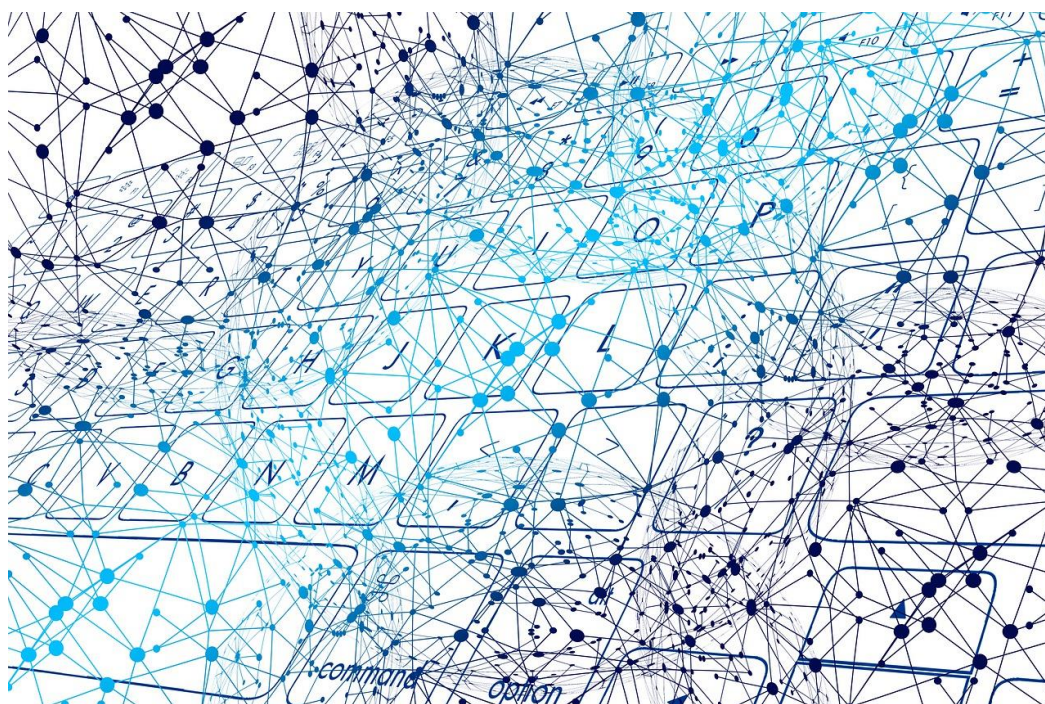


TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Inquéritos à Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação na
Administração Pública Central, Regional e nas Câmaras Municipais

- IUTICAP e IUTICCM 2021 -



Título

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - IUTICAP e IUTICCM 2021

Autor

Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) |

Direção de Serviços de Estatísticas da Ciência e Tecnologia e da Sociedade de Informação (DSECTSI)

Edição

Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC)

Av. 24 de Julho, n.º 134

1399-054 Lisboa, PORTUGAL

Tel.: (+351) 213 949 200

E-mail: dgeec@dgeec.medu.pt

URL [http:// www.dgeec.mec.pt](http://www.dgeec.mec.pt)

[Setembro de 2022] © Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA	3
INDICADORES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM 2021.....	5
FIGURAS	
 Figura 1 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ENTRE SI, ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS (% E N.º):	5
 Figura 2 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS COM OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POR NUTSIII (%):.....	6
 Figura 3 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE IMPLEMENTARAM INTEROPERABILIDADE DE GESTÃO DOCUMENTAL ENTRE SI (% E N.º):.....	7
 Figura 4 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE TÊM DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO, POR NÍVEL DE CONCORDÂNCIA FACE AO REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD) (%):.....	8
 Figura 5 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE TRABALHO MÓVEIS E/OU A PARTIR DE CASA (% E N.º):	9
 Figura 6 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA (% E N.º):	10
 Figura 7 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA POR TIPO DE FUNCIONALIDADE DISPONIBILIZADA NOS MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA (%):	11
 Figura 8 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE UTILIZARAM REDES COMUNS DE COMUNICAÇÕES (% E N.º):.....	12
 Figura 9 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE DISPONIBILIZARAM APLICAÇÕES MÓVEIS AO UTENTE, POR NUTSIII (%):	13
 Figura 10 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DESENVOLVERAM SOLUÇÕES DE CÓDIGO ABERTO (OPEN SOURCE) PASSÍVEIS DE SER REUTILIZADAS E PARTILHADAS ENTRE SI (% E N.º):	14
QUADROS	
 Quadro 1 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ENTRE SI, ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS	15
 Quadro 2 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS COM OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POR NUTSIII.....	16
 Quadro 3 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE UTILIZARAM A PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (IAP)	17
 Quadro 4 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE IMPLEMENTARAM INTEROPERABILIDADE DE GESTÃO DOCUMENTAL ENTRE SI.....	17
 Quadro 5 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE APLICARAM O REGULAMENTO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DIGITAL (RNID) E QUE MANIFESTARAM DIFICULDADE NA SUA APLICAÇÃO, POR TIPO DE DIFICULDADE ENCONTRADA.....	18
 Quadro 6 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE TÊM DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO	18

	Quadro 7 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE TÊM DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO, POR NÍVEL DE CONCORDÂNCIA FACE AO REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD) .	19
	Quadro 8 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM ESTAÇÕES DE TRABALHO VIRTUAIS INCORPORANDO O CONCEITO DE BRING YOUR OWN DEVICE (BYOD)	19
	Quadro 9 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE TRABALHO MÓVEIS E/OU A PARTIR DE CASA	20
	Quadro 10 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA	20
	Quadro 11 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA POR TIPO DE FUNCIONALIDADE DISPONIBILIZADA NOS MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA.....	21
	Quadro 12 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM PROCESSOS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAIS	21
	Quadro 13 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE INTEGRARAM A EXPERIÊNCIA DO UTENTE (<i>USER EXPERIENCE</i>) NO DESENHO DOS SEUS PROCESSOS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAIS, POR TIPO DE COMPONENTES INTEGRADOS NESSES PROCESSOS	22
	Quadro 14 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM E/OU UTILIZARAM INFORMAÇÃO PARA ACESSO PÚBLICO ATRAVÉS DO PORTAL DADOS.GOV.PT.....	22
	Quadro 15 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM APLICAÇÕES MÓVEIS AO UTENTE	23
	Quadro 16 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE DISPONIBILIZARAM APLICAÇÕES MÓVEIS AO UTENTE, POR NUTSIII.....	24
	Quadro 17 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE UTILIZARAM REDES COMUNS DE COMUNICAÇÕES	25
	Quadro 18 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DESENVOLVERAM SOLUÇÕES DE CÓDIGO ABERTO (<i>OPEN SOURCE</i>) PASSÍVEIS DE SER REUTILIZADAS E PARTILHADAS ENTRE SI	25
	Quadro 19 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE ADQUIRIRAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (<i>CLOUD COMPUTING</i>) E QUE UTILIZARAM SERVIÇOS DE CENTROS DE DADOS FORNECIDOS POR OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	26
	Quadro 20 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE ADQUIRIRAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (<i>CLOUD COMPUTING</i>) E QUE DISPONIBILIZARAM SERVIÇOS UTILIZADOS NUMA LÓGICA DE CLOUD POR OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	26
	Quadro 21 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE INDICARAM, COM GRAU ELEVADO, A NECESSIDADE DE REFORÇAR AS COMPETÊNCIAS TIC, POR TIPO DE COMPETÊNCIAS	27
NOTA METODOLÓGICA		28
SIGLAS E SINAIS CONVENCIONAIS		30
GLOSSÁRIO		31

| NOTA INTRODUTÓRIA

A Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) divulga nesta publicação indicadores de Transformação Digital na Administração Pública. Os dados são apurados a partir dos Inquéritos à Utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) de 2021, dirigidos à Administração Pública Central e Regional (IUTICAP) e às Câmaras Municipais (IUTICCM).

O IUTICAP e o IUTICCM, inscritos no Sistema Estatístico Nacional (SEN), são os instrumentos para a recolha e divulgação das estatísticas oficiais em matéria de Sociedade da Informação na Administração Pública em Portugal. Tratam-se de duas operações estatísticas realizadas com uma periodicidade anual.

Os indicadores de Transformação Digital incluem serviços e diversas soluções tecnológicas que permitem garantir a integração e interoperabilidade entre sistemas, promover a difusão de informação, de forma livre e transparente e a partilha de recursos, nomeadamente:

- Integração e interoperabilidade (Plataforma de interoperabilidade da Administração Pública (iAP), aplicação do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), gestão documental, entre outros).
- Inovação e competitividade (Assinatura por certificados digitais, chave móvel digital, processos de atendimento não presenciais, entre outros).
- Partilha de recursos (redes comuns de comunicações, licenciamento de software, soluções de código aberto partilhadas).
- Tecnologias digitais (Govroam, tecnologias de *Bring Your Own Device* (BYOD) e *Desktop as a Service* (DaaS), entre outras).

Neste relatório são apresentados alguns dos indicadores mais relevantes destas operações estatísticas, relativos a 2021, podendo os restantes ser consultados nas publicações gerais de resultados do IUTIC2021.

Em termos de Transformação Digital na Administração Pública, salienta-se que:

- Relativamente a partilha de informação entre sistemas de informação digitais, 78% dos Organismos da Administração Regional dos Açores, 61% dos Organismos da Administração Regional da Madeira, 60% dos Organismos da Administração Pública Central e 42% das Câmaras Municipais, indicaram ter, em 2021, partilhado informação entre si.
- A Área Metropolitana de Lisboa foi a região do país, ao nível das NUTS II, onde se verificou a maior percentagem de Câmaras Municipais cujos sistemas de informação digitais partilharam informação com outros Organismos da Administração Pública Central ou Regional (56%). Seguiu-se a Região Centro (47%), destacando-se aqui a Região de Leiria (NUTS III) com o valor percentual mais elevado a nível nacional (90%) para este indicador.
- A Plataforma de Interoperabilidade da Administração Pública (iAP), foi utilizada por 33% dos Organismos da Administração Central, 23% das Câmaras Municipais, 20% dos Organismos da Administração Regional da Madeira e 15% dos Organismos da Administração Regional dos Açores.
- O Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID) foi aplicado em 40% dos Organismos da Administração Pública Central e 16% das Câmaras Municipais. Os valores correspondentes para os Organismos das Regiões Autónomas foram 11% para os Açores e 5% para a Madeira.
- 65% dos Organismos da Administração Pública Central e 60% das Câmaras Municipais, tinham definida uma estratégia para a segurança de informação. Destes, menos de metade indicou que essa estratégia estava de acordo com o RGPD. Já os Organismos da Madeira e dos Açores (43% e 42%) indicaram ter uma estratégia definida para a segurança de informação, em que a maioria estava de acordo com o RGPD (58% e 52%, respetivamente).

- A maioria das Câmaras Municipais (52%), disponibilizou formas de trabalho móveis e/ou a partir de casa, destacando-se dos restantes Organismos da Administração Pública. Seguiram-se os Organismos da Administração Pública Central (42%) e os da Região Autónoma dos Açores e Madeira, que apresentam valores inferiores a 30%.
- Praticamente todos os Organismos da Administração Pública indicaram ter disponibilizado meios ou serviços de identificação eletrónica. A aceitação de documentos eletrónicos e a utilização de certificados digitais, foram as funcionalidades mais frequentes, disponibilizadas por mais de 90% das Câmaras Municipais, mais de 80% da Administração Pública Central e quase 80% dos Organismos da Madeira.
- Ainda neste âmbito, destaca-se o acesso através de Chave Móvel Digital, que foi disponibilizado por mais de 80% dos Organismos da Região Autónoma dos Açores; por mais de 65% das Câmaras Municipais e quase 60% dos restantes organismos.
- As Câmaras Municipais foram as que mais disponibilizaram aplicações móveis ao utente (53%), destacando-se largamente dos restantes organismos. Seguiram-se os Organismos da Administração Pública Central (21%) e os da Região Autónoma dos Açores e Madeira (15% e 9%, respetivamente).
- Em termos da utilização de redes comuns de comunicações, verificou-se que a quase totalidade dos Organismos da Administração Regional (87% nos Açores e 84% na Madeira) utilizou este tipo de redes. Para os restantes Organismos os valores correspondentes foram 67% para a Administração Pública Central e 44% para as Câmaras Municipais.
- Relativamente ao desenvolvimento de soluções de código aberto (*open source*) passíveis de serem reutilizadas e partilhadas, aos Organismos da Administração Pública Central e da Região Autónoma da Madeira correspondem as percentagem mais elevada (21%) dos que indicaram ter desenvolvido este tipo de soluções. Para os restantes Organismos os valores situam-se abaixo dos 17%.

Ainda no âmbito do IUTICAP e IUTICCM, a DGEEC disponibiliza as seguintes publicações em <https://www.dgeec.mec.pt/np4/12.html>:

- Resultados Administração Central e Regional
- Resultados Câmaras Municipais
- Segurança das TIC (Cibersegurança)
- Computação em Nuvem (*Cloud Computing*)
- Inteligência Artificial e Internet das Coisas
- Infraestrutura Tecnológica

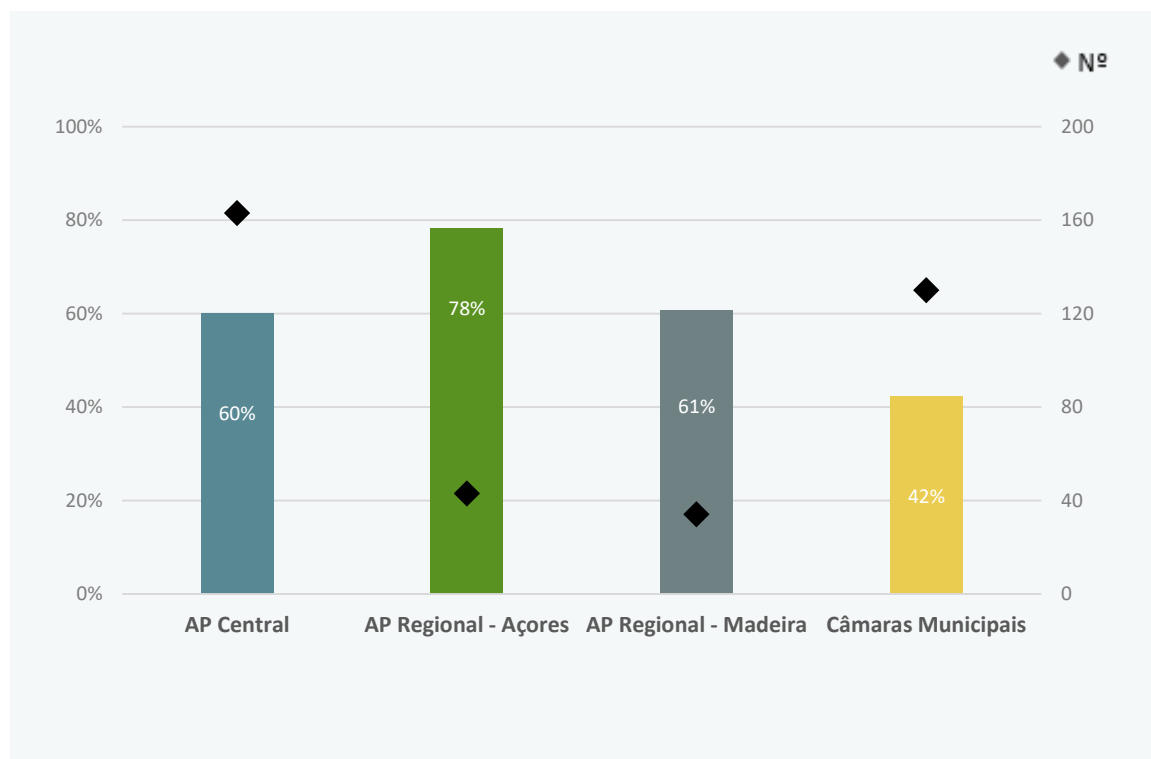
A DGEEC agradece a todos os Organismos que responderam aos IUTIC 2021, contribuindo para a regular produção e divulgação das estatísticas oficiais sobre esta matéria.

Lisboa, setembro de 2022

Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) |
Direção de Serviços de Estatísticas da Ciência e Tecnologia e da Sociedade de Informação (DSECTSI)

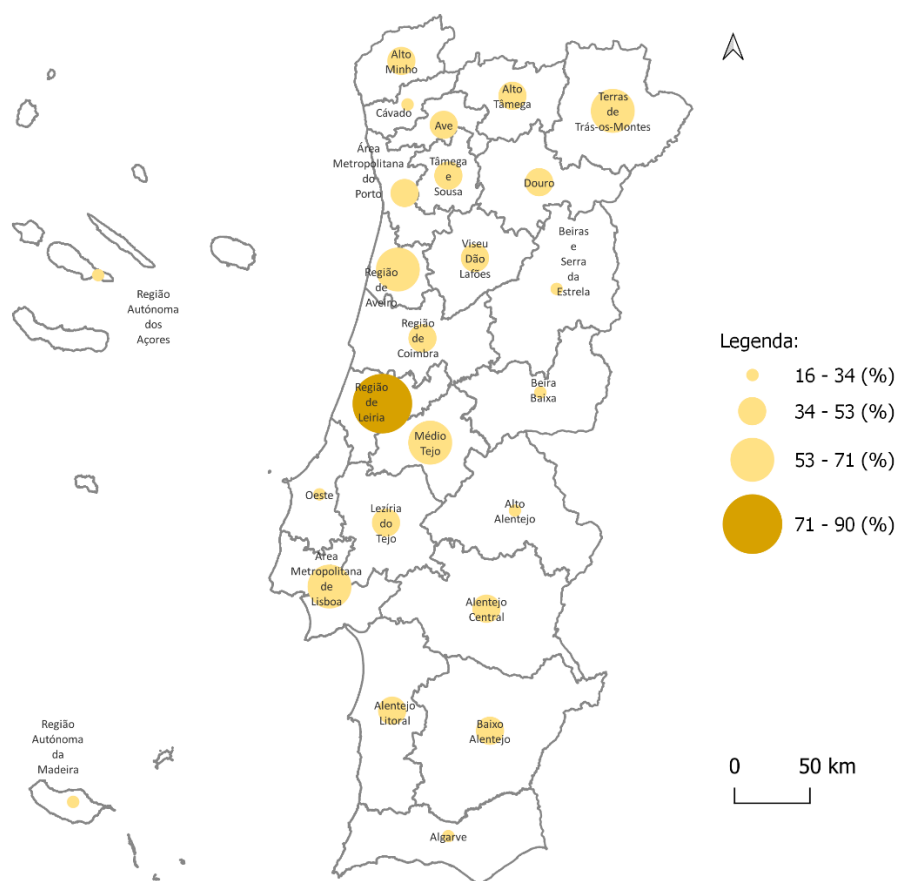
| INDICADORES DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM 2021

Figura 1 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ENTRE SI, ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS (% E N.º):



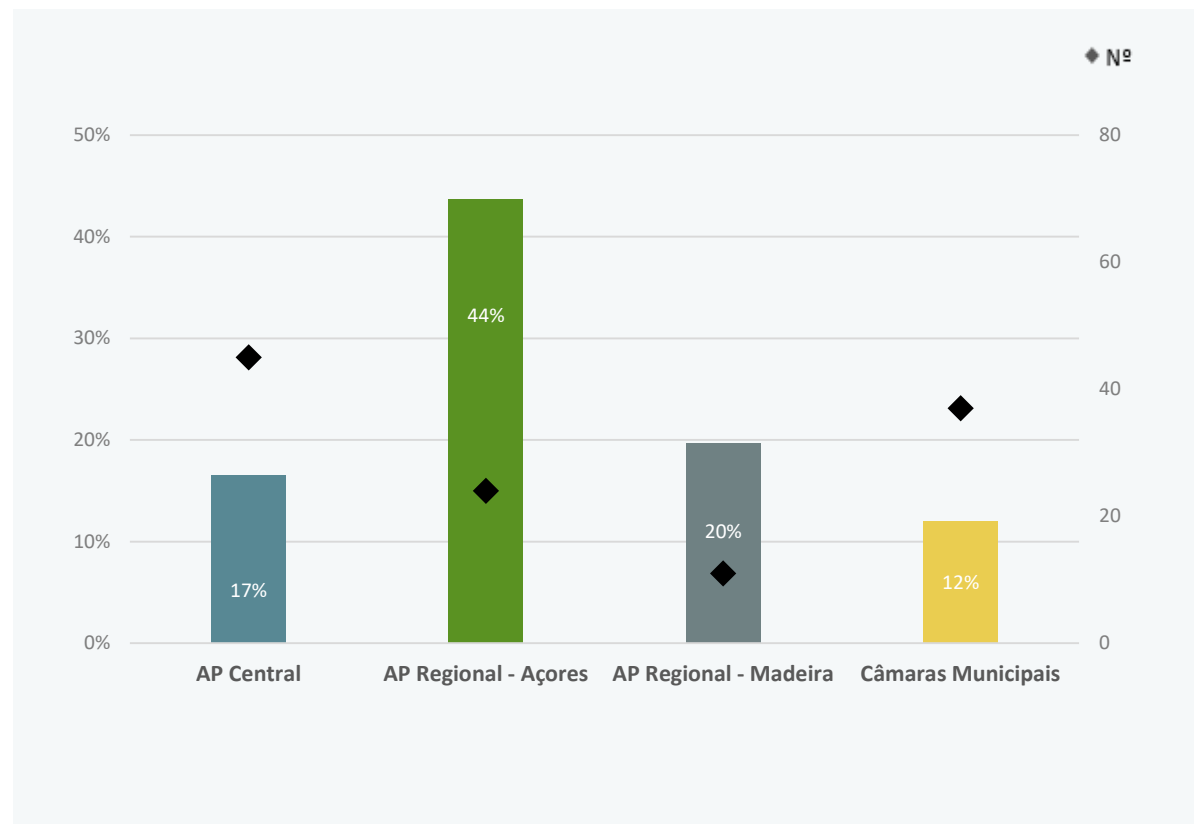
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

 **Figura 2 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS COM OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POR NUTSIII (%):**



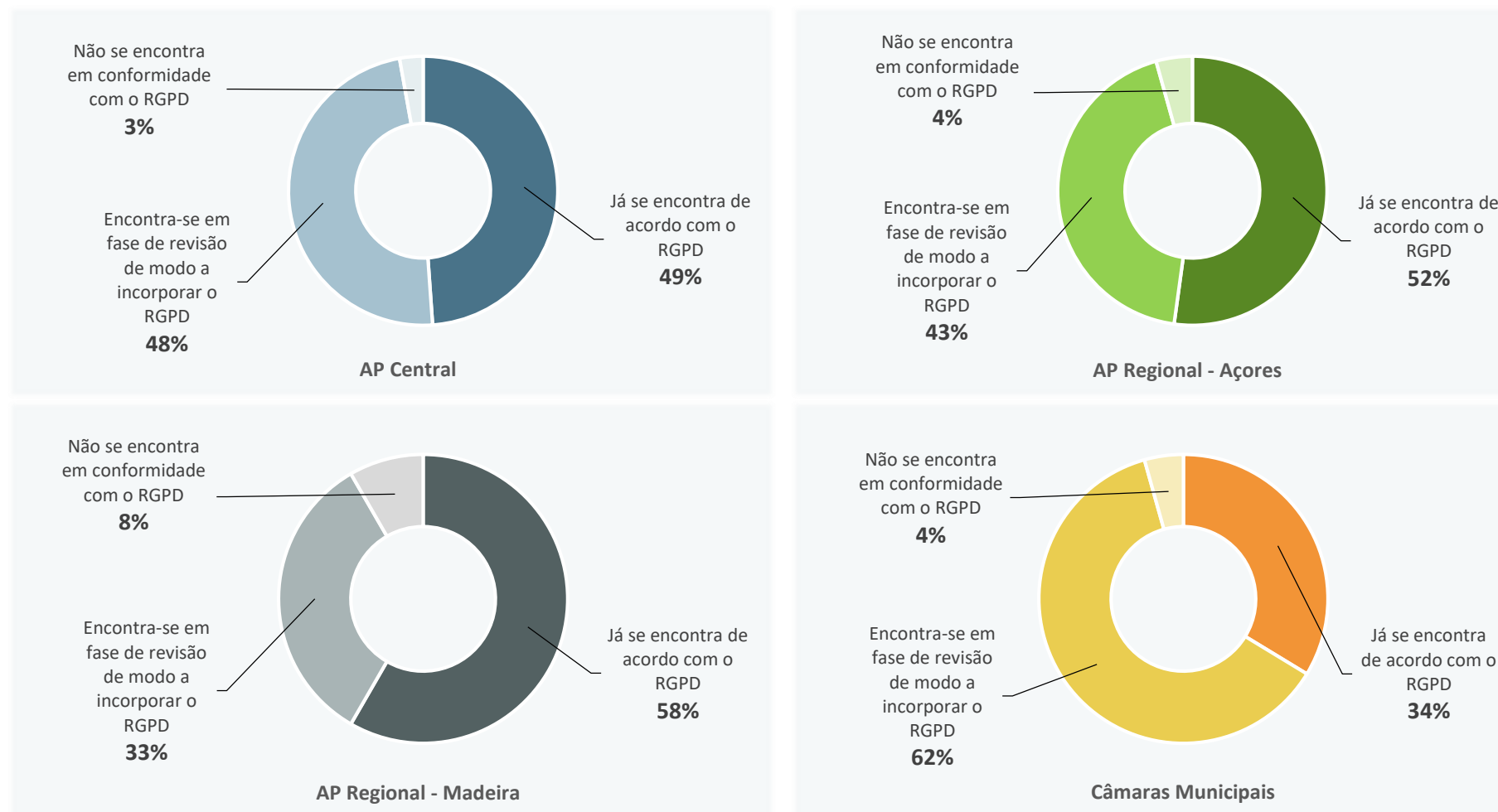
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

Figura 3 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE IMPLEMENTARAM INTEROPERABILIDADE DE GESTÃO DOCUMENTAL ENTRE SI (% E N.º):



Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

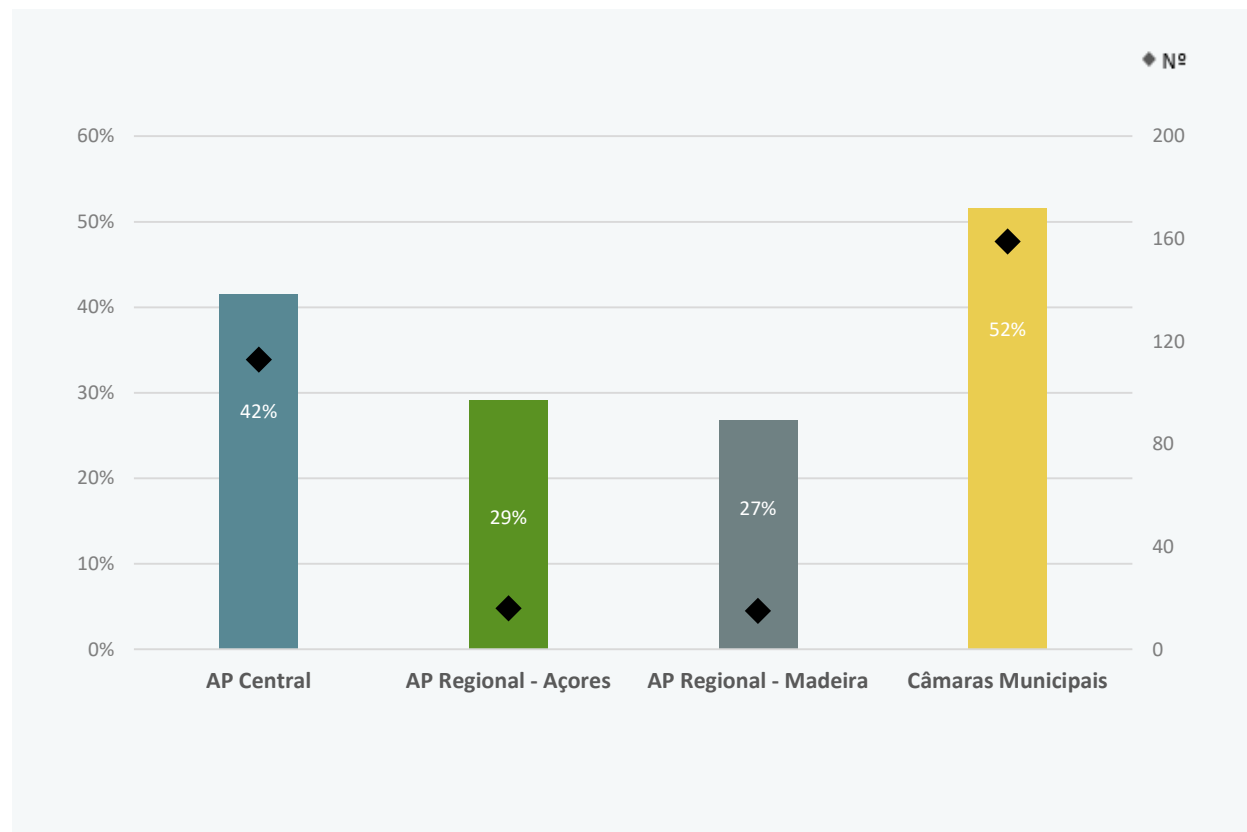
Figura 4 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE TÊM DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO, POR NÍVEL DE CONCORDÂNCIA FACE AO REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD) (%):



Nota: A soma das parcelas pode não totalizar 100%, por razões de arredondamento ou representação gráfica.

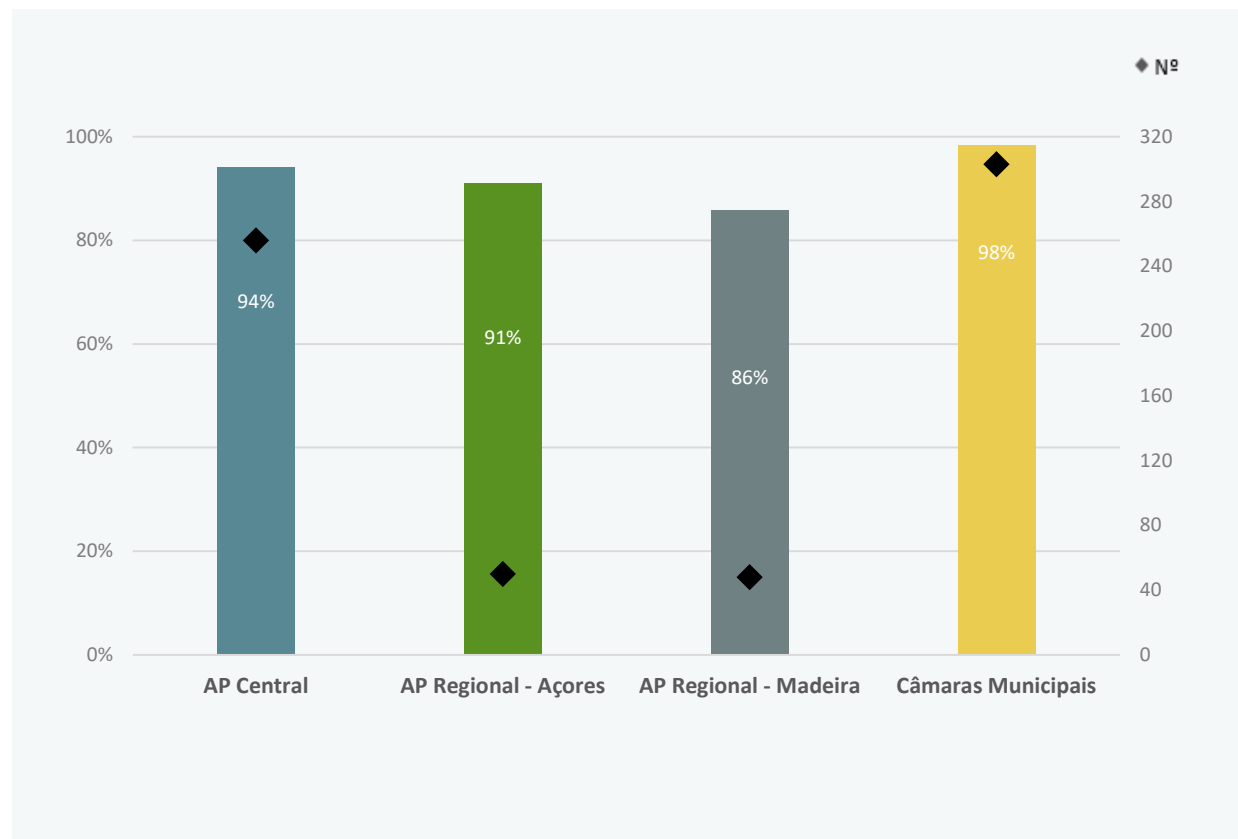
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

Figura 5 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE TRABALHO MÓVEIS E/OU A PARTIR DE CASA (% E N.º):



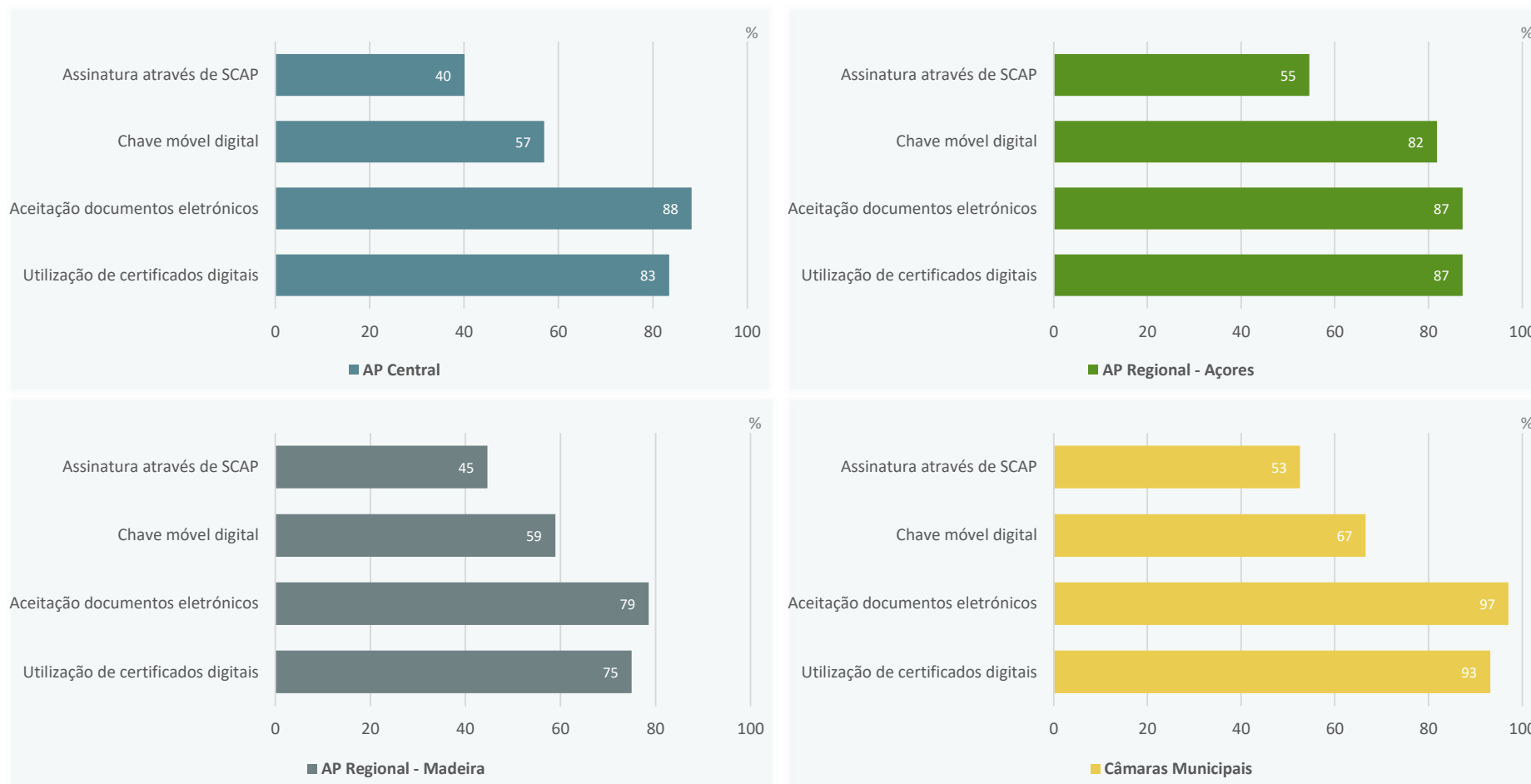
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

 Figura 6 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA (% E N.º):



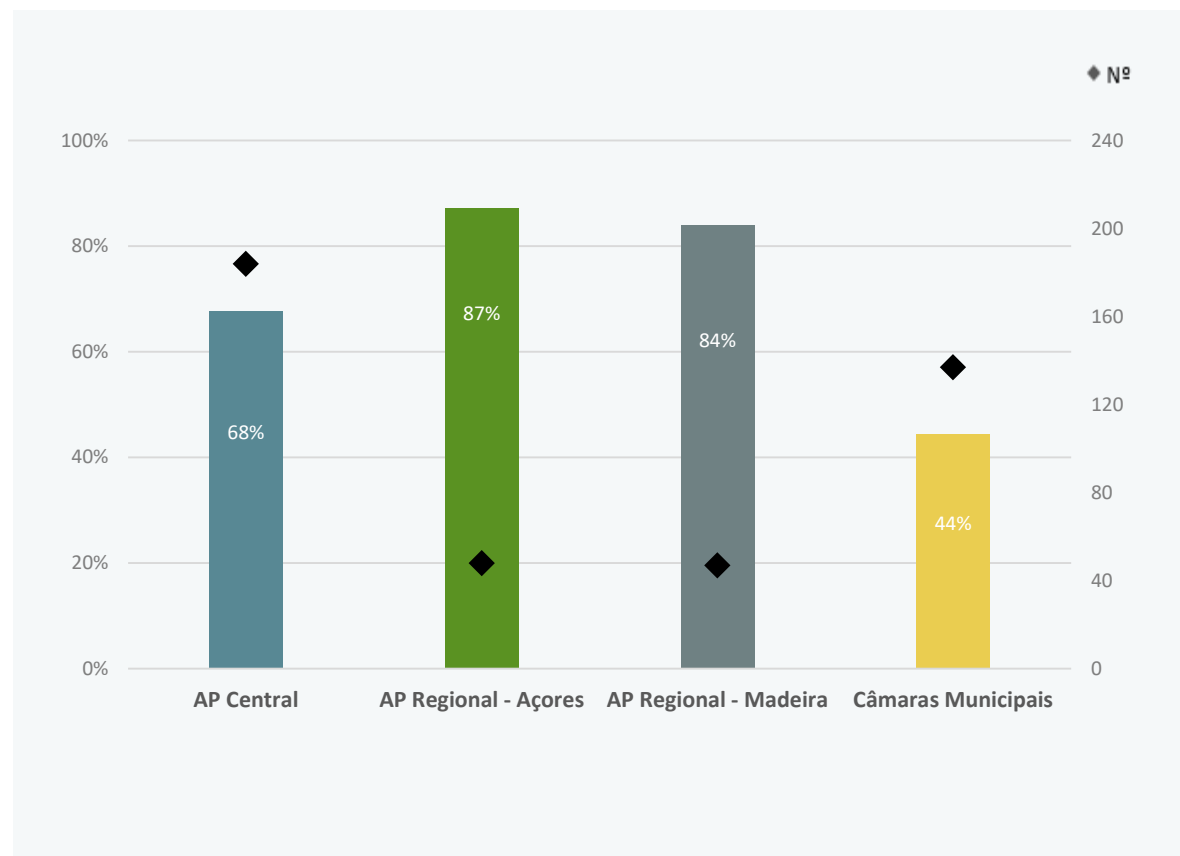
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

 **Figura 7 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA POR TIPO DE FUNCIONALIDADE DISPONIBILIZADA NOS MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA (%):**



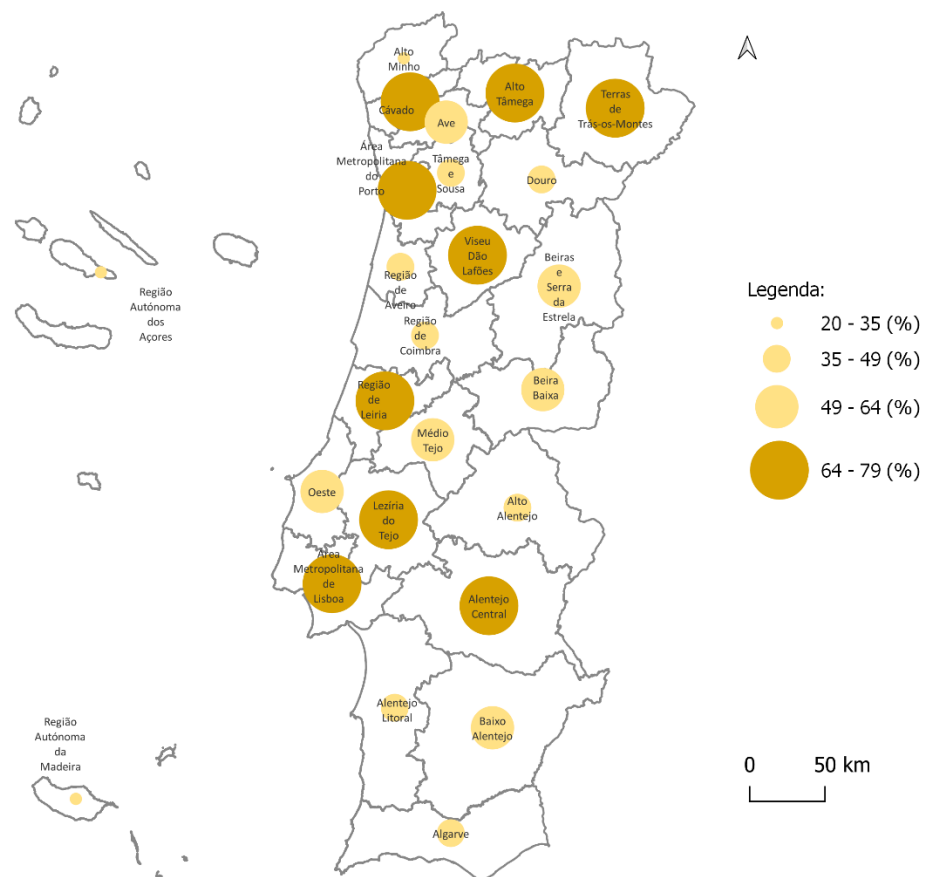
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

Figura 8 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE UTILIZARAM REDES COMUNS DE COMUNICAÇÕES (% E N.º):



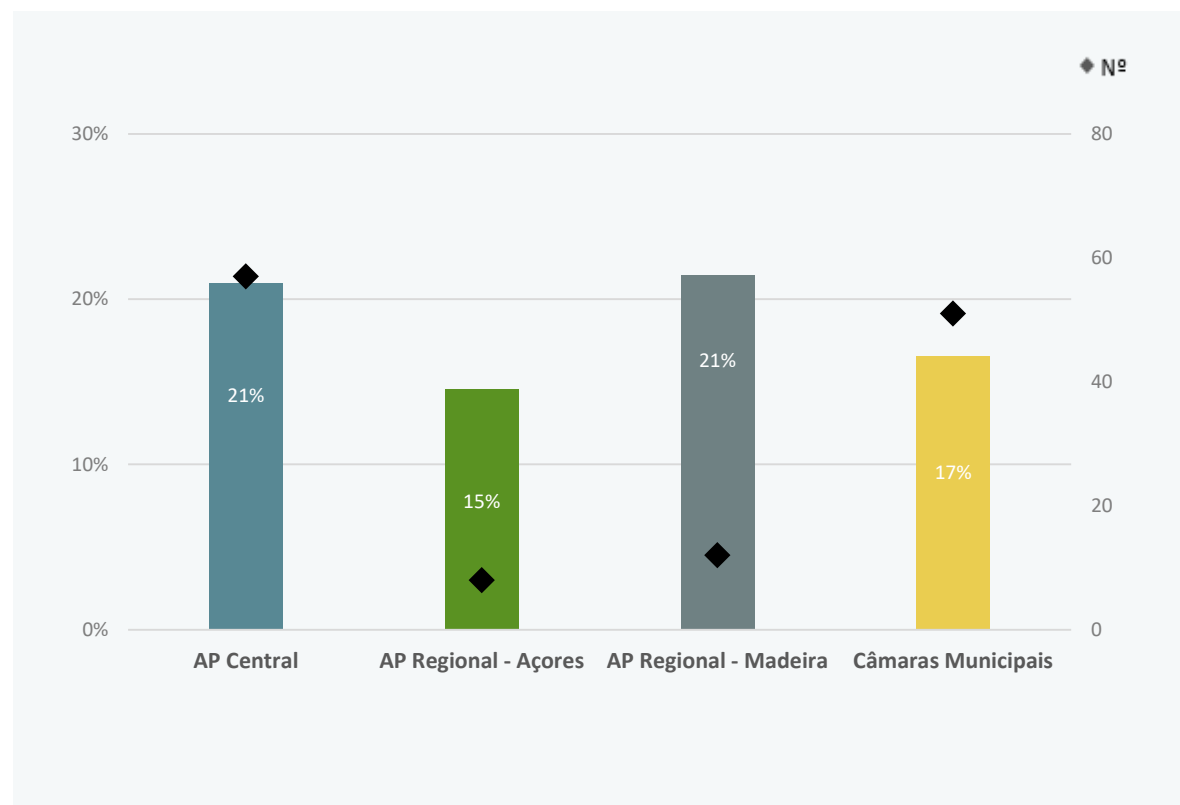
Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

 **Figura 9 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE DISPONIBILIZARAM APLICAÇÕES MÓVEIS AO UTENTE, POR NUTSIII (%):**



Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

 Figura 10 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DESENVOLVERAM SOLUÇÕES DE CÓDIGO ABERTO (*OPEN SOURCE*) PASSÍVEIS DE SER REUTILIZADAS E PARTILHADAS ENTRE SI (% E N.º):



Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 1 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ENTRE SI, ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que partilharam informação entre si, através de sistemas de informação digitais	163	60	43	78	34	61	130	42

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 2 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE PARTILHARAM INFORMAÇÃO ATRAVÉS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS COM OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POR NUTSIII

Região	2021	
	Câmaras Municipais	
	N.º	%
Portugal	130	42
Continente	125	45
Norte	38	44
Alto Minho	5	50
Alto Tâmega	3	50
Área Metropolitana do Porto	6	35
Ave	4	50
Cávado	2	33
Douro	7	37
Tâmega e Sousa	5	45
Terras de Trás-os-Montes	6	67
Centro	47	47
Beira Baixa	2	33
Beiras e Serra da Estrela	5	33
Médio Tejo	7	54
Oeste	3	25
Região de Aveiro	7	64
Região de Coimbra	9	47
Região de Leiria	9	90
Viseu Dão Lafões	5	36
Área Metropolitana de Lisboa	10	56
Alentejo	25	43
Alentejo Central	7	50
Alentejo Litoral	2	40
Alto Alentejo	5	33
Baixo Alentejo	6	46
Lezíria do Tejo	5	45
Algarve	5	31
Região Autónoma dos Açores	3	16
Região Autónoma da Madeira	2	18

 Quadro 3 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE UTILIZARAM A PLATAFORMA DE INTEROPERABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (IAP)

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que utilizaram a iAP	91	33	8	15	11	20	71	23

 Quadro 4 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE IMPLEMENTARAM INTEROPERABILIDADE DE GESTÃO DOCUMENTAL ENTRE SI

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que implementaram interoperabilidade de gestão documental	45	17	24	44	11	20	37	12

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 5 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE APLICARAM O REGULAMENTO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DIGITAL (RNID) E QUE MANIFESTARAM DIFICULDADE NA SUA APLICAÇÃO, POR TIPO DE DIFICULDADE ENCONTRADA

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que aplicaram o RNID	108	40	6	11	3	5	48	16
Tipo de dificuldade encontrada na aplicação do RNID :								
A tecnologia disponível não suporta os requisitos exigidos	34	31	3	50	1	33	16	33
Compatibilidade com sistemas existentes	63	58	4	67	2	67	30	63
Necessidade de comunicação e capacitação dos colaboradores	58	54	4	67	1	33	28	58
Impacto negativo na produtividade	16	15	2	33	1	33	10	21
Outras dificuldades	1	1	-	-	-	-	2	4



Quadro 6 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE TÊM DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que têm definida uma estratégia para a segurança de informação	178	65	23	42	24	43	184	60

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 7 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE TÊM DEFINIDA UMA ESTRATÉGIA PARA A SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO, POR NÍVEL DE CONCORDÂNCIA FACE AO REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que têm definida uma estratégia para a segurança da informação	178	65	23	42	24	43	184	60
Nível de concordância face ao RGPD :								
Já se encontra de acordo com o RGPD	87	49	12	52	14	58	62	34
Encontra-se em fase de revisão de modo a incorporar o RGPD	86	48	10	43	8	33	114	62
A estratégia não se encontra nem de acordo nem em fase de revisão do RGPD	5	3	1	4	2	8	8	4



Quadro 8 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM ESTAÇÕES DE TRABALHO VIRTUAIS INCORPORANDO O CONCEITO DE *BRING YOUR OWN DEVICE* (BYOD)

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que disponibilizaram estações de trabalho virtuais incorporando o conceito <i>BYOD</i>	55	20	8	15	1	2	55	18

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 9 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE TRABALHO MÓVEIS E/OU A PARTIR DE CASA

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que disponibilizaram formas de trabalho móveis e/ou a partir de casa	113	42	16	29	15	27	159	52



Quadro 10 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que disponibilizaram meios ou serviços de identificação eletrónica	256	94	50	91	48	86	303	98

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 11 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA POR TIPO DE FUNCIONALIDADE DISPONIBILIZADA NOS MEIOS OU SERVIÇOS DE IDENTIFICAÇÃO ELETRÓNICA

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Utilização de certificados digitais	227	83	48	87	42	75	287	93
Aceitação documentos eletrónicos	240	88	48	87	44	79	299	97
Chave móvel digital	155	57	45	82	33	59	205	67
Assinatura através do Sistema de Certificação de Atributos Profissionais (SCAP)	109	40	30	55	25	45	162	53



Quadro 12 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM PROCESSOS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAIS

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que disponibilizaram processos de atendimento não presenciais	168	62	21	38	23	41	193	63

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 13 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE INTEGRARAM A EXPERIÊNCIA DO UTENTE (*USER EXPERIENCE*) NO DESENHO DOS SEUS PROCESSOS DE ATENDIMENTO NÃO PRESENCIAIS, POR TIPO DE COMPONENTES INTEGRADOS NESSES PROCESSOS

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que integraram a experiência do utente nos processos de atendimento não presenciais disponibilizados	53	32	6	29	14	61	50	26
Tipo de componentes integrados nos processos de atendimento não presenciais :								
Identificação do histórico de pedidos e processos a decorrer	43	81	5	83	13	93	47	94
Partilha do estado dos processos a decorrer	41	77	5	83	11	79	45	90
Avaliação pelo cidadão do serviço prestado	30	57	2	33	7	50	22	44



Quadro 14 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM E/OU UTILIZARAM INFORMAÇÃO PARA ACESSO PÚBLICO ATRAVÉS DO PORTAL DADOS.GOV.PT

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que disponibilizaram e/ou utilizaram informação do portal dados.gov.pt	51	19	2	4	4	7	41	13

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 15 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DISPONIBILIZARAM APLICAÇÕES MÓVEIS AO UTENTE

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que disponibilizaram aplicações móveis ao utente	56	21	8	15	5	9	163	53

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 16 - CÂMARAS MUNICIPAIS QUE DISPONIBILIZARAM APLICAÇÕES MÓVEIS AO UTENTE, POR NUTSIII

Região	2021	
	Câmaras Municipais	
	N.º	%
Portugal	163	53
Continente	154	55
Norte	43	50
Alto Minho	2	20
Alto Tâmega	4	67
Área Metropolitana do Porto	11	65
Ave	4	50
Cávado	4	67
Douro	7	37
Tâmega e Sousa	5	45
Terras de Trás-os-Montes	6	67
Centro	56	56
Beira Baixa	3	50
Beiras e Serra da Estrela	8	53
Médio Tejo	8	62
Oeste	6	50
Região de Aveiro	5	45
Região de Coimbra	8	42
Região de Leiria	7	70
Viseu Dão Lafões	11	79
Área Metropolitana de Lisboa	13	72
Alentejo	36	62
Alentejo Central	11	79
Alentejo Litoral	2	40
Alto Alentejo	7	47
Baixo Alentejo	8	62
Lezíria do Tejo	8	73
Algarve	6	38
Região Autónoma dos Açores	6	32
Região Autónoma da Madeira	3	27



Quadro 17 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE UTILIZARAM REDES COMUNS DE COMUNICAÇÕES

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que utilizaram redes comuns de comunicações	184	68	48	87	47	84	137	44

Quadro 18 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE DESENVOLVERAM SOLUÇÕES DE CÓDIGO ABERTO (*OPEN SOURCE*) PASSÍVEIS DE SER REUTILIZADAS E PARTILHADAS ENTRE SI

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que desenvolveram soluções de código aberto passíveis de serem partilhadas entre si	57	21	8	15	12	21	51	17

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 19 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE ADQUIRIRAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (*CLOUD COMPUTING*) E QUE UTILIZARAM SERVIÇOS DE CENTROS DE DADOS FORNECIDOS POR OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que adquiriram serviços de computação em nuvem	129	47	12	22	9	16	160	52
Organismos que utilizaram serviços de centros de dados fornecidos por outros Organismos da Administração Pública	51	40	9	75	4	44	46	29



Quadro 20 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE ADQUIRIRAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (*CLOUD COMPUTING*) E QUE DISPONIBILIZARAM SERVIÇOS UTILIZADOS NUMA LÓGICA DE CLOUD POR OUTROS ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Organismos que adquiriram serviços de computação em nuvem	129	47	12	22	9	16	160	52
Organismos que disponibilizaram serviços que são utilizados numa lógica de computação em nuvem por outros Organismos da Administração Pública	24	19	8	67	2	22	28	18

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.



Quadro 21 - ORGANISMOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA QUE INDICARAM, COM GRAU ELEVADO, A NECESSIDADE DE REFORÇAR AS COMPETÊNCIAS TIC, POR TIPO DE COMPETÊNCIAS

	2021							
	Administração Pública Central		Administração Pública Regional				Câmaras Municipais	
			R. A. Açores		R. A. Madeira			
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Tipo de competências TIC:								
Gestão da relação com o negócio	74	27	11	20	6	11	59	19
Gestão de projeto	105	39	13	24	12	21	92	30
Definição da arquitetura empresarial	80	29	8	15	4	7	72	23
Segurança	174	64	23	42	28	50	251	81
Privacidade dos dados	147	54	22	40	28	50	218	71
Data Science	101	37	11	20	14	25	115	37
Gestão de infraestruturas	111	41	19	35	15	27	148	48
Desenvolvimento de novas aplicações	118	43	23	42	23	41	82	27
Testes e certificação	112	41	16	29	18	32	148	48
Suporte aos utilizadores (<i>helpdesk</i>)	84	31	14	25	15	27	88	29
Manutenção aplicacional	111	41	15	27	15	27	86	28

Fonte(s): DGEEC - Inquérito à Utilização das TIC na Administração Pública Central, Regional e Câmaras Municipais.

| NOTA METODOLÓGICA

Os dados apresentados têm por base o Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Central (IUTICAP) e o Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais (IUTICCM), realizados pela DGEEC - Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência.

O IUTICAP e o IUTICCM são instrumentos de notação do Sistema Estatístico Nacional (Lei 22/2008 de 13 de maio) de resposta obrigatória, registados no Instituto Nacional de Estatística, IP. São realizados anualmente e permitem a construção das estatísticas oficiais em matéria de Sociedade da Informação na Administração Pública.

Nos questionários IUTICAP e IUTICCM existem questões de resposta múltipla, pelo que os dados apresentados na maioria dos quadros refletem as várias opções selecionadas pelas entidades inquiridas.

	Designação da operação estatística	Âmbito	População-alvo	Universo inquirido	Taxa de resposta	Periodicidade	Método de inquirição	Período de referência dos dados	Recolha dos dados
1. Administração Pública Central	Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Central (IUTICAP)	Inquérito censitário aos organismos da Administração Pública Central (em Portugal Continental).	Organismos da Administração Central (exceto fundos de segurança social), constituídos em pessoas coletivas, com exceção das empresas públicas sob controlo de uma unidade da Administração Central ou Regional, Universidades, Estabelecimentos de ensino, Estabelecimentos hospitalares e estruturas temporárias.	273	99%	Anual	Inquérito on-line.	Dados referentes ao momento da inquirição, exceto os relativos aos recursos financeiros, recursos humanos, comércio eletrónico, Big Data, deteção de incidentes de segurança e Impacto Covid-19, que se reportam ao ano anterior ao de referência.	De outubro de 2021 a fevereiro de 2022

2. Administração Pública Regional	Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação na Administração Pública Regional (IUTICAP)	Inquérito censitário aos Organismos da Administração Pública Regional (Governo Regional da Madeira e Governo Regional dos Açores).	Organismos da Administração Regional (exceto fundos de segurança social), constituídos em pessoas coletivas, com exceção das empresas públicas sob controlo de uma unidade da Administração Central ou Regional, Universidades, Estabelecimentos de ensino, Estabelecimentos hospitalares e estruturas temporárias.	R.A. Açores = 55 R.A. Madeira = 56	R.A. Açores = 100% R.A. Madeira = 100%	Anual	Inquérito on-line.	Dados referentes ao momento da inquirição, exceto os relativos aos recursos financeiros, recursos humanos, comércio eletrónico, Big Data, deteção de incidentes de segurança e Impacto Covid-19, que se reportam ao ano anterior ao de referência.	De outubro de 2021 a fevereiro de 2022
3. Câmaras Municipais	Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação nas Câmaras Municipais (IUTICCM)	Inquérito censitário realizado anualmente junto das Câmaras Municipais do continente e regiões autónomas.	Câmaras Municipais (Continente, Açores e Madeira).	308	100%	Anual	Inquérito on-line.	Dados referentes ao momento da inquirição, exceto os relativos aos recursos financeiros, recursos humanos, comércio eletrónico, Big Data, deteção de incidentes de segurança e Impacto Covid-19, que se reportam ao ano anterior ao de referência.	De setembro de 2021 a janeiro de 2022

| SIGLAS E SINAIS CONVENCIONAIS

- **AP** Administração Pública
- **BYOD** *Bring Your Own Device*
- **R.A.** Região Autónoma
- **RGPD** Regulamento Geral da Proteção de Dados
- **RNID** Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital
- **TIC** Tecnologias de Informação e Comunicação
- - Dado nulo

| GLOSSÁRIO

ASSINATURA DIGITAL

Modalidade de assinatura eletrónica avançada que se baseia num sistema criptográfico assimétrico composto de um algoritmo ou de uma série de algoritmos, mediante o qual ou os quais é gerado um par de chaves assimétricas, exclusivas e interdependentes, sendo uma privada e a outra pública. Este procedimento permite, ao titular, usar a chave privada para declarar a autoria do documento eletrónico, ao qual a assinatura é aposta, e a concordância com o seu conteúdo e permite, ao destinatário, usar a chave pública para verificar se a assinatura foi criada mediante o uso da chave privada correspondente e se o documento eletrónico foi alterado depois de aposta a assinatura.

CERTIFICADO DIGITAL

Documento eletrónico, assinado digitalmente por uma entidade certificadora, que liga a chave pública da entidade a que se destina aos respetivos dados de identificação e é utilizado para garantir a sua identidade em transações eletrónicas.

CERTIFICAÇÃO DE ATRIBUTOS PROFISSIONAIS

Certificação digital que permite ao cidadão autenticar-se, enquanto cidadão ou profissional qualificado através do Cartão de Cidadão, nos portais e sítios da Internet de diferentes entidades públicas, e assinar documentos na qualidade das funções profissionais que desempenha.

CHAVE MÓVEL DIGITAL

Meio de autenticação e acesso a serviços em portais e sítios na Internet por cidadãos, entidades públicas e privadas, com recurso ao número de telemóvel ou endereço de correio eletrónico.

Nota: A autenticação gera o envio de uma senha de acesso temporária para o telemóvel ou para o correio eletrónico

CÓDIGO ABERTO

Licença de utilização de um programa que deve cumprir os seguintes requisitos: ser de redistribuição livre, com código fonte e a permissão de trabalhos derivados; garantir a integridade do autor do código fonte, a não discriminação contra pessoas ou grupos e áreas de atuação; poder ser redistribuída, não ser específica de um produto, não restringir outros programas e ser neutra em relação à tecnologia.

DADOS ABERTOS

Dados que podem ser livremente usados, reutilizados e redistribuídos por qualquer pessoa, sem restrições de direitos de autor, patentes ou outros mecanismos de controlo, e que estejam sujeitos, quando muito, à exigência de citação da fonte.

EXPERIÊNCIA DO UTENTE

Conhecimento profundo do utente, suas necessidades, valorizações, competências e limitações, tendo sempre em conta os objetivos da atividade do Organismo.

Nota: as melhores práticas em experiência do utente promovem a melhoria da perceção e da qualidade de interação do utente com os serviços prestados pelo Organismo

INTERNET

Ligação ao conjunto de redes informáticas mundiais interligadas pelo protocolo TCP/IP - Transmission Control Protocol/Internet Protocol, onde se localizam servidores de informação e serviços (FTP, WWW, E-mail, etc.).

INTEROPERABILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Plataforma central, orientada a serviços, cujo objetivo principal é dotar a Administração Pública de ferramentas partilhadas para a interligação de sistemas, a federação de identidades, a autenticação, o messaging e os métodos de pagamentos, entre outras, que permitam, com agilidade e economias de escala, a composição e a disponibilização multicanal de serviços eletrónicos mais próximos das necessidades dos cidadãos e das empresas.

NUVEM / CLOUD (EN)

Sistema/rede de servidores remotos alojados na internet, utilizados para armazenar, gerir e processar dados em vez dos servidores locais ou de computadores pessoais.

PLATAFORMA DE ARQUITETURA EMPRESARIAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (EAP)

Plataforma da Administração Pública para catalogação e geração automática de mapas arquiteturais ao nível de sistemas, tecnologias e informação.

REDE DIGITAL COM INTEGRAÇÃO DE SERVIÇOS

Conjunto de infraestruturas de telecomunicações que, sendo parte integrante da rede básica de telecomunicações, quando essencialmente destinadas à prestação de serviço fixo de telefone, permitem a oferta de ligações digitais entre dois pontos terminais, os quais suportam uma gama variada de serviços de telecomunicações, em conformidade com as recomendações pertinentes da União Internacional das Telecomunicações (UIT).

TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Ramo da ciência da computação e da sua utilização prática que tenta classificar, conservar e disseminar a informação. É uma aplicação de sistemas de informação e de conhecimentos em especial aplicados nos negócios e na aprendizagem. São os aparelhos de hardware e de software que formam a estrutura eletrónica de apoio à lógica da informação.

DGEEC | PUBLICAÇÕES

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - IUTICAP e IUTICCM 2021

Av. 24 de Julho, n.º134
1399-054 Lisboa PORTUGAL
Tel.: (+351) 213 949 200