

SERVIÇOS PÚBLICOS ONLINE E PLANO TECNOLÓGICO



Síntese de Resultados

Sobre a Netsonda

A Netsonda, em actividade desde Julho de 2000, é líder e pioneira em Portugal na recolha e análise de informação através de plataformas tecnológicas desenvolvidas à medida das necessidades dos projectos, oferecendo rapidez, segurança e rentabilidade.

Os estudos da Netsonda são ferramentas de trabalho precisas, dotando os seus clientes da informação necessária aos processos de decisão, de investimento e de aperfeiçoamento de produtos e serviços.

A equipa de *research* da Netsonda é constituída por profissionais com a formação adequada aos objectivos da empresa, designadamente na área das ciências sociais, da estatística e das novas tecnologias da informação.

A Netsonda pertence à ESOMAR – World Association of Research Professionals, através da sua Direcção de Estudos, subscrevendo e realizando as suas propostas e estudos de acordo com o código ICC/ESOMAR. A base de dados de utilizadores registados encontra-se registada na Comissão Nacional para Protecção de Dados.

Entre os clientes da Netsonda, contam-se entidades como a Caixa Geral de Depósitos, ANACOM, ONI, Vodafone, TMN, Sapo, PT Contact, TV Cabo, Clix, RTP, BP, ACEP, Fidelidade Mundial, Império Bonança, Montepio Geral, Grupo José de Mello, MyBrand, Euro RSCG, Young&Rubicam, Bates, Danone, Pantene, Altana Pharma, British Airways, Instituto do Desporto, Instituto para o Emprego e Formação Profissional, entre outras.

Sobre a INFORFI

A INFORFI é uma agência de Comunicação e Relações Públicas que apoia outras empresas/instituições a promover uma imagem institucional positiva, para intervir nos seus mercados de uma forma mais eficiente.

A INFORFI é uma agência de serviço completo, que disponibiliza competências em todas as disciplinas da Comunicação. É parceira estratégica da Fleishman Hillard, o que lhe confere a possibilidade de beneficiar da experiência e reconhecimento de uma empresa com 50 anos de existência líder no mercado de Marketing e Comunicação Empresarial.

Fundada em Julho de 1994 e gerida desde então por ex-jornalistas, a INFORFI é uma empresa com maturidade e experiência no mercado. Entre os seus clientes, encontram-se algumas das maiores empresas nacionais e multinacionais.

Síntese de Resultados

Ficha Técnica

Objectivo

O estudo cuja síntese de resultados se apresenta neste documento foi realizado pela Netsonda, e tem por objectivo fundamental conhecer as opiniões e expectativas sobre o Plano Tecnológico e os Serviços Públicos Online em Portugal. O público-alvo definido para o estudo realizado foram os utilizadores frequentes de *Internet* em Portugal, registados na Netsonda.

Técnica de Recolha de Informação

A técnica de recolha de informação utilizada foi o inquérito *online* a 943 utilizadores de *Internet* residentes em Portugal, com mais de 18 anos e registados na Netsonda. O contacto com os utilizadores seleccionados foi realizado através de mensagem de *e-mail*, fornecendo informação de âmbito geral (tema, tempo médio de resposta, remuneração associada e data limite de participação). O preenchimento do questionário foi realizado no *site* da Netsonda, através da conta pessoal do utilizador.

Amostragem

Os inquiridos foram seleccionados de entre o total de utilizadores da *Internet* inscritos na Netsonda, através de amostragem aleatória simples. De entre estes foi escolhida uma amostra de utilizadores mais frequentes.

Recolha de Informação

A recolha de informação decorreu entre 16 e 26 de Setembro de 2006. Foram recolhidas 943 respostas válidas.

Síntese de Resultados

Sumário Executivo

O presente estudo obteve os seguintes resultados:

- Mais de 78% dos inquiridos já ouviram falar do Plano Tecnológico português e, destes, 62% sabem em que consiste - alta notoriedade e bons níveis de conhecimento;
- elevado nível de aprovação - 85% dos inquiridos consideram o Plano Tecnológico "importante" ou "muito importante";
- Para descrever espontaneamente o Plano Tecnológico, os inquiridos usam termos como "modernização", "inovação", "competitividade", "desburocratização", "educação", "formação" e "conhecimento";
- As medidas mais referidas espontaneamente pelos inquiridos são: Cartão do Cidadão, Empresa na Hora, Ligação à Internet em Banda Larga de todas as Escolas do País, Simplex e Generalização da Utilização e Oferta da Banda Larga;
- Por outro lado, as medidas consideradas como mais importantes pelos inquiridos são semelhantes embora numa ordem diferente: Ligação à Internet em Banda Larga de todas as Escolas do País, Cartão do Cidadão, Generalização do Ensino do Inglês no 1º Ciclo do Ensino Básico, Generalização da Utilização e Oferta da Banda Larga e Documento Único Automóvel;
- 3 das 5 medidas com maior notoriedade são também consideradas entre o top 5 das mais importantes pelos inquiridos. As principais diferenças registadas são: a Empresa na Hora e o Simplex têm boa notoriedade mas não lhe é atribuída a mesma importância; o Documento Único Automóvel e Generalização do Ensino do Inglês no 1º Ciclo do Ensino Básico são considerados importantes mas não são referidos espontaneamente pelos inquiridos;

Síntese de Resultados

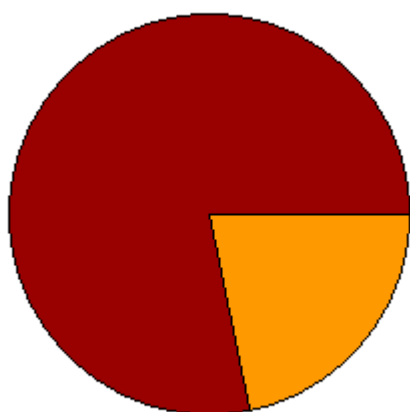
- 89% dos inquiridos estão "satisfeitos" ou "muito satisfeitos" com os serviços públicos online disponíveis em Portugal - elevada aprovação dos utilizadores;
- Os serviços públicos online permitiram evitar deslocações físicas aos serviços - 43,8% afirmar que o número de deslocações diminuiu devido à utilização da Internet;
- 34,7% dos inquiridos poupou até 3 deslocações, 18,2% pouparam de 3 a 5 e 11,9% reduziram de 5 a 10 deslocações - maior comodidade para os Cidadãos;
- Os inquiridos têm a expectativa de continuar a reduzir estas deslocações nos próximos 2 anos - 60,3% acreditam na diminuição das deslocações graças aos serviços públicos online;
- A Internet já é o canal utilizado com mais frequência pelos inquiridos para se relacionarem com a Administração Públicas - 49,3% colocam-no em primeiro lugar, o segundo é o presencial com 36,7% - e é igualmente o preferido - 49,4% dos inquiridos consideram ser o melhor para resolver as situações;
- A utilização de serviços públicos online é o terceiro serviço de Internet mais utilizado pelos inquiridos, vindo depois de serviços como o mail e os portais/motores de busca;

Lisboa, 29 de Setembro de 2006

Direcção de Estudos da Netsonda

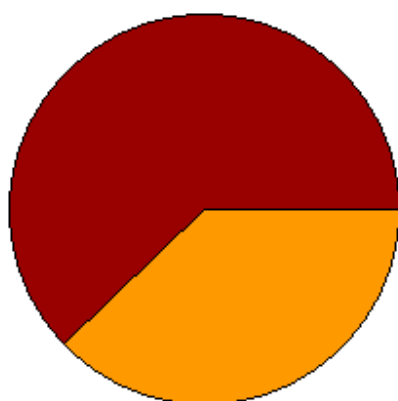
Síntese de Resultados

1. Já ouviu falar do Plano Tecnológico?



	Casos	Percent.
■ Sim	739	78.4%
■ Não	204	21.6%
Total	943	100%

2. Sabe em que consiste o Plano Tecnológico?



	Casos	Percent.
■ Sim	460	62.2%
■ Não	279	37.8%
Total	739	100%

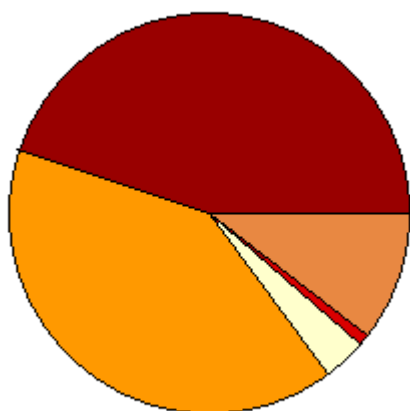
Síntese de Resultados

3. Indique três iniciativas/medidas do Plano Tecnológico:

Indique até três iniciativas/medidas do Plano Tecnológico:	Ocorrências
Cartão do Cidadão	105
Empresa na hora (www.empresanahora.pt)	97
Ligação à Internet em Banda Larga de todas as Escolas do País	76
Simplex	72
Generalização da Utilização e Oferta da Banda Larga	62
Documento Único Automóvel	48
Passaporte Electrónico Português	44
Caixa Electrónica Postal Universal (Via CTT – www.viactt.pt)	43
Portal do Emprego e Formação (www.netemprego.pt)	20
Generalização do ensino do Inglês no 1º Ciclo do Ensino Básico	18

Nota: Por uma questão de facilidade na consulta da informação, a tabela em cima apresenta apenas as 10 medidas do Plano Tecnológico que obtiveram o maior número de ocorrências.

4. Na sua opinião, o Plano Tecnológico é:



	Casos	Percent.
Muito importante	424	45.0%
Importante	379	40.2%
Pouco importante	33	3.5%
Nada importante	8	0.8%
Não sabe	99	10.5%
Total	943	100%

Síntese de Resultados

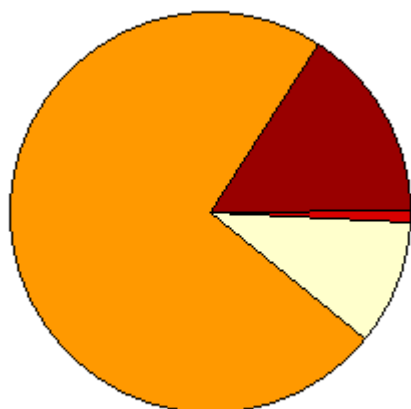
5. Utilizando uma escala de 1 a 5, em que 1 representa "Nada importante" e 5 "Muito importante", indique qual é, na sua opinião, a importância de cada uma das seguintes medidas do Plano Tecnológico:

Medidas do Plano Tecnológico	Média Ponderada*
Ligação à Internet em Banda Larga de todas as Escolas do País	4,03
Cartão do Cidadão	4
Generalização do ensino do Inglês no 1º Ciclo do Ensino Básico	3,95
Generalização da Utilização e Oferta da Banda Larga	3,93
Documento Único Automóvel	3,93
Portal do Emprego e Formação (www.netemprego.pt)	3,89
Eliminação e Simplificação de Actos Registais e Notariais	3,71
Portal Segurança Social Directa (www.seg-social.pt)	3,71
Passaporte Electrónico Português	3,66
Fomentar a criação de novas empresas de base tecnológica	3,51

*Média Ponderada da avaliação da importância dada pelos inquiridos numa escala de 0 a 5.

Nota: Por uma questão de facilidade na consulta da informação, a tabela em cima apresenta apenas as 10 medidas do Plano Tecnológico que obtiveram a melhor classificação de importância.

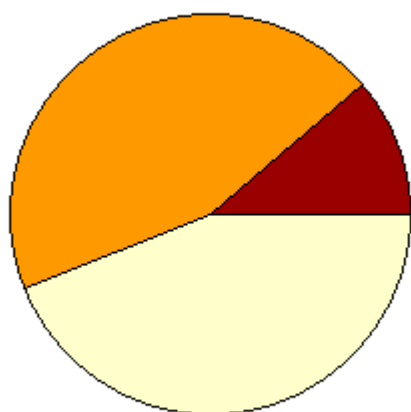
6. Globalmente, qual é o seu nível de satisfação com os serviços públicos online?



	Casos	Percent.
Muito Satisfeito	133	15.7%
Satisfeito	620	73.4%
Insatisfeito	85	10.1%
Muito insatisfeito	7	0.8%
Total	845	100%

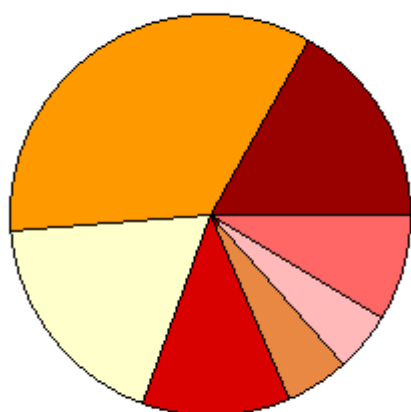
Síntese de Resultados

7. No último ano, a sua utilização dos serviços públicos presenciais (ex. balcões de atendimento)...



	Casos	Percent.
Aumentou	105	11.1%
Manteve-se	424	45.0%
Diminuiu	414	43.9%
Total	943	100%

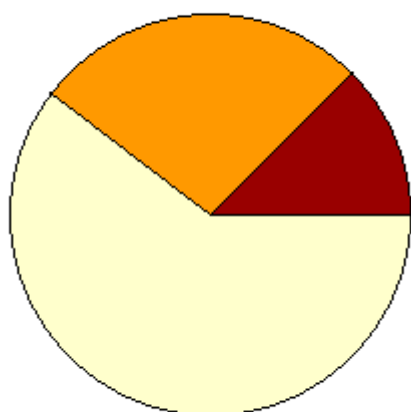
8. Quantas deslocações a um serviço público presencial evitou, no último ano, por utilizar os serviços públicos online?



	Casos	Percent.
Nenhuma	158	16.8%
Até 3 vezes	327	34.7%
Entre 3 e 5 vezes	171	18.1%
Entre 5 a 10 vezes	113	12.0%
Entre 10 a 20 vezes	47	5.0%
Mais de 20 vezes	45	4.8%
Não sabe	82	8.7%
Total	943	100%

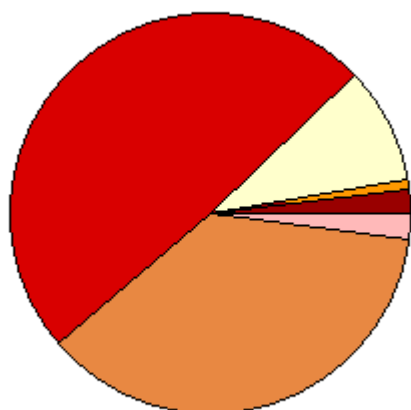
Síntese de Resultados

9. Nos próximos dois anos prevê que a sua utilização dos serviços públicos presenciais (ex. balcões de atendimento) irá...



	Casos	Percent.
Aumentar	117	12.4%
Manter	257	27.3%
Diminuir	569	60.3%
Total	943	100%

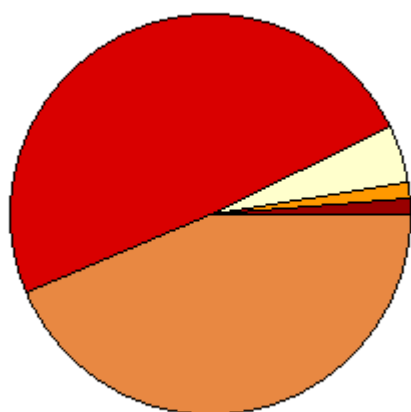
10. Dos seguintes canais de comunicação com a administração pública, qual costuma utilizar com maior frequência?



	Casos	Percent.
Carta	17	1.8%
Fax	8	0.8%
Telefone	88	9.3%
Internet	465	49.3%
Presencial	345	36.6%
Nenhum	20	2.1%
Total	943	100%

Síntese de Resultados

11. Na sua opinião, qual a melhor forma de resolver as suas situações com os serviços públicos?



	Casos	Percent.
Carta	12	1.3%
Fax	12	1.3%
Telefone	43	4.6%
Internet	466	49.4%
Presencial	410	43.5%
Total	943	100%

12. Quais os serviços que utiliza na internet?

	Casos	Percent.
Consulta de mail	923	97.9%
Consulta de sites, portais e motores de busca	924	98.0%
Serviços de Homebanking	629	66.7%
Mensageiros instantâneos (ex. Sapo Messenger, MSN)	723	76.7%
Download de músicas e vídeos	390	41.4%
Compras online	453	48.0%
Total	943	100%