

Instrumento de Notação  
registado no INE sob o n.º  
9925 válido até 31 de  
Dezembro de 2009

**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 2009

### PRAZO DE RESPOSTA – Até 15 de Agosto de 2009

DADOS RELATIVOS AO MOMENTO DA INQUIRição  
(excepção feita às questões que mencionem outra situação)

**Nota:**

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

**Apoio ao preenchimento:**

- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P. – Tel 211119 600,  
email: [inqap@umic.pt](mailto:inqap@umic.pt)

### 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? _____	

## II – RECURSOS HUMANOS

### 1. Indique o número de trabalhadores\* em Dezembro de 2008, por nível de escolaridade completo

	Número			
1. Sem nível de escolaridade				
2. Básico – 1º ciclo				
3. Básico – 2º ciclo				
4. Básico – 3º ciclo				
5. Secundário				
6. Superior - bacharelato				
7. Superior - licenciatura				
8. Superior - mestrado				
9. Superior - doutoramento				
10. Total				

### 2. O Organismo 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, avance para a questão 4)	
2. Não	

**3. 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 7)

**4. Indique o número de Pessoal TIC em Dezembro de 2008, por nível de escolaridade completo.**

	Número
1. Básico – 1º ciclo	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2. Básico – 2º ciclo	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
3. Básico – 3º ciclo	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
4. Secundário	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
5. Superior - bacharelato	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
6. Superior - licenciatura	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
7. Superior - mestrado	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
8. Superior - doutoramento	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
9. Pessoal TIC (total)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**5. Considera que no Organismo existe escassez de pessoal TIC?**

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

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

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

**7. Acções/cursos de formação\* em 2008 (todas as acções de formação para as quais o Organismo deu a possibilidade aos seus trabalhadores de participar, independentemente da responsabilidade da promoção dessas acções)**

	Número
1. Cursos/acções de formação em geral (incluindo os cursos/acções de formação em TIC)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
2. Cursos/acções de formação especificamente em TIC	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
3. Trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em geral (incluindo os cursos/acções de formação em TIC)	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
4. Trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação especificamente em TIC	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>

**8. O Organismo promoveu acções de formação à distância (e-Learning\*) em 2008?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para o Grupo III)	

**9. Em quais das seguintes áreas foram desenvolvidas acções de formação à distância (e-Learning\*) em 2008?**

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

### III – INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

**1. Indique o número de Computadores que existem no Organismo (por antiguidade)**

	Computadores Pessoais (apenas Desktop)*				
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. Número de trabalhadores que utilizaram regularmente (pelo menos uma vez por semana) o Computador em Dezembro de 2008**

	Número			
Trabalhadores que utilizaram regularmente o computador em Dezembro de 2008				

**3. Da seguinte lista de actividades ou áreas de trabalho indique, para cada uma delas, a sua situação em termos de informatização. Quando o Organismo não desenvolve a actividade proposta, assinala “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			
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

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

Segurança	Assinalar
6. Software antivirus*	
7. Firewall*	
8. Servidores seguros (ex.: recorrendo a protocolos https*)	
9. Backup* de informação numa localização externa ao Organismo	
10. Filtros anti-spam* (e-mails não solicitados)	

Redes	Assinalar
11. Intranet*	
12. Extranet*	
13. Rede Virtual Privada (VPN)	

#### 5. Software de Fonte Aberta (Open Source)\*

	Assinalar
1. O Organismo possui software de Fonte Aberta para os servidores de Internet?	
2. O Organismo possui software de Fonte Aberta para os sistemas operativos?	
3. O Organismo possui software de Fonte Aberta para outro tipo de aplicações?	

#### 6. No corrente ano, o Organismo encontrou algum problema de segurança?

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

## 7. Quais os problemas de segurança encontrados pelo Organismo?

	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. Ameaças aos dados ou ao software do Organismo	
4. Outros. Quais? _____	

## 8. 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? _____	

# IV – UTILIZAÇÃO DA INTERNET

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

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (Se assinalou esta opção, avance para o Grupo V)	

## 2. Acesso e utilização da Internet

	Número
1. Número de computadores com acesso à Internet	
2. Número de trabalhadores que utilizavam regularmente a Internet (pelo menos uma vez por semana) em Dezembro de 2008	

## 3. Quais os tipos de ligação à Internet utilizados no Organismo?

	Assinalar
1. Modem (acesso através de linha telefónica normal)	
2. RDIS*	
3. DSL (xDSL*, ADSL*, SDSL, etc.)	
4. Cabo*	
5. Acesso dedicado*	
6. Outra ligação fixa - com ou sem fios (Ex.: Satélite, Fibra óptica, WI-FI)	
7. Ligação móvel	
7.1 Por telemóvel ou PDA de banda estreita (ex.: GPRS, GSM)	
7.2 Por telemóvel ou PDA de banda larga (tecnologia 3G, ex.: UMTS)	

**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

**5. Se o Organismo não dispõe de ligação à Internet através de banda larga\* (i.e. Cabo, xDSL ou acesso dedicado), indique as razões (pode assinalar mais do que uma opção)**

	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 orientação do Organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet?**

	Assinalar
1. Acesso generalizado (se assinalou esta opção passe para a questão 9)	
2. Acesso restrito (se assinalou esta opção passe para a questão seguinte)	

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

	Assinalar
1. Acesso restrito a dirigentes/chefias	
2. Acesso restrito a quadros técnicos superiores e equiparados	
3. Acesso restrito a quadros administrativos e equiparados	
4. Acesso restrito a outros sectores do Organismo em que a actividade o justifique	

**9. Indique se o Organismo utiliza a Internet para a prossecução das seguintes actividades**

	Assinalar
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. Outra. Qual? _____	

## V – PRESENÇA NA INTERNET

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

	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 recursos humanos com qualificações adequadas	
3. Não é necessário/não se adequa ao perfil do Organismo	
4. Organismo em extinção/em alteração da lei orgânica	
5. Outra. Qual? _____	

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

### 3. Indique se o Organismo tem sítio próprio ou se o mesmo está integrado no sítio do Ministério/Estrutura orgânica que integra.

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

### 4. Indique se para o desenvolvimento, manutenção e actualização do sítio 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. Na concepção do sítio do Organismo foi utilizado um sistema de gestão de conteúdos\* (ex: Joomla!, Sharepoint, Drupal)?

	Assinalar
1. Sim Qual? _____	
2. Não	



**6. Indique se estão disponíveis as seguintes funcionalidades no sítio 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. Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)			
13. Aferição do grau de satisfação dos utilizadores			

**7. O sítio do Organismo cumpre as regras da acessibilidade do W3C\* para cidadãos com necessidades especiais\*? (indique apenas uma opção)**

	Sim	Não
1. Conformidade com o nível A*		
2. Conformidade com o nível AA*		
3. Conformidade com o nível AAA*		
4. Não está acessível		
5. Ns/Nr		

**8. Indique com que frequência são actualizados os conteúdos do sítio (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	

n

## VI - COMÉRCIO ELECTRÓNICO

**1. O Organismo realizou, em 2008, encomendas de bens e/ou serviços através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico\*)?**

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

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

	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				

**3. Das razões escolhidas na questão anterior, qual a mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 11)**

	Assinalar
Aspecto mais importante para não realizar encomendas de bens e/ou serviços através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico*)	

(Se respondeu a esta questão, terminou de preencher o inquérito)

**4. Indique em qual dos seguintes intervalos se situou o valor das encomendas de bens e /ou serviços através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico\*) no total do valor das compras do Organismo em 2008**

<1%	>=1% e <5%	>=5% e <10%	>=10 e <25%	>=25%

**5. Quais dos seguintes produtos ou serviços foram adquiridos pelo Organismo através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico\*) em 2008?**

	Assinalar
1. Bens de economato	
2. Consumíveis informáticos	
3. Viagens	
4. Software*, Hardware*	
5. Livros	
6. Outros. Quais? _____	

**6. Quais as plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico\*) em 2008?**

	Assinalar
1. E-Marketplaces*	
2. Leilões	
3. Catálogos dos fornecedores	
4. Correio Electrónico*	

5. Outras. Quais? _____	
-------------------------	--

**7. O Organismo efectuou pagamentos online\* pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico\*)em 2008?**

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

**Fim do Inquérito.**  
**Obrigado pela sua participação.**