

Instrumento de Notação
registado no INE sob o n.º
9926 válido até 31 de
Dezembro de 2009

OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO



UMIC

Agência para a Sociedade
do Conhecimento, IP

INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NAS CÂMARAS MUNICIPAIS 2009

PRAZO DE RESPOSTA: 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 no preenchimento:

- UMIC - Agência para a Sociedade do Conhecimento, I.P.
Tel: 211 119 600
Email: ingcm@umic.pt

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.

Dados Gerais da Câmara Municipal

Câmara Municipal de	
Endereço institucional de correio electrónico	
Endereço do <i>website</i> da Câmara Municipal	

Identificação do responsável pela resposta ao questionário

Nome	
Função desempenhada na Câmara Municipal	
Telefone	
Endereço de correio electrónico	

I - RECURSOS HUMANOS

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

	Número			
1. Sem nível de escolaridade	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. Básico – 1º ciclo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. Básico – 2º ciclo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4. Básico – 3º ciclo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5. Secundário	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6. Superior - bacharelato	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7. Superior - licenciatura	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8. Superior - mestrado	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9. Superior - doutoramento	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10. Total	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

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)	<input type="text"/>
2. Não	<input type="text"/>

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

	Assinalar
1. Sim	<input type="text"/>
2. Não	<input type="text"/>

(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 na Câmara Municipal existe escassez de pessoal TIC?

	Assinalar
1. Sim	
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. Acções/cursos* de formação em 2008 (todas as acções de formação para as quais a Câmara Municipal 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)				
2. Cursos/acções de formação especificamente em TIC				
3. Trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação em geral (incluindo os cursos/acções de formação em TIC)				
4. Trabalhadores que frequentaram cursos/acções de formação especificamente em TIC				

8. A Câmara Municipal desenvolveu acções de formação à distância (e-Learning*) em 2008?

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

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? _____	

II – 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 da Câmara Municipal que utilizaram regularmente (pelo menos uma vez por semana) o computador em Dezembro de 2008

	Número			
1. 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 a Câmara Municipal 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			
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? Quais? _____			

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 shttp*)	
9. Backup* de informação numa localização externa à Câmara	
10. Filtros anti-spam* (e-mails não solicitados)	

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

(Se não assinalou "Intranet" passe para a questão 8)

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. Fórum de discussão electrónica	
6. Bases de dados	
7. Legislação	
8. Contabilidade e orçamentos	
9. Política de recursos humanos	

10. Shareware*	
11. Acções de formação interna	
12. Outro. Qual? _____	

7. Software de Fonte Aberta (Open Source)*

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

8. No corrente ano, a Câmara Municipal encontrou algum problema de segurança?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não (se respondeu a esta opção, avance para a questão 11)	

9. No corrente ano, a Câmara Municipal detectou 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 da Câmara Municipal	
3. Ameaças aos dados ou ao software* da Câmara Municipal	
4. Outros. Quais? _____	

10. Na sua opinião têm sido sentidas dificuldades/problemas na implementação das TIC na Câmara Municipal?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	
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? _____	

III – UTILIZAÇÃO DA INTERNET

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

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

2. Acesso e utilização da Internet

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

3. Quais os tipos de ligação à Internet utilizados na Câmara Municipal?

	Assinalar
1. Modem* (acesso através da linha de telefone 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* ligação à Internet

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

5. Se a Câmara Municipal não dispõe de ligação à Internet através de banda larga (ex: 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 escolhidas na questão anterior, qual a mais importante? (Introduza o número da questão identificada, ou seja, de 1 a 4)

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

7. 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 9)	
2. Acesso restrito	

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

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

9. 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: _____	

IV – PRESENÇA NA INTERNET

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

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

2. 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 as razões que foram determinantes para a criação do sítio

	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? _____	

4. Que tipo de informação é disponibilizada no sítio?

	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. Consulta de taxas municipais	
9. Actos administrativos camarários (ex: resoluções, despachos, posturas)	
10. Outro. Qual? _____	

5. Indique se estão disponíveis os seguintes serviços/funcionalidades no sítio da Câmara Municipal

	Assinalar
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. Pagamentos on-line através do sítio web	
5. Subscrição de newsletters	
6. E-mail específico para emissão de sugestões e reclamações	
7. Fóruns de discussão entre o executivo camarário e os cidadãos	
8. Processos de Consulta Pública* (ex. PDM)	
9. Acompanhamento de processos de obras particulares	
10. Pedido de recolha de lixo, limpeza das ruas	
11. Plataformas de Votação Online	
12. Inquéritos aos Cidadãos	
13. Transmissão, através de videoconferência, das reuniões e sessões camarárias	
14. Apoio ao utilizador (Lista de FAQs, Helpdesk)	
15. Capacidade para garantir transacções seguras	
16. Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	

6. O sítio da Câmara Municipal cumpre as regras da acessibilidade do W3C* para cidadãos com necessidades especiais? (escolha 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		

7. Indique os principais factores de bloqueio para a disponibilização de serviços online para o cidadão

	Assinalar
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	

8. Indique se para a implementação, manutenção e actualização do sítio foram utilizados recursos internos ou externos à Câmara Municipal

	Serviços da Câmara	Entidade externa	Ambos
1. Implementação do sítio			
2. Manutenção do sítio			
3. Actualização dos conteúdos do sítio			

9. Na concepção do sítio do Organismo foi utilizado um sistema de gestão de conteúdos* (ex: Joomla, Sharepoint, Drupal)?

	Assinalar
1. Sim Qual? _____	
2. Não	

10. 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	

V – COMÉRCIO ELECTRÓNICO

1. A Câmara Municipal 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 a Câmara Municipal não realize encomendas de bens e/ou serviços através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico*)?

	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				

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, avance para o grupo VI)

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 da Câmara Municipal em 2008

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

5. Quais dos seguintes produtos ou serviços foram adquiridos pela Câmara Municipal 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. A Câmara Municipal efectuou pagamentos online* pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet ou de outras redes electrónicas (comércio electrónico*) em 2008?

	Assinalar
1. Sim	
2. Não	

VI - ESTRATÉGIA E COOPERAÇÃO

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

	Assinalar
1. Sim	
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 ou de outras redes electrónicas (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 website 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 Município 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.		

Fim do Questionário.
Obrigado pela sua participação.