

10. Tecnologias de informação												
Básico			Em desenvolvimento			Avançado			De vanguarda			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Orientação estratégica	O INSP compra computadores e outro equipamento de TI numa base ad hoc, à medida que os fundos ficam disponíveis. O INSP não dispõe de um programa de TI abrangente.			O INSP atribui recursos para TI e inclui, frequentemente, recursos para TI nos novos pedidos de financiamento. As decisões sobre as aquisições e pedidos de financiamento de TI são deixadas ao critério dos indivíduos.			O INSP dispõe de uma estratégia de TI global para aquisições e actualizações de software e hardware, e apoio informático. Estão a ser experimentadas novas tecnologias em alguns grupos, embora a adopção por todo o INSP seja lenta.			A estratégia de TI do INSP é frequentemente actualizada para integrar novas tecnologias e abordagens. O INSP avalia estrategicamente novas abordagens (p. ex., para recolha de dados móveis) e dissemina as que funcionam bem por todo o INSP.		
Sistemas	O INSP não dispõe de um plano ou de sistemas de TI para assegurar que o hardware e o software estão actualizados. O INSP não dispõe de políticas nem de directrizes de segurança de informação.			O INSP tem um plano para assegurar que todos os computadores, servidores e outro equipamento de TI são regularmente actualizados; o software está actualizado, mas não está completamente implementado. Existem políticas de segurança de informação, mas não estão amplamente divulgadas nem são amplamente usadas.			O INSP faz a actualização de computadores, servidores e outros equipamentos numa base regular e assegura que o software esteja actualizado. Alguns grupos estão a experimentar novo equipamento e novas abordagens, mas não existem sistemas para partilhar experiências entre grupos. O INSP implementa uma política de segurança da informação formal.			O INSP dispõe de sistemas para assegurar que a sua área de TI está actualizada. As políticas de segurança de informação são constantemente actualizadas para dar resposta a novas ameaças e incorporar novas tecnologias.		
Recursos	Os fundos dos doadores permitem a aquisição de alguns computadores e de software, mas não é suficiente para todos os departamentos do INSP. O INSP não dispõe de especialistas de TI. Muitas vezes, os computadores, servidores e outro equipamento estão avariados ou não funcionam correctamente. A maioria dos funcionários não dispõe de acesso à Internet nos seus computadores. O apoio de TI para os funcionários no terreno é muito limitado.			O INSP investe recursos para assegurar que os funcionários têm bons computadores e acesso à Internet, mas as TI registam um atraso em matéria de programas sem financiamentos específicos de doadores. O INSP dispõe de funcionários que podem prestar apoio de TI, mas não são suficientes para satisfazer a procura. Por vezes, os funcionários que trabalham no terreno dispõem de acesso telefónico e de acesso à Internet.			O INSP dispõe de recursos dedicados para assegurar que a maioria dos funcionários tem computador e acesso à Internet. Os funcionários da área de TI são geralmente adequados para orientar as compras, configurar os sistemas e ajudar com os problemas do dia-a-dia. No entanto, o apoio após o horário de expediente é mínimo. Os funcionários que trabalham no terreno dispõem de telefones e computadores. O INSP presta algum apoio para telecomunicações, reuniões virtuais e outras abordagens de comunicação à distância.			O equipamento e sistemas de TI do INSP estão actualizados. Os funcionários da área de TI prestam apoio 24 horas por dia, 7 dias por semana. Pesquisam novas tecnologias e colaboram com pessoal das disciplinas relevantes para avaliar a sua utilidade. Como o INSP dispõe de excelentes sistemas para reuniões remotas, é frequentemente solicitado a servir de anfitrião para acções de formação e reuniões virtuais.		
Qualidade	As limitações em termos de computadores, Internet e outros recursos de TI diminuem a eficiência e a eficácia.			A capacidade das TI nos departamentos do INSP que recebem mais financiamento é suficiente para fazer o trabalho necessário, mas é necessário melhorar a qualidade em muitos dos seus departamentos. É dada pouca atenção a questões de segurança da informação.			A maioria dos funcionários do INSP tem acesso a bons computadores e Internet fiável no local de trabalho. São usados computadores portáteis, telemóveis e outros dispositivos móveis para melhorar a conectividade quando os funcionários não estão no escritório. A maioria dos funcionários tenta cumprir as políticas de segurança da informação.			Todos os funcionários têm um bom computador e acesso à Internet, independentemente do local a partir do qual trabalham. A segurança da informação é conseguida pelo empenho dos funcionários e fortes sistemas de segurança.		
Envolvimento	Muitos funcionários sentem-se frustrados porque a inadequação da infra-estrutura de TI torna o seu trabalho difícil.			Os funcionários do INSP apreciam as melhorias no acesso a computadores e Internet. No entanto, alguns funcionários, especialmente em programas que não são devidamente financiados, continuam frustrados pelo equipamento de qualidade inferior e o fraco apoio informático.			A maioria dos funcionários sente que dispõe do apoio de TI de que necessita para desempenhar as suas funções. O INSP usa uma variedade de abordagens para prestar assistência aos funcionários na utilização eficiente das tecnologias de informação, incluindo acções de formação e acesso a especialistas.			Os funcionários consideram a área de TI uma parte integral do seu trabalho. Apreciam os esforços do INSP para lhes proporcionar as competências e apoios de que necessitam para ter sucesso. Apreciam o facto de terem acesso a tecnologias de vanguarda.		
Impacto	Em alguns departamentos do INSP com financiamento significativo de doadores, a produtividade e a eficiência são acentuadamente superiores; na maior parte do INSP, a capacidade de TI limitada influencia gravemente a aptidão dos funcionários para realizarem o seu trabalho.			Uma infra-estrutura e sistemas de TI melhores estão a melhorar a eficiência e a eficácia.			A infra-estrutura de TI do INSP é fulcral para o seu trabalho e ajuda-o a alcançar os seus objectivos. A lentidão do INSP a testar e adoptar inovações, por vezes, reduz a sua eficiência.			O INSP consegue demonstrar a importância das TI na sua eficiência e eficácia. A experiência do INSP com novas tecnologias ajuda a mantê-lo na vanguarda e a contribuir com informações para a tomada de decisão de outros grupos.		