

Posse e Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação

Organismos da Administração Pública Regional, por equipamento informático utilizado

(%) Organismos da Administração Pública Regional, na Região Autónoma dos Açores

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>⊥2</sup>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Correio eletrónico	94	94	87	98	98	100	100	97	100	100	100	100	100	100	100
Local Area Network (LAN)	97	91	97	98	100	98	90	89	91	84	90	91	93	96	96
Intranet	75	65	77	78	78	85	84	77	85	82	81	85	85	83	75
Rede Virtual Privada (VPN)	x	x	x	x	59	63	68	74	83	86	92	95	93	93	87
Wireless LAN	x	-	10	15	20	32	37	40	56	46	62	62	76	72	95
Wide Area Network (WAN)	36	38	51	63	68	61	66	63	61	59	73	60	69	72	73
Videoconferência	3	6	3	3	10	24	29	20	44	36	44	58	63	69	75
Extranet	39	35	46	43	49	59	40	51	28	34	31	24	37	35	33

Nota(s):  
⊥2 Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).

Organismos da Administração Pública Regional, por tipo de atividades informatizadas

(%) Organismos da Administração Pública Regional, na Região Autónoma dos Açores

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>⊥2</sup>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Troca interna de ficheiros e outra informação	72	71	92	90	95	100	100	100	96	98	96	98	100	100	100
Recolha / Receção de informação	56	41	80	80	85	93	92	86	91	88	90	93	89	91	93
Gestão financeira e administrativa	86	74	85	83	88	88	90	91	96	98	100	98	96	96	98
Registo de informação	75	68	90	88	93	88	97	89	94	96	94	96	98	98	98
Processamento e tratamento de informação	64	62	87	88	90	93	97	83	89	91	96	96	96	96	96
Difusão da informação	39	50	77	68	85	88	87	86	93	86	92	93	91	91	89
Gestão de recursos humanos	47	44	72	73	71	76	79	71	89	93	98	93	94	93	95
Comunicação interna	56	59	72	80	78	90	97	91	93	91	94	98	98	94	98
Organização da informação em bases de dados	61	62	87	83	90	93	100	89	89	91	88	89	96	94	96
Gestão documental / Centros de documentação	44	35	67	68	56	66	68	77	83	89	96	96	94	94	95
Gestão de stocks	11	18	28	30	29	32	34	29	56	64	63	55	54	54	47
Planeamento e calendarização de atividades	22	18	31	30	42	51	55	51	41	39	56	56	57	56	65
Conceção de projetos	19	21	21	18	29	32	37	29	30	30	42	35	35	39	42
Gestão da correspondência	56	59	90	90	85	90	95	97	93	.	.	.	.	.	.

Nota(s):  
⊥2 Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).

Posse e Utilização da Internet

Organismos da Administração Pública Regional com ligação à Internet e com velocidade de ligação ≥ 2 Mb/s

(%) Organismos da Administração Pública Regional, na Região Autónoma dos Açores

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>┘2</sup>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Ligação à Internet	97	97	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98	100	100	100
Velocidade de ligação ≥ 2 Mb/s	3	3	5	25	44	42	40	54	78	82	75	85	87	93	96

Nota(s):  
<sup>┘2</sup> Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).

Atividades desenvolvidas na Internet pelos organismos da Administração Pública Regional

(%) Organismos da Administração Pública Regional, na Região Autónoma dos Açores

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>┘2</sup>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Correio eletrónico	.	.	.	.	.	.	.	.	96	98	92	96	96	98	96
Procura e recolha de informação / documentação	67	68	74	78	93	98	95	89	100	96	98	96	98	100	100
Troca eletrónica de ficheiros	.	.	.	.	.	.	.	.	96	96	96	96	98	100	100
Comunicação interna entre os departamentos do Ministério	20	35	49	48	71	85	90	82,9	91	93	87	84	94	87	93
Comunicação externa com outros Organismos da AP	31	32	49	43	88	98	97	89	100	91	88	87	94	96	96
Acesso a bases de dados	33	38	39	45	76	93	87	74	93	91	92	95	96	96	98
Comunicação externa com empresas	17	15	26	18	78	83	92	77	94	86	88	91	94	93	95
Divulgação de serviços	.	.	.	.	.	.	.	.	80	80	79	78	76	72	82
Comunicação externa com cidadãos	19	9	21	25	68	78	74	80	91	88	90	93	93	93	98
Desburocratização de procedimentos	.	.	.	.	.	.	.	.	70	73	71	73	72	76	76
Interface com o cidadão	.	.	.	.	.	.	.	.	76	68	73	78	87	83	75
Consulta de catálogos de aprovisionamento	6	6	5	5	37	56	50	34	48	46	35	36	33	46	58
Compras eletrónicas	.	.	.	.	.	.	.	.	15	16	12	7	13	13	16
Venda de produtos (bens e/ou serviços)	.	.	.	.	.	.	.	.	9	11	8	11	13	9	16
Interação com outros Organismos da AP com vista ao aumento da eficiência no atendimento aos utentes (Guichet Único)	3	3	5	10	22	29	.	.	.	.	.	.	.	.	.

Nota(s):  
<sup>┘2</sup> Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).

Presença na Internet

Organismos da Administração Pública Regional com presença na Internet

(%) Organismos da Administração Pública Regional, na Região Autónoma dos Açores

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>┃</sup> 2	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Organismos da Administração Pública Regional com presença na Internet	53	68	77	90	95	93	92	97	100	98	96	98	100	100	98

Nota(s):  
<sup>┃</sup>2 Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).

Organismos da Administração Pública Regional, por serviços / funcionalidades disponibilizadas no sítio da internet

(%) Organismos da Administração Pública Regional, na Região Autónoma dos Açores

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>┃</sup> 2	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Endereço eletrónico para recepção de mensagens ou pedidos de informação	50	50	62	88	88	90	84	97	91	98	94	98	100	100	98
Informação (institucional) acerca do Organismo	53	56	67	88	90	90	84	91	94	96	96	98	100	100	95
Informação acerca dos serviços prestados	47	53	64	85	83	85	82	80	91	95	92	95	96	96	93
Legislação	x	41	54	75	76	76	76	89	87	93	92	96	94	93	89
Planos de actividade e relatórios de actividade	.	.	.	.	.	.	.	.	.	54	63	73	70	72	64
Disponibilização de formulários para download	25	27	36	43	46	54	45	63	69	66	69	73	81	81	69
Disponibilização de acesso a bases de dados	17	9	15	15	15	27	18	31	30	38	35	36	43	44	58
Distribuição gratuita de bens ou serviços em formato digital online	22	15	26	20	32	29	29	31	39	48	44	49	46	43	40
Disponibilização de formulários para preenchimento e submissão online	5,6	6	18	10	22	17	21	29	48	46	52	60	65	63	53
Agenda de eventos	.	.	.	.	.	.	.	.	43	38	52	51	63	56	42
Oportunidades de recrutamento (bolsa de emprego)	3	6	10	10	12	17	16	17	30	18	21	29	30	31	25
Apoio ao utilizador (helpdesk, FAQ's)	x	x	10	10	24	20	24	31	39	41	38	36	39	41	42
Processos de consulta pública	.	.	.	.	.	.	.	.	.	25	21	29	28	31	27
Contactos e currículo dos principais responsáveis do organismo	.	.	.	.	.	.	.	.	70	68	60	67	72	74	65
Aferição do grau de satisfação dos utilizadores	2,8	9	8	3	15	12	5	11	11	7	15	16	20	17	13
Sistemas de informação geográfica	.	.	.	.	.	.	.	.	.	21	29	25	26	37	35
Inquéritos aos Cidadãos	.	.	.	.	.	.	.	.	13	5	13	13	13	13	13
Recebimentos online	x	6	5	3	12	7	5	6	15	32	33	22	30	26	16
Capacidade para garantir transações seguras	.	.	.	.	.	.	.	.	15	18	17	20	24	26	20
Serviços de biblioteca online	.	.	.	.	.	.	.	.	.	11	12	5	13	13	9
Atendimento online (ex. Balcão de atendimento virtual)	.	.	.	.	.	.	.	.	9	18	10	7	13	13	9
Transmissão através de video conferência	.	.	.	.	.	.	.	.	.	9	8	9	17	17	16
Foruns de discussão entre o organismo e os cidadãos	.	.	.	.	.	.	.	.	.	4	4	5	6	7	5
Venda de bens ou serviços em formato digital online	.	.	.	.	.	.	.	.	6	.	.	.	.	.	.

Nota(s):  
<sup>┃</sup>2 Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).

Recursos Humanos em Tecnologias de Informação e Comunicação

Organismos da Administração Pública Regional dos Açores que consideram existir escassez de pessoal TIC no organismo

(%) Organismos da Administração Pública Regional e (%) Organismos da Administração Pública Regional que consideram existir escassez de Pessoal TIC no organismo

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011 <sup>┘2</sup>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Organismos que consideram existir escassez de pessoal de TIC	28	47	31	36	43	34	34	31	28	27	17	22	39	35	35
Organismos que consideram que a escassez de Pessoal TIC condiciona negativamente as suas atividades	44	35	31	20	29	24	34	40	33	47	33	58	52	47	68

Nota(s):  
<sup>┘2</sup> Quebra de série: em 2011, a definição do universo dos organismos da Administração Pública Central e Regional foi revisto, passando o universo a ser baseado na lista do INE das entidades que, em 2010, integravam o Setor Institucional das Administrações Públicas (S.13 nos termos do código do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais - SEC 95).

Fonte(s): UMIC, Instituto de Informática do Ministério das Finanças, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (de 2003 a 2011); DGEEC, Direcção Geral de Estatísticas da Educação e Ciência do Ministério da Educação e Ciência (DGEEC/MEC) e SREA, Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Regional (a partir de 2012, inclusive).