a capacidade máxima de débito em Kbps* disponível da ligação à Internet

< 128 Kbps	≥ 128 Kbps e < 256 kbps	≥ 256 kbps e < 512 kbps	≥ 512kbps e < 2mbps	≥ 2mbps

7. Se a Câmara Municipal não dispõe de ligação à Internet através de banda larga (ex: Cabo, xDSL, acesso dedicado ou outro modo de ligação em banda larga), indique as razões (pode assinalar mais do que uma opção)

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

8. Das razões escolhidas na questão anterior, qual a mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 5)

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

9. Qual a orientação da Câmara Municipal relativamente à distribuição interna do acesso ao Correio Electrónico?

	Assinalar
1. Acesso generalizado	
2. Acesso restrito ao executivo	
3. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
4. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
5. Acesso restrito a outros sectores da Câmara Municipal em que a actividade o justifique	

(se não dispõe de ligação à Internet, passe para o grupo IV)

10. Qual a orientação da Câmara Municipal relativamente à distribuição interna do acesso à Internet?

	Assinalar
1. Acesso generalizado (se assinalou esta opção passe para a questão 13)	
2. Acesso restrito (se assinalou esta opção passe para a questão seguinte)	

11. O acesso à Internet está restrito a (pode assinalar mais do que uma opção):

	Assinalar
2. Acesso restrito ao executivo	
3. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
4. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
5. Acesso restrito a outros sectores da Câmara Municipal em que a actividade o justifique	

12. Se a utilização da Internet na Câmara Municipal não é generalizada, indique qual a principal razão (indique apenas uma opção)

	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 na Câmara Municipal	
6. Outra. Qual? _____	

13. Indique se a Câmara Municipal utiliza a Internet para a prossecução das seguintes actividades

	Assinalar
1. Procura e recolha de informação/documentação	
2. Acesso a bases de dados	
3. Troca electrónica de ficheiros	
4. Correio electrónico	
5. Consulta de Catálogos de Aprovisionamento	
6. Comunicação externa com outros municípios, Juntas de Freguesia e organismos da Administração Pública Central	
7. Compras electrónicas	
8. Divulgação de produtos e serviços da Câmara	
9. Venda de produtos e serviços da Câmara	
10. Desburocratização de procedimentos	
11. Interface com o cidadão	
12. Outro: _____	

14. A Câmara Municipal realiza encomendas de bens e/ou serviços através da Internet?

	Assinalar
1. Sim (Se assinalou esta opção, passe para a questão 16)	
2. Não	

15. Qual a importância de cada um dos seguintes aspectos para que a Câmara Municipal 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 com competências adequadas				
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)

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

	Assinalar
1. Menos de 10	
2. Entre 10 a 20	
3. Mais de 20	

17. Indique em qual dos seguintes intervalos se situa o valor das encomendas através de comércio electrónico* no total do valor das compras da Câmara Municipal

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

18. Qual o montante das transacções através de comércio electrónico?

	Euros					
1. Montante transaccionado através de compras online						
2. Montante transaccionado através de vendas online						

19. Quais dos seguintes produtos ou serviços foram encomendados pela Câmara Municipal através da Internet?

	Assinalar
1. Economato	
2. Viagens	
3. Software, Hardware	
4. Outros. Quais? _____	

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

	Assinalar
1. E-Marketplaces*	
2. Leilões	
3. Catálogos dos fornecedores	
4. Correio Electrónico	
5. Outras. Quais? _____	

21. A Câmara Municipal efectua pagamentos online* pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

22. Acha que é necessário pessoal com formação especializada para realização de encomendas online?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

IV – PRESENÇA NA INTERNET

1. A Câmara Municipal tem presença na Internet*? (através de homepage* ou website*)?

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

2. Quais as razões que justificam a não presença na Internet (pode assinalar mais do que uma opção)

	Assinalar
1. Falta de recursos financeiros	
2. Falta de recursos humanos com qualificações adequadas	
3. Não é necessário/não se adequa ao perfil da Câmara Municipal	
4. Outra. Qual? _____	

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

3. Indique o formato do website*

	Assinalar
1. Janela com informação genérica (principalmente estática)	
2. Uma janela com informação dinâmica (actualizada regularmente)	
3. Site através do qual se pode interagir com o cidadão	
4. Site através do qual se pode interagir com o cidadão e outras entidades e realizar transacções (pagamentos)	

4. Indique as razões que foram determinantes para a criação do website?

	Assinalar
1. Disponibilização de serviços on-line	
2. Divulgar informação institucional da Câmara Municipal	
3. Promover o turismo e a cultura	
4. Divulgar a agenda cultural/desportiva e outras actividades	
5. Promover o desenvolvimento sócio/económico do Município	
6. Promover as novas tecnologias da informação junto dos munícipes	
7. Estreitar o relacionamento entre o poder local e os cidadãos	
8. Aproximar as comunidades emigrantes do seu município	
9. Outro. Qual? _____	

5. Indique se estão contemplados no website da Câmara Municipal os seguintes requisitos:

	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			

6. Que tipo de informação é disponibilizada no website?

	Assinalar
1. Informação sobre serviços, direitos e deveres dos cidadãos	
2. Organograma da Câmara Municipal	
3. Contactos e currículo dos principais responsáveis camarários	
4. Anúncio de reuniões e eventos camarários	
5. Actas e resoluções tomadas em reuniões e sessões camarárias	
6. Planos de actividades e Relatório de Actividades	
7. Informação municipal e planos locais	
8. Actos administrativos camarários (e.g. resoluções, despachos, posturas)	
9. Outro. Qual? _____	

7. Indique se as seguintes funcionalidades do website da Câmara se encontram disponíveis:

	Sim	Não
1. Encomenda de material referente ao município (ex., brochuras, planos locais, mapas, etc.)		
2. Download e impressão de formulários*		
3. Preenchimento e submissão on-line de formulários*		
4. Visionamento de dados pessoais em bases de dados administrativas (ex., livros emprestados, listas de espera, impostos, registo de edifícios)		
5. Pagamentos on-line através do website		
6. Subscrição electrónica de jornais ou notícias seleccionadas		
7. Subscrição de newsletters		
8. Utilização personalizada do site (menu personalizado, notícias, etc.)		
9. E-mail para emissão de sugestões e reclamações		
10. Fóruns de discussão entre o executivo camarário e os cidadãos		
11. Processos de Consulta Pública* (e.g. PDM)		
12. Plataformas de Votação Online		
13. Inquéritos aos Cidadãos		
14. Transmissão, através de videoconferência, das reuniões e sessões camarárias		
15. Apoio ao utilizador (Lista de FAQs, Helpdesk)		

8. Principais factores de bloqueio para a disponibilização de serviços online para o cidadão:

	Sim	Não
1. Falta de infra-estruturas		
2. Dificuldade em adaptar as rotinas existentes na Câmara às novas tecnologias		
3. Riscos com a segurança		
4. Dificuldade em integrar os sistemas existentes na Câmara com a Internet		
5. Falta de recursos humanos		
6. Dificuldade em trocar informação com outros serviços		

9. Indique por favor se para a implementação, manutenção e actualização do website foram utilizados recursos internos ou externos à Câmara Municipal.

	Serviços da câmara	Entidade externa	Ambos
1. Implementação do website			
2. Manutenção do website			
3. Actualização dos conteúdos do website			

10. Indique com que frequência são actualizados os conteúdos do site (indique apenas uma opção)

	Assinalar
1. Actualização permanente	
2. De quinze em quinze dias	
3. Uma vez por mês	
4. De três em três meses	
5. > 3 meses	

V - ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO

1. A Câmara Municipal tem uma estratégia para o desenvolvimento das TIC*?

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

2. Quais dos seguintes campos são abrangidos por essa estratégia

	Assinalar
1. Infra-estrutura TIC	
2. Política de segurança na utilização das TIC	
3. Serviços aos cidadãos via Internet	
4. Compras via Internet (comércio electrónico)	
5. Formação e/ou certificação em TIC	

3. A Câmara Municipal coopera com outros municípios nos seguintes campos?

	Coopera	Não coopera
1. Portal ou <i>website</i> conjunto		
2. Compra de infra-estrutura TIC, etc.		
3. Desenvolvimento ou aquisição de aplicações		
4. Operação, manutenção e utilização das TIC		
5. Compra de produtos e serviços através da Internet		
6. Venda/Disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão		

4. A Câmara Municipal coopera com as Juntas de Freguesias do Concelho nos seguintes campos?

	Coopera	Não coopera
1. Disponibilização de serviços on-line		
2. Portal ou website conjunto		
3. Compra de infra-estrutura TIC, etc.		
4. Desenvolvimento ou aquisição de aplicações		
5. Operação, manutenção e utilização das TIC		
6. Compra de produtos e serviços através da Internet		
7. Estrutura de Intranet conjunta		
8. Interconexão de bases de dados		
9. Venda/Disponibilização de produtos ou serviços ao cidadão.		

VI - RECURSOS FINANCEIROS

1. Dados financeiros da Câmara Municipal (relativos a 2004)

	(Euros)					
1. Montante global do orçamento						
2. Despesa total da Câmara Municipal						

2. Indique o montante dos gastos (relativos ao ano de 2004) em:

	(Euros)					
1. Aquisição de equipamento informático						
1.1 Aquisição de <i>hardware</i> *						
1.2 Aquisição de <i>software</i> *						
2. Aquisição de serviços de informática *						
3. Formação em Informática *						
4. Despesas com comunicações *						
5. TOTAL						

3. Despesas com o Website

	Euros					
1. Total da despesa com a construção do site						
2. Total da despesa com a manutenção e actualização do site (relativa ao ano de 2004)						

Fim do Questionário.
Obrigado pela sua participação.