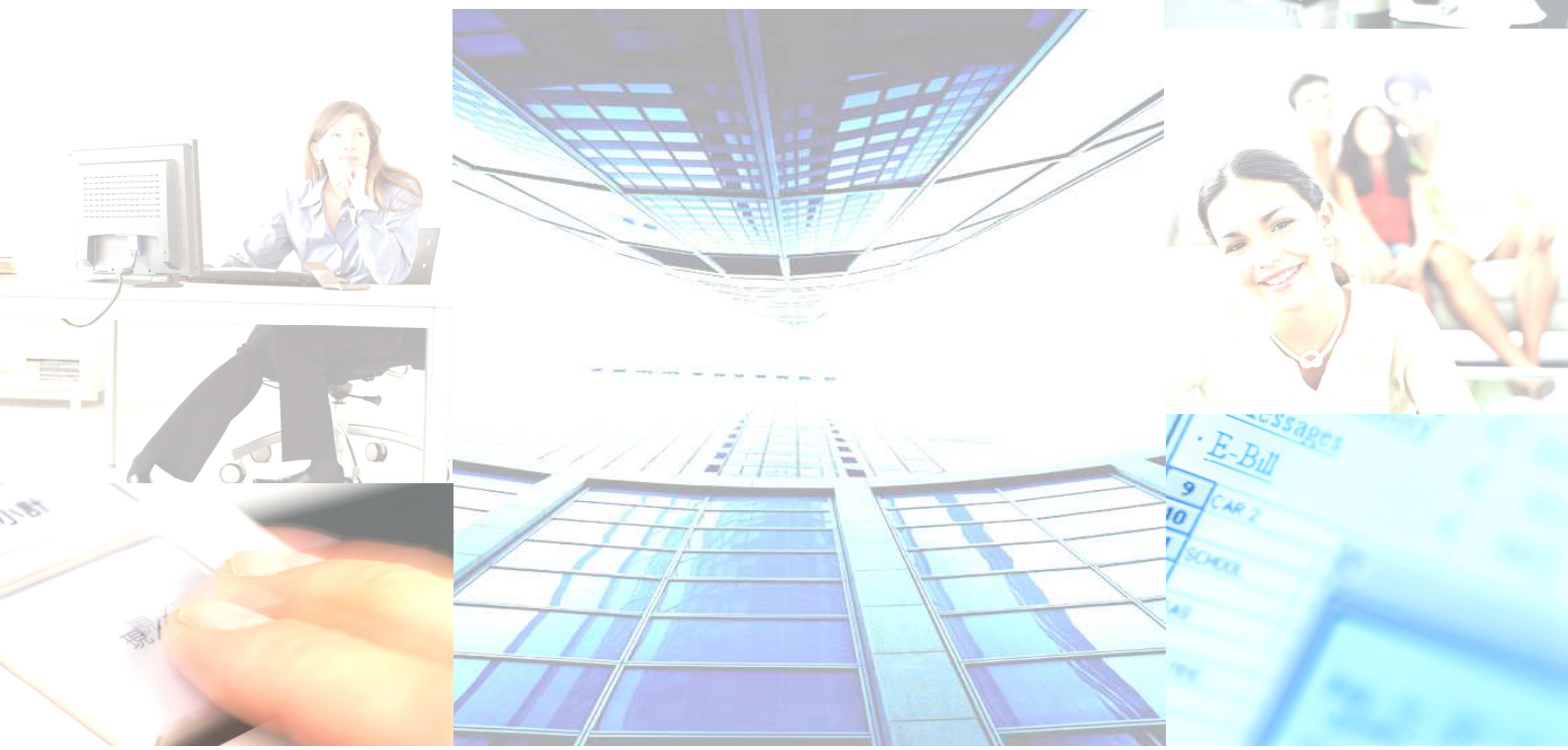
Região Autónoma dos Açores

Inquérito à Utilização das Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Regional 2006

Dezembro 2006



OBSERVATÓRIO
DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO
E DO CONHECIMENTO

UMIC
Agência para a Sociedade do Conhecimento

POS_CONHECIMENTO
Programa Operacional Sociedade do Conhecimento

UNIÃO EUROPEIA
FEDER

Breve Nota Metodológica

Universo de referência: Organismos do Governo Regional dos Açores

Âmbito geográfico: Região Autónoma dos Açores

Realização do estudo: OSIC/UMIC

Realização do trabalho de campo: Setembro a Novembro de 2006

Método de recolha de informação: Envio postal e Inquérito online

Tipo de inquérito: Censitário (40 organismos)

Número de respostas obtidas: 40

Taxa de resposta: 100%

Síntese dos Principais Indicadores

	2003 (%)	2004 (%)	2005 (%)	2006 (%)	TMCA (%)
Organismos que dispõem de ligação à Internet	97	97	100	100	1
Organismos que dispõem de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512 kbps	28	29	46	55	25
Organismos com presença na Internet	53	68	77	90	19
Organismos que têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores	69	75	80	88	8

Fonte: OSIC/UMIC, "Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional, 2003-2006".

PRINCIPAIS RESULTADOS DO INQUÉRITO À UTILIZAÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL 2006 - AÇORES

Ligação à Internet

- Todos os organismos do Governo Regional dos Açores dispõem de ligação à Internet, sendo que 55% destes dispõe de uma velocidade de ligação à Internet superior a 512Kbps. A velocidade de ligação à Internet subiu 9% relativamente a 2005 e 27% relativamente a 2003, a que corresponde uma taxa de crescimento anual de 25%.

Utilização da Internet

- Praticamente 9 em cada 10 computadores existentes nos organismos têm ligação à Internet;
- As actividades que os organismos desenvolvem utilizando mais frequentemente a Internet são: procura e recolha de informação/documentação (78%); comunicação interna entre outros departamentos do Ministério (48%); acesso a base de dados (45%); comunicação externa com outros organismos da AP (43%);
- A Internet é mais frequentemente utilizada pelos organismos nas actividades de natureza informativa e comunicacional;
- 88% dos organismos do Governo Regional dos Açores têm uma política de disponibilização do acesso à Internet a todos os trabalhadores, a que corresponde uma taxa média de crescimento anual de 8% relativamente a 2003.

Presença na Internet

- 9 em cada 10 organismos do Governo Regional dos Açores têm presença na Internet, verificando-se uma taxa de crescimento anual de 19% relativamente a 2003; os organismos com presença na Internet subiram consideravelmente relativamente ao ano anterior: 77% em 2005 e 90% em 2006, verificando-se um crescimento de 13%;

- Os serviços que os organismos mais disponibilizam no *website* são: informação (institucional) acerca do organismo (94%); endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação (94%); informação acerca dos serviços prestados (92%);

Comércio Electrónico

- 15% dos organismos realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet;
- Os principais factores de bloqueio para a realização de encomendas de bens e/ou serviços através da Internet são: falta de legislação adequada (36%), não se justifica (29%), não se adequa ao perfil do organismo (26%), incerteza relativamente aos meios de pagamento (23%), incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias (19%), incerteza relativamente à segurança do processo (19%);
- Os bens mais adquiridos por encomendas através da Internet são *software/hardware* (50%) e livros (33%).

Recursos Humanos

- 55% dos organismos tem trabalhadores inseridos na carreira informática;
- 55% dos organismos têm pessoal afecto exclusivamente às TIC;
- 20% dos organismos considera que a inexistência ou escassez de Pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades;

ÍNDICE

A - CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS 8

A1 - Tipo de organismos 8

A2 - Organismos por dimensão 8

A3 - Grau de autonomia 8

B - POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO 10

B1 - Posse e utilização de equipamento pelos organismos 10

B2 - Actividades informatizadas 10

B3 - Tipos de aplicações de segurança utilizados 11

B4 - Organismos com dificuldades na implementação das TIC 11

B5 - Dificuldades encontradas na implementação das TIC 11

C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA 13

C1 - Antiguidade dos computadores pessoais 13

C2 - Antiguidade dos computadores portáteis 13

D - UTILIZAÇÃO DA INTERNET 15

D1 - Ligação à Internet nos organismos 15

D2 - Computadores com acesso à Internet 15

D3 - Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet 15

D4 - Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet 15

D5 - Tipos de ligação à Internet 16

D6 - Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet 16

D7 - Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet 17

E - PRESENÇA NA INTERNET 19

E1 - Presença na Internet 19

E2 - Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo 19

E3 - Tipo de website 19

E4 - Serviços ou finalidades disponíveis no website do organismo 20

E5 - Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website 20

E6 – Requisitos que estão contemplados no website do organismo 20

F – COMPRAS ELECTRÓNICAS 22

F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet 22

F2 – Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet 22

F3 – Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2005 23

F4 – Valor das encomendas através de comércio electrónico no total do valor das encomendas do organismo 23

F5 – Produtos adquiridos através da Internet 23

F6 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet 23

F7 – Pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet 24

G – RECURSOS HUMANOS 26

G1 – Trabalhadores por grau de ensino 26

G2 – Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática 26

G3 – Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática) 26

G4 – Pessoal TIC por grau de ensino 27

G5 – Escassez de Pessoal TIC 27

G6 – Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades 27

G7 - Acções de formação em TIC 27

G8 – Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (e-Learning) 28

A

CARACTERIZAÇÃO DOS ORGANISMOS

A - Caracterização Dos Organismos

A1 – Tipo de organismos

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Direcção-Regional ou equiparada	70
Instituto Público	10
Comissão/ Conselho	3
Outro	15
Ns/Nr	3
Total dos Organismos	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

A2 – Organismos por dimensão

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
1 a 49 Trabalhadores	65
50 a 249 Trabalhadores	25
Mais de 250 Trabalhadores	8
Ns/Nr	3
Total dos Organismos	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

A3 – Grau de autonomia

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Sem autonomia	45
Com autonomia administrativa	23
Com autonomia administrativa e financeira	15
Com autonomia administrativa, financeira e patrimonial	13
Outro	5
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

B

POSSE E UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

B - Posse e Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação

B1 – Posse e utilização de equipamento pelos organismos

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Local Area Network (LAN)	98
Correio Electrónico	98
Intranet	78
Wide Area Network (WAN)	63
Extranet	43
Wireless LAN	15
Videoconferência	3

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

B2 – Actividades informatizadas

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Troca Interna de Ficheiros e outra Informação	90
Gestão da Correspondência	90
Registo de Informação	88
Processamento e Tratamento de Informação	88
Organização da Informação em Bases de Dados	83
Gestão Financeira e Administrativa	83
Recolha/Recepção de informação	80
Comunicação Interna	80
Gestão de Recursos Humanos	73
Difusão da Informação	68
Gestão Documental/Centros de Documentação	68
Planeamento e Calendarização de Actividades	30
Gestão de Stocks	30
Concepção de Projectos	18

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

B3 – Tipos de aplicações de segurança utilizados

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Software anti-virus	95
Filtros Anti-Spam	85
Firewall	78
Backup de informação numa localização externa ao organismo	53
Servidores seguros (ex: recorrendo a protocolos shttp)	40

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

B4 – Organismos com dificuldades na implementação das TIC

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com dificuldades na implementação das TIC	23

B5 – Dificuldades encontradas na implementação das TIC

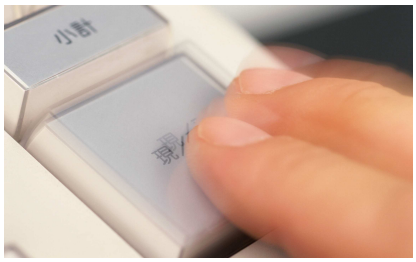
Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que sentiram dificuldades na implementação das TIC

Dificuldades encontradas	%
Falta de técnicos de informática	56
Resistência à mudança	56
Escassez de recursos financeiros	44
Problemas de gestão	44
Falta de formação	33

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

C

INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA



C - INFRA-ESTRUTURA TECNOLÓGICA

C1 – Antiguidade dos computadores pessoais

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Menos de 2 anos	49
Entre 2 a 5 anos	44
Mais de 5 anos	8
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

C2 – Antiguidade dos computadores portáteis

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Menos de 2 anos	58
Entre 2 a 5 anos	37
Mais de 5 anos	5
Total	100

D

UTILIZAÇÃO DA INTERNET

D - Utilização da Internet

D1 – Ligação à Internet nos organismos

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com ligação à Internet	100

D2 – Computadores com acesso à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Computadores com acesso à Internet	88

D3 – Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Trabalhadores que utilizam regularmente a Internet	59

D4 – Política do organismo relativamente à distribuição interna do acesso à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Acesso generalizado	88
Acesso não generalizado	8
Ns/Nr	5
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

D5 – Tipos de ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Acesso dedicado	68
DSL (xDSL, ADSL, SDSL, etc.)	43
RDIS	8
Modem	3
Cabo	3
Outro modo de ligação em banda larga	3

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

D6 – Capacidade máxima de débito disponível da ligação à Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
<128 Kbps	0
>= 128 Kbps e <256 kbps	18
>= 256 kbps e < 512 kbps	25
>= 512kbps e <2mbps	30
>= 2mbps	25
Ns/Nr	3
Total	100

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma ultrapassa os 100%

D7 – Actividades que os organismos desenvolvem utilizando a Internet

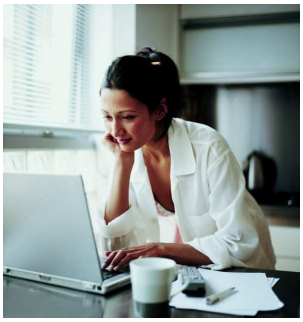
Base: Organismos com ligação à Internet

Actividades	Frequentemente	Regularmente	Raramente	Nunca	Actividade Inexistente	NS/NR
Procura e recolha de informação/documentação	78	20	0	0	0	3
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	48	33	5	3	5	8
Acesso a bases de dados	45	38	13	0	0	5
Comunicação externa com outros organismos da AP	43	38	13	3	0	5
Comunicação externa com cidadãos	25	20	33	10	5	8
Comunicação externa com empresas	18	30	43	0	5	5
Interacção com outros organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	10	8	13	13	48	10
Realização de actividades de I&D em cooperação ou partilha de recursos	8	8	10	15	53	8
Consulta de catálogos de aprovisionamento	5	15	53	5	15	8

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou pode ultrapassar, os 100%

E

PRESENÇA NA INTERNET



E - Presença na Internet

E1 – Presença na Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com presença na Internet	90

E2 – Organismos com presença na Internet por dimensão do organismo

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
1 a 49 Trabalhadores	89
50 a 249 Trabalhadores	90
Mais de 250 Trabalhadores	100
Total dos Organismos	90

E3 – Tipo de website

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores com presença na Internet

	%
Website próprio	14
Website integrado no site do Ministério/Estrutura orgânica que integra	78
Outro tipo de website	8
Total	100

E4 – Serviços ou finalidades disponíveis no website do organismo

Base: Organismos com presença na Internet

	%
Informação (institucional) acerca do Organismo	94
Endereço electrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	94
Informação acerca dos serviços prestados	92
Legislação	83
Disponibilização de formulários para download	47
Distribuição gratuita de serviços ou produtos em formato digital on-line	22
Disponibilização de acesso a bases de dados	14
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	11
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão on-line	11
Fornecimento de serviços on-line, recorrendo a informação e funcionalidades residentes em bases de dados de outros Organismos	6
Consulta on-line de processos	6
Recebimentos Online	3

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

E5 – Recursos utilizados no desenvolvimento, manutenção e actualização do website

Base: Organismos com presença na Internet

	Apenas recursos internos	Apenas recursos externos	Ambos	Ns/Nr
No desenvolvimento (desenho e construção)	33	44	22	0
Na manutenção da sua estrutura	42	25	31	3
Na actualização dos conteúdos	75	8	14	3

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou pode ultrapassar, os 100%

E6 – Requisitos que estão contemplados no website do organismo

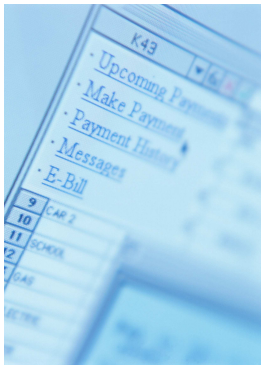
Base: Organismos com presença na Internet

	Sim, totalmente	Sim, parcialmente	Não	Ns/Nr
Acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais	14	22	47	17
Capacidade para garantir transacções seguras	6	8	53	33
Protecção de dados pessoais	22	8	33	36
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	3	22	44	31

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou pode ultrapassar, os 100%

F

COMPRAS ELECTRÓNICAS



F - Compras Electrónicas

F1 - Encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos que encomendam bens e/ou serviços através da Internet	15

F2 – Factores de bloqueio à encomenda de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que não realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	Muito importante	Importante	Pouco importante	Nada importante	NS/Nr
Falta de legislação adequada	36	19	16	16	13
Não se justifica	29	16	13	10	32
Não se adequa ao perfil do organismo	26	26	16	7	26
Incerteza relativamente aos meios de pagamento	23	23	16	16	23
Incerteza relativamente aos contratos, termos de entrega e garantias	19	32	19	13	16
Incerteza relativamente à segurança do processo	19	29	13	16	23
O processo é burocraticamente muito complicado	16	13	32	19	19
Os bens ou serviços adquiridos não são passíveis de serem transaccionados através da Internet	13	7	42	7	32
Preferência pelas formas de comércio tradicional	12	19	26	19	23
Incerteza relativamente à privacidade do processo	10	39	13	16	23
Falta de pessoal especializado	7	3	29	32	29

Devido ao arredondamento das percentagens à unidade, a soma pode não atingir, ou pode ultrapassar, os 100%

F3 – Número de encomendas de bens e/ou serviços realizadas através da Internet em 2005

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Menos de 10	100
Entre 10 a 20	0
Total	100

F4 – Valor das encomendas através de comércio electrónico no total do valor das encomendas do organismo

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
<1%	83
>=1% e <10%	17
Total	100

F5 – Produtos adquiridos através da Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Software, Hardware	50
Livros	33
Consumíveis informáticos	33

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

F6 – Plataformas utilizadas para a realização de encomendas através da Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Correio Electrónico	83
Catálogos dos fornecedores	33
E-Marketplaces	17

Resposta Múltipla – O total não tem que somar 100%

F7 – Pagamentos online pela encomenda de bens e/ou serviços através da Internet

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores que realizam encomendas de bens e/ou serviços através da Internet

	%
Sim	0
Não	100
Total	100

G

RECURSOS HUMANOS

G - Recursos Humanos

G1 – Trabalhadores por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Sem Escolaridade	1
1º Ciclo do Ensino Básico (4º ano)	15
2º Ciclo do Ensino Básico (6º ano)	10
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	22
Ensino secundário (12º ano)	24
Bacharelato/Licenciatura	27
Mestrado	1
Doutoramento	0
Total	100

G2 – Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com trabalhadores inseridos na carreira informática	55

G3 – Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC (independentemente da sua inserção na carreira informática)

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos com Pessoal afecto exclusivamente às TIC	55

G4 – Pessoal TIC por grau de ensino

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores com Pessoal TIC

	%
3º Ciclo do Ensino Básico (9º ano)	14
Ensino secundário (12º ano)	66
Bacharelato/Licenciatura	20
Total	100

G5 – Escassez de Pessoal TIC

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores com Pessoal TIC

	%
Sim	36
Não	64
Total	100

G6 – Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos em que a inexistência ou a escassez de pessoal TIC tem condicionado negativamente o desenvolvimento das suas actividades	20

G7 - Acções de formação em TIC

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em geral	55
Trabalhadores que frequentaram acções de formação em TIC	4
Proporção das acções de formação em TIC no total das acções de formação	7

G8 – Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (*e-Learning)*

Base: Organismos do Governo Regional dos Açores

	%
Organismos que desenvolveram acções de formação à distância (*e-Learning*)	3