



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

cetic.br

Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

TIC GOVERNO 2025

PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

ESTRATO	CÓDIGO
Censo do Federal e Legislativo, Judiciário, Ministério Público Estadual e Defensoria Pública da União	1()
Amostra Executivo Estadual - Norte e Centro-Oeste Administração Direta	2()
Amostra Executivo Estadual - Norte e Centro-Oeste Administração Indireta	3()
Amostra Executivo Estadual - Nordeste e Sudeste Administração Direta	4()
Amostra Executivo Estadual - Nordeste e Sudeste Administração Indireta	5()
Amostra Executivo Estadual - Sul Administração Direta	6()
Amostra Executivo Estadual - Sul Administração Indireta	7()
Censo de Secretarias Estaduais de Educação, Saúde e Fazenda/Finanças, e Defensoria Pública Estadual	8()

NÍVEL DE GOVERNO	CÓDIGO
Federal	1()
Estadual	2()

PODER	CÓDIGO
Executivo	1()
Legislativo	2()
Judiciário	3()
Ministério Público	4()

ID
I _ I _ I _ I

ADMINISTRAÇÃO	CÓDIGO
DIRETA	1()
INDIRETA	2()

EDUCAÇÃO OU SAÚDE	CÓDIGO
SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	1()
SECRETARIA DA SAÚDE	2()
OUTRAS	3()

CONFIRMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO: O(A) sr.(a) fala do(a) _____ (NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO DA LISTAGEM)? (RU)

Sim	1	CONTINUE
Não	2	ENCERRAR E MARCAR A OCORRÊNCIA “TELEFONE ERRADO”

SOMENTE PARA QUEM CONFIRMOU O NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO (CÓD. 1 NA CONFIRMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO)

INTRODUÇÃO – TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DO ÓRGÃO PÚBLICO

Bom dia/ Boa tarde o(a) senhor(a) pode me passar para o Departamento de Tecnologia da Informação, por gentileza?

[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO ESCLARECER] Departamento de Tecnologia da Informação é a área encarregada geralmente dos computadores, redes e Internet do órgão público.

[CASO NÃO HAJA ÁREA DE TI]: Gostaria então de falar com a pessoa responsável pela área de informática, tecnologia de informação, rede de computadores ou Internet neste órgão público.

[Quem gostaria?] Estamos ligando da parte da Ipsos-Ipec.

ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO – ÁREA DE TI OU COM O RESPONSÁVEL PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO

Bom dia/ boa tarde, meu nome é (), sou entrevistador da Ipsos-Ipec e estamos realizando uma pesquisa encomendada pelo CGI.br, o Comitê Gestor da Internet no Brasil, que visa ampliar o conhecimento sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público, e quero contar com a sua colaboração.

Devemos falar preferencialmente com a pessoa responsável pela área de informática, tecnologia da informação, ou departamento que gerencia a rede de computadores do órgão público.

Caso não exista esta área no órgão, falaremos com a pessoa que é responsável por essas tecnologias no órgão.

*Antes de tudo, gostaríamos de informar que a sua participação é voluntária, suas respostas são confidenciais e para a garantia da qualidade da entrevista, ela será gravada. Solicito sua autorização para uso e tratamento de todos os dados coletados na entrevista. Nós garantimos que as respostas dadas serão tratadas de forma anônima e confidencial, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. O(A) sr.(a) nos autoriza? **[ENTREVISTADO DEVE RESPONDER EXPRESSAMENTE].***

1 () Sim ► PROSSIGA

2 () Não (RECUSA) ► AGRADEÇA E ENCERRE

PARA ÓRGÃOS DO EXECUTIVO FEDERAL

[ENTREVISTADOR] Se necessário esclarecer:

(1) Sobre a realização desta pesquisa, foi enviado um comunicado por mensagem de WhatsApp ou Ofício Circular pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

PARA TODOS

[ENTREVISTADOR] Se necessário esclarecer:

(1) Sobre a realização desta pesquisa, foi enviado um comunicado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil. Caso o(a) sr.(a) tenha interesse, podemos reenviar este documento.

(2) Para obter mais informações sobre esse estudo, você também pode acessar a página do Comitê Gestor da Internet no Brasil na Internet, pelo site: (<https://cetic.br/pt/pesquisa/governo/faq/>)

PARA TODOS

P01) A pesquisa é sobre tecnologia da informação, e trata de temas como Internet, computadores, redes e *websites*. O(a) sr.(a) é a pessoa mais familiarizada para avaliar essas tecnologias no órgão público em que trabalha? **(RU)**

Sim	1	→ PULE PARA A1C
Não	2	→ FAÇA P02
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM DISSE NÃO SER FAMILIARIZADO (CÓDS. 2, 97 ou 98 NA P01)

P02) E há outra pessoa que poderíamos contatar para participar desta pesquisa? **(RU)**

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE AO O ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

ENTREVISTADOR: A entrevista será realizada somente com quem declarou ser capacitado em avaliar serviços de tecnologia de comunicações e rede.

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA P02

P02A. Informações do respondente qualificado

NOME : _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
DEPARTAMENTO : _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
CARGO : _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: Caso o respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual o responsável trabalha.

PARA TODOS

A1C) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) sr.(a) no(a) _____ [NOME DO ÓRGÃO]? (LEIA AS OPÇÕES – RU)

Concurso público de caráter permanente EFETIVO com vínculo estatutário ou celetista	1	FAÇA O BLOCO 1
Concurso público de caráter temporário	2	
Cargo comissionado ou cargo de confiança	3	
Prestador de serviços terceirizados de empresa privada	4	PULE PARA P03
Prestador de serviços através de empresa pública, autarquia, fundação, sociedade de economia mista ou outro departamento que não seja deste órgão público. [ESPECIFIQUE]: Qual seria esse órgão?	5	FAÇA O BLOCO 1
Outro (ESP.). [ESPECIFICAR] Qual?	6	ENCERRE
Não Sabe (ESP.)	97	ENCERRE
Não respondeu (ESP.)	98	ENCERRE

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 4 NA A1C

P03) Neste estudo os entrevistados não deverão ser terceirizados. Por esse motivo, agradecemos a sua colaboração. O(a) sr.(a) poderia me indicar quem seria a pessoa não terceirizada mais familiarizada com essas questões para responder à pesquisa? (RU)

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE AO ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

###SOMENTE PARA CÓD. 1 NA P03###

P02B. Informações do respondente qualificado

NOME: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
CARGO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: Caso o respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual o responsável trabalha.

PARA TODOS

WEB) ENTREVISTADOR, ESSA ENTREVISTA SERÁ REALIZADA POR MEIO DE QUESTIONÁRIO WEB? SE SIM, ANOTE O NOME E E-MAIL CORRETO DO ENTREVISTADO NO CAMPO ABAIXO.

Pela Internet. Qual o seu endereço de e-mail? O(A) Sr(a). poderia soletrar, por favor?	1	IR PARA NomeWeb
Por telefone	2	IR Q2A

ENTREVISTADOR: É FUNDAMENTAL COLETAR A FORMA COMO O ENDEREÇO É FORNECIDO PELO RESPONDENTE COM O MÁXIMO DE ATENÇÃO

- TODOS OS E-MAILS DEVEM TER @
- NENHUM E-MAIL DEVE TER Ç OU ACENTOS;
- EVITAR ERROS COMO “.BE” OU “.BN” NO LUGAR DE “.BR”,
- EVITAR ERROS COMO “.CON” AO INVÉS DE “.COM”
- EVITAR ERROS COMO “.OGR”, “.OG” OU “.OR” NO LUGAR DE “.ORG”.
- ENDEREÇOS DE E-MAIL NÃO CONTÉM VÍRGULA, APENAS PONTO.

PARA CÓD. 1 NA QUESTÃO WEB

NomeWeb) O(a) sr.(a) poderia confirmar seu nome, por favor?

ENTREVISTADOR: APÓS NomeWeb, MARCAR OCORRÊNCIA “ENVIO DO QUESTIONÁRIO WEB”. E-MAIL COM LINK SERÁ ENVIADO PARA RESPOSTA PELA INTERNET

BLOCO I

PARA TODOS

Q2A) Qual é o seu cargo atual? (ESPONTÂNEO - RU)

Área de TI	
Diretor, Secretário, Subsecretário de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	1
Gerente, Coordenador, Coordenador Geral de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	2
Supervisor / chefe/ Coordenador de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	3
Consultor/ Influenciador de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	4
Analista/ Técnico de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	5
Gestor de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	6
Outro profissional da área (Especifique): __ __ _____	9

Outras áreas	
Presidente / Vice / Diretor geral	11
Diretor	12
Gerente	13
Supervisor / chefe/ Coordenador	14
Outro profissional (Especifique): __ __ _____	20

ENTREVISTADOR, LEIA: Gostaria de esclarecer que sempre que for realizada alguma pergunta sobre o(a) _____ **[NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]** como um todo, por favor:

INCLUA todos os departamentos e escritórios que fiquem em outros endereços e

PARA ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA

NÃO CONSIDERE as entidades da administração indireta como, fundações, autarquias, empresas públicas e sociedade de economia mista vinculadas a este órgão e, caso haja, também **não considere** escolas, hospitais, centros de saúde, museus, bibliotecas e delegacias de polícia.

PARA ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:

NÃO CONSIDERE escolas, hospitais, centros de saúde, museus, bibliotecas e delegacias de polícia.

Ficou claro para o(a) Senhor(a) o que deve ser considerado nesta pesquisa como _____ **[NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]**?

[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]

ENTREVISTADOR, LEIA: Para começar, vou fazer algumas perguntas sobre recursos humanos e a infraestrutura de tecnologias da informação e comunicação deste órgão público.

PARA TODOS

E1) Quantas pessoas, aproximadamente, trabalham neste órgão público? Por favor, inclua os profissionais efetivos, temporários e meio período desse edifício e de departamentos e escritórios que fiquem em outros edifícios ou endereços. **(RU)**

[ENTREVISTADOR: SE O RESPONDENTE DISSER QUE NÃO SABERIA DIZER AO CERTO, ESTIMULAR E PEDIR UM NÚMERO APROXIMADO]

	pessoas ocupadas
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

PARA TODOS

B3) Esse órgão público usou a Internet nos últimos 12 meses? **(RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM INTERNET (COD. 1 NA B3)

B3A) E quais dos seguintes tipos de conexão à Internet foram utilizados neste órgão público nos últimos 12 meses? **(LER ITENS - RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Conexão discada, que deixa a linha de telefone ocupada durante o uso	1	2	97	98
B	Conexão DSL, via linha telefônica, que não deixa a linha ocupada durante o uso	1	2	97	98
C	Conexão via cabo	1	2	97	98
D	Conexão via fibra ótica	1	2	97	98
E	Conexão via satélite	1	2	97	98
F	Conexão via rádio	1	2	97	98
G	Modem 3G ou 4G	1	2	97	98

ESSA QUESTÃO NÃO ACEITA TODOS OS ITENS “NÃO” (COD 2), OU SEJA, REQUER PELO MENOS UM ITEM “SIM” OU “NÃO SABE”. CASO O ENTREVISTADOR MARQUE TODOS OS ITENS “NÃO”, APRESENTAR UM POP-UP COM A SEGUINTE MENSAGEM:

ENTREVISTADOR, LEIA: O (A) sr.(a) havia me dito que este órgão público usou a Internet nos últimos 12 meses. Qual tipo de conexão é utilizado neste órgão? **(RELER OS ITENS NA PERGUNTA B3A)**

ENTREVISTADOR, LEIA: Agora vamos falar sobre a gestão de tecnologia da informação neste órgão público.

PARA TODOS

C1) Neste órgão público há alguma área ou departamento de tecnologia da informação, informática, sistemas ou redes? Por favor, não considere se esta área for composta por funcionários exclusivamente terceirizados **(RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE NÃO POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 2, 97 OU 98 NA C1)

C1_A) Neste órgão público, há profissionais de tecnologia da informação ou informática que são _____: (LER ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Concursados	1	2	97	98
B	Comissionados	1	2	97	98
D	Terceirizados	1	2	97	98
E	Prestadores de serviço de empresa pública, autarquia, fundação ou outro departamento que não seja deste órgão público	1	2	97	98
F	Outro tipo de profissional de TI	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 1 NA C1)

C1F_A1) Este órgão público possui Comitê ou Conselho formalmente instituído _____ (LER ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	De tecnologia da Informação (TI)?	1	2	97	98
B	De governança de dados?	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 1 NA C1)

C1G. Agora gostaria de saber se este órgão possui os seguintes documentos formalmente instituídos, mesmo que tenham sido elaborados por outro órgão público. Este órgão público possui documento formalmente instituído de _____ [LER O ITEM]? E documento formalmente instituído de _____ [LER ITENS - RU POR LINHA]?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Plano diretor ou estratégico de TI	1	2	97	98
B	Plano de segurança da informação	1	2	97	98
D	Plano ou estratégia de transformação digital ou governo digital	1	2	97	98
E	Plano ou política de governança de dados	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 1 NA C1)

C2. Nos últimos 12 meses, este órgão público armazenou dados digitais em _____: (LER ITENS - RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS):

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	<i>Data center próprio</i> , ou seja, em uma instalação física mantida pelo órgão público	1	2	97	98
B	<i>Data center</i> terceirizado, ou seja, em uma instalação física de terceiros, contratada pelo órgão público	1	2	97	98
C	Nuvem privada, ou seja, em uma infraestrutura virtual de uso exclusivo do órgão público, seja própria ou contratada	1	2	97	98
D	Nuvem pública, ou seja, em uma infraestrutura virtual de uso livre, pertencente a um provedor de serviço terceirizado como AWS - Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud	1	2	97	98
E	Nuvem híbrida que combina contratação de nuvem pública e privada	1	2	97	98

PARA TODOS

C3. Agora gostaria de saber se este órgão público utiliza alguma das seguintes medidas de segurança digital para acesso a dados e sistemas. Este órgão público utiliza _____ [LER O ITEM]? (RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Autenticação de acesso por meio de senha forte, biometria ou múltiplos fatores	1	2	97	98
D	<i>Backup</i> , cópia de segurança dos dados em local separado, incluindo armazenamento em nuvem	1	2	97	98
E	Uso de rede virtual privada (VPN)	1	2	97	98
F	Monitoramento e detecção de ameaças, como monitoramento de tráfego e detecção de invasões	1	2	97	98
I	Testes de segurança, como testes de invasão, revisão de medidas de segurança, teste de sistemas de <i>backup</i>	1	2	97	98

PARA TODOS

C1K) Este órgão público contrata serviços de: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA):

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	<i>E-mail</i> em nuvem	1	2	97	98
B	<i>Software</i> de escritório em nuvem	1	2	97	98
C	Armazenamento de arquivos ou banco de dados em nuvem	1	2	97	98
D	Capacidade de processamento em nuvem	1	2	97	98

Novas Tecnologias

PARA TODOS

H4) Nos últimos 12 meses, este órgão fez análises de *Big Data*? (RU)

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE FIZERAM ANÁLISES DE *BIG DATA* (CÓD. 1 NA H4)

H4.1) Nos últimos 12 meses, este órgão fez análises de *Big Data* a partir de alguma das seguintes fontes de dados? (RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NS (ESP.)
A	Dados provenientes de dispositivos inteligentes ou sensores, como trocas de dados entre máquinas, sensores digitais, etiquetas de identificação por radiofrequência etc.	1	2	97	98
B	Dados de geolocalização provenientes do uso de dispositivos portáteis, como telefone móvel, conexão wireless ou GPS.	1	2	97	98
C	Dados gerados a partir de mídias sociais, como redes sociais, blogs, <i>sites</i> de compartilhamento de conteúdo de multimídia.	1	2	97	98
D	Dados obtidos a partir de bases de dados governamentais	1	2	97	98
E	Outras fontes de <i>Big Data</i> . Qual? _____	1	2	97	98

ESSA QUESTÃO NÃO ACEITA “NÃO” (CÓD. 2) EM TODOS OS ITENS, OU SEJA, REQUER PELO MENOS UM ITEM “SIM” OU “NÃO SABE”. CASO O ENTREVISTADOR MARCAR “NÃO” EM TODOS OS ITENS, APRESENTAR UM POP-UP COM A SEGUINTE MENSAGEM:

ENTREVISTADOR, LEIA: O (A) sr.(a) havia me dito que este órgão fez análises de *Big Data* nos últimos 12 meses. A partir de alguma das seguintes fontes de dados este órgão fez análises de *Big Data*? **(RELER OS ITENS NA PERGUNTA H4.1)**

PARA TODOS

H6) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou *blockchain*, ou seja, uma tecnologia de registros distribuídos, não editáveis, protegidos por criptografia, que garante a integridade das informações? **(ESPONTÂNEA – RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

PARA TODOS

H7) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou tecnologias de Inteligência Artificial como *chatbots* ou assistentes virtuais, sistemas de reconhecimento facial ou de imagem ou ferramentas de predição e análise de dados a partir de aprendizagem de máquina? **(ESPONTÂNEA – RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE NÃO UTILIZARAM TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (CÓD. 2 NA H7)

H13) Por quais motivos este órgão público não utilizou Inteligência Artificial nos últimos 12 meses? **(LER ITENS - RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Porque os custos parecem ser muito altos	1	2	97	98
B	Por falta de pessoas capacitadas no órgão público para usar essas tecnologias	1	2	97	98
C	Por incompatibilidade com os equipamentos, <i>software</i> ou sistemas existentes no órgão público	1	2	97	98
D	Por dificuldades de disponibilidade ou qualidade dos dados necessários para o uso dessas tecnologias	1	2	97	98
E	Por preocupações com relação à violação da proteção de dados e privacidade	1	2	97	98
F	Porque não é uma prioridade	1	2	97	98
G	Por falta de necessidade ou de interesse	1	2	97	98
H	Por questões éticas	1	2	97	98
I	Outros motivos	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 1 NA C1)

H7A) Algum dos funcionários da área ou departamento de TI participou de alguma capacitação, curso ou treinamento sobre Inteligência Artificial? **(ESPONTÂNEA – RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE USARAM TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (CÓD. 1 NA H7)

H9) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou tecnologias de Inteligência Artificial para: **(LER ITENS - RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Mineração de texto e análise da linguagem escrita	1	2	97	98
B	Reconhecimento de fala, que converte a linguagem falada em formato legível para máquinas	1	2	97	98
C	Geração de linguagem natural (GLN) para linguagem escrita ou falada	1	2	97	98
D	Reconhecimento e processamento de imagens, que identificam objetos ou pessoas	1	2	97	98
E	Aprendizagem de máquina para predição e análise de dados	1	2	97	98
F	Automatização de processos de fluxos de trabalho	1	2	97	98
G	Movimentação física de máquinas por meio de decisões autônomas como robôs, veículos e drones autônomos	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZARAM TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (CÓD. 1 NA H7)

H15) Este órgão público realizou ou está realizando alguma das seguintes parcerias para o desenvolvimento de Inteligência Artificial? **(LER ITENS - RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Com universidades ou centro de pesquisa	1	2	97	98
B	Com fundações ou associações sem fins lucrativos	1	2	97	98
C	Com outros órgãos públicos	1	2	97	98
D	Com organizações privadas	1	2	97	98
E	Outros tipos de parceria	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZARAM TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (CÓD. 1 NA H7)

H16) Este órgão público utiliza tecnologias de Inteligência Artificial para _____? **(LER ITENS - RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Melhorar as operações internas, como para automação de processos e aumento da eficiência	1	2	97	98
B	Apoiar as políticas públicas e atividades-fim do órgão público, como para formulação, implementação ou avaliação de programas e políticas	1	2	97	98
C	Melhorar os serviços públicos prestados, como para atendimento digital ou personalização de serviços aos usuários	1	2	97	98
D	Fiscalizar o uso de recursos públicos, como para auditorias e detecção de fraudes	1	2	97	98
E	Outras finalidades. Especifique: _____	1	2	97	98

ESSA QUESTÃO NÃO ACEITA TODOS OS ITENS “NÃO” (CÓD. 2), OU SEJA, REQUER PELO MENOS UM ITEM “SIM” OU “NÃO SABE”. CASO O ENTREVISTADOR MARQUE TODOS OS ITENS “NÃO”, APRESENTAR UM POP-UP COM A SEGUINTE MENSAGEM:

ENTREVISTADOR, LEIA: O (a) sr.(a) havia me dito que o órgão público usou tecnologias de Inteligência Artificial nos últimos 12 meses. Para qual finalidade? **(RELER O ENUNCIADO E OS ITENS NA PERGUNTA H16)**

PARA TODOS

H17) Em relação a ferramentas de Inteligência Artificial Generativa que ajudam a criar conteúdo automaticamente, como ChatGpt, Copilot, Gemini ou similares, este órgão público _____? **(LER ITENS - RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Disponibilizou algum guia, manual, diretrizes ou orientações para uso dessas tecnologias para seus funcionários	1	2	97	98
B	Possui iniciativas de uso dessas tecnologias nos processos internos do órgão público	1	2	97	98
C	Possui iniciativas voltadas ao público externo, como atendimento ou prestação de serviços por meio dessas tecnologias à população	1	2	97	98
D	Ofereceu curso, treinamento ou capacitação para seus funcionários sobre o uso dessas tecnologias	1	2	97	98
E	Contratou alguma ferramenta de IA generativa para uso dos funcionários nos processos de trabalho	1	2	97	98

PARA TODOS

H6C) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou Internet das Coisas, ou seja, dispositivos ou sistemas interconectados que podem coletar e trocar dados e serem monitorados ou controlados remotamente, como sensores e câmeras inteligentes? **(ESPONTÂNEA – RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM A INTERNET (COD. 1 NA B3)

I1b. Este órgão público disponibilizou os seguintes recursos para o cidadão por meio celular ou smartphones, nos últimos 12 meses? **[RU POR LINHA - LER OPÇÕES DE RESPOSTA]**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Envio de SMS para o cidadão	1	2	97	98
B	Recebimento de SMS enviado pelo cidadão	1	2	97	98
C	Aplicativos criados pelo órgão público	1	2	97	98
F	Website adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em versão <i>mobile</i>	1	2	97	98
H	Envio de mensagem por WhatsApp ou Telegram	1	2	97	98
G	Algum outro? [ANOTE] _____	1	2	97	98

PARA TODOS

F5A) Neste órgão público, existe uma área ou pessoa responsável por procedimentos e políticas para a coleta, armazenamento e uso de dados pessoais ou pela implementação das diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)? **(ESPONTÂNEA – RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM ÁREA LGPD (CÓD. 1 NA F5A)

F5B) Neste órgão público, a área responsável pelo projeto de implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) está: **(LER OPÇÕES - RU)**

No Gabinete do Secretário, Diretor ou Presidente do órgão	1
No departamento jurídico ou Procuradoria do órgão	2
No departamento ou área de TI do órgão	3
Na Controladoria ou Corregedoria do órgão	4
Em Comitê ou Comissão específica do órgão	5
Outro. Qual? _____	6
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

###SOMENTE PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS QUE POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 1 NA C1) ###

F5C) Algum dos funcionários da área ou departamento de TI teve alguma capacitação, curso ou treinamento oferecido pelo órgão público sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)? **(ESPONTÂNEA – RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

PARA TODOS

F5D) Em relação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), este órgão público _____ **(LER ITENS – RU POR LINHA)?**

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
A	Nomeou o Encarregado de dados pessoais ou DPO do órgão	1	2	97	98
B	Disponibilizou canais de atendimento pela Internet para os cidadãos enviarem mensagens sobre o uso de seus dados pessoais pelo órgão	1	2	97	98
C	Publicou a Política de Privacidade do órgão na Internet com as hipóteses ou bases legais para tratamento de dados pessoais	1	2	97	98
D	Implementou um plano de resposta a incidentes de segurança da informação relacionado a dados pessoais	1	2	97	98
E	Possui programa de governança em privacidade e proteção de dados pessoais	1	2	97	98

ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE

P01A) Agora vamos falar sobre os conteúdos que são preparados para estarem disponíveis *online*, em algum portal ou *website*. O(A) sr.(a) é a pessoa mais familiarizada com esses conteúdos digitais no _____ (**NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO**), como por exemplo uso de redes sociais, informações disponíveis na Internet e formas de contato do cidadão com o órgão? (**RU**)

Sim	1	→PULE PARA H2
Não	2	→FAÇA S1
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA CÓDIGOS 2, 97 ou 98 NA P01A

S1) O(A) sr.(a) sabe se neste órgão há uma pessoa ou departamento responsável pelos conteúdos digitais na Internet? (**ENTREVISTADOR, NÃO LEIA AS OPÇÕES, APENAS ANOTE - RU**)

Sim, sabe quem é o responsável pelos conteúdos digitais	1	→PREENCHA S4
Sabe qual é o departamento, mas não sabe quem é a pessoa responsável	2	→PREENCHA S4
Não sabe se existe essa pessoa ou departamento	3	→PULE PARA H2
O órgão público não tem uma pessoa ou departamento responsável pelos conteúdos digitais na Internet	4	→PULE PARA H2

SOMENTE PARA CÓDIGOS 1 E 2 NA S1

S4. Informações do Respondente 2

NOME: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) CARGO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)	
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)	
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)	

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: Caso o respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual o responsável pelos conteúdos digitais do órgão público trabalha.

XX) ENTREVISTADOR, LEIA: Após anotar os seus dados pessoais, o(a) sr.(a) poderia transferir essa ligação para o departamento ou responsável pelos conteúdos digitais do _____(NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO)?

Sim	1	→ BLOCO III E INSERIR ABORDAGEM PARA SEGUNDO RESPONDENTE
Não	2	→ BLOCO III E REGISTRAR OCORRÊNCIA “ENCAMINHAMENTO PARA SEGUNDO RESPONDENTE”.
Não sabe (ESP.)	97	NO PRÓXIMO CONTATO PARA A ENTREVISTA COM O SEGUNDO RESPONDENTE, INSERIR TEXTO DE INTRODUÇÃO 2 (COM TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DO ÓRGÃO PÚBLICO), E O TEXTO DE ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO ESPONDENTE:
Não respondeu (ESP.)	98	

INTRODUÇÃO 2 – TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DO ÓRGÃO PÚBLICO

Bom dia/ Boa tarde o(a) sr.(a) pode me passar para o _____(NOME DO DEPARTAMENTO RESPONDIDO EM S4, P2C ou P2D), por gentileza?

[Quem gostaria?] Estamos ligando da parte da Ipsos-Ipec.

ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE – RESPONSÁVEL PELOS CONTEÚDOS DIGITAIS NA INTERNET DO ÓRGÃO PÚBLICO

Bom dia/ boa tarde, meu nome é (), sou entrevistador da Ipsos-Ipec e estamos realizando uma pesquisa encomendada pelo CGI.br, o Comitê Gestor da Internet no Brasil, que visa ampliar o conhecimento sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público, e quero contar com a sua colaboração. Na primeira fase da pesquisa junto de [NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO] já entrevistamos o(a) sr.(a) [NOME E CARGO DO RESPONDENTE 1] e para concluir a pesquisa, gostaríamos de entrevistar a pessoa responsável pelos conteúdos digitais do órgão público.

Antes de tudo, gostaríamos de informar que a sua participação é voluntária, suas respostas são confidenciais e para a garantia da qualidade da entrevista, ela será gravada. Solicito sua autorização para uso e tratamento de todos os dados coletados na entrevista. Nós garantimos que as respostas dadas serão tratadas de forma anônima e confidencial, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. O(A) sr.(a) nos autoriza? [ENTREVISTADO DEVE RESPONDER EXPRESSAMENTE].

1 () Sim ► PROSSIGA

2 () Não (RECUSA) ► AGRADEÇA E ENCERRE

PARA TODOS

P01B) Vamos falar sobre os conteúdos que são preparados para estarem disponíveis *online*, em algum portal ou *website*. O(a) sr.(a) é a pessoa mais familiarizada com esses conteúdos digitais no órgão público em que trabalha, como por exemplo uso de redes sociais, informações disponíveis na Internet e formas de contato do cidadão com o órgão? (RU)

Sim	1	→PULE PARA A1C2
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA S05A
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM DISSE QUE NÃO ESTAR FAMILIARIZADO (CÓDS. 2, 8 ou 9 NA P01B)

S05A) E há outras pessoas que poderíamos contatar para que fizessem esta pesquisa? (RU)

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE CONTINUE A ENTREVISTA SOMENTE COM O RESPONDENTE FINAL
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO S05A)
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

ENTREVISTADOR: A entrevista será realizada somente com quem declarou ser capacitado em avaliar os conteúdos digitais do órgão público.

SOMENTE PARA CÓDIGO 1 NA S5A

P02C. Informações do respondente qualificado

NOME : _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP. .) () 98 Não respondeu (ESP.)		
DEPARTAMENTO : _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
CARGO : _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)		

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: Caso o respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual o responsável trabalha.

PARA TODOS

A1C2) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) sr.(a) no _____ [NOME DO ÓRGÃO]? (LEIA AS OPÇÕES – RU)

Concurso público de caráter permanente EFETIVO com vínculo estatutário ou celetista	1	PULE PARA H2
Concurso público de caráter temporário	2	
Cargo comissionado ou cargo de confiança	3	
Prestador de serviços terceirizados de empresa privada	4	PULE PARA P03A
Prestador de serviços através de empresa pública, autarquia, fundação, sociedade de economia mista ou outro departamento que não seja deste órgão público. [ESPECIFIQUE]: Qual seria esse órgão? _____	5	PULE PARA H2
Outro (ESP.). [ESPECIFICAR] Qual? _____	6	ENCERRE
Não Sabe (ESP.)	97	ENCERRE
Não respondeu (ESP.)	98	ENCERRE

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 4 NA A1C2

P03A) Neste estudo os entrevistados não deverão ser terceirizados. Por esse motivo, agradecemos a sua colaboração. O(a) sr.(a) poderia me indicar quem seria a pessoa não terceirizada mais indicada para responder à pesquisa? **(RU)**

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA CÓDIGO 1 EM P3A

P02D. Informações do respondente qualificado

NOME: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
CARGO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)

ATENÇÃO ENTREVISTADOR: Caso o respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual o responsável trabalha.

BLOCO II

PARA TODOS

Q2B) Qual é o seu cargo atual? **(ESPONTÂNEO-RU)**

Área de TI	
Diretor, Secretário, Subsecretário de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	1
Gerente, Coordenador, Coordenador Geral de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	2
Supervisor / chefe/ Coordenador de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	3
Consultor/ Influenciador de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	4
Analista/ Técnico de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	5
Gestor de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	6
Outro profissional da área (Especifique): __ __ _____	9

Outras áreas	
Presidente / Vice / Diretor geral	11
Diretor	12
Gerente	13
Supervisor / chefe/ Coordenador	14
Assessor de comunicação	15
Outro profissional (Especifique): __ __ _____	20

[ENTREVISTADOR] Gostaria de esclarecer que sempre que for realizada alguma pergunta sobre o(a) _____ **[NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]** como um todo, por favor:

INCLUA todos os departamentos e escritórios que fiquem em outros endereços e

PARA ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA:

NÃO CONSIDERE as entidades da administração indireta como, fundações, autarquias, empresas públicas e sociedade de economia mista vinculadas a este órgão e, caso haja, também **não considere** escolas, hospitais, centros de saúde, museus, bibliotecas e delegacias de polícia.

PARA ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA:

NÃO CONSIDERE escolas, hospitais, centros de saúde, museus, bibliotecas e delegacias de polícia.

Ficou claro para o(a) Senhor(a) o que o(a) Senhor deve considerar nesta pesquisa como _____ **[NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]** como um todo?

[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]

ENTREVISTADOR, LEIA: Vamos falar sobre serviços públicos prestados pelo seu órgão independente de ser pela Internet ou não.

PARA TODOS

H2) Qual o(a) Senhor(a) diria que é o serviço público mais procurado pelos cidadãos neste órgão? Por favor, considere tanto os serviços prestados pela Internet quanto os prestados presencialmente e escolha apenas um único serviço. **[ESPONTÂNEA – ANOTAR RESPOSTA]**

ANOTE: _____	__ __	FAÇA A H2A
Esse órgão público não presta serviços diretamente para os cidadãos [ESP.]	2	PULE PARA G1
Não sabe [ESP.]	97	
Não respondeu [ESP.]	98	

SOMENTE PARA QUEM CITOU ALGUM SERVIÇO NA H2

H2a) Nos últimos 12 meses, o serviço **[LER O SERVIÇO DECLARADO EM H2]: [RU - LER OPÇÕES DE RESPOSTA]**

ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO, ESCLARECER: Caso o serviço mais procurado pelos cidadãos neste órgão público seja oferecido tanto pela Internet quanto presencialmente, por favor, considere apenas a sua disponibilidade pela Internet.

Foi oferecido inteiramente pela Internet	1	→ PULE PARA G1
Foi oferecido em parte pela Internet, mas o cidadão precisou se deslocar até um posto de atendimento para concluí-lo	2	→ FAÇA A H3
Não foi oferecido pela Internet	3	
Não sabe [ESP.]	97	→ PULE PARA G1
Não respondeu [ESP.]	98	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM, PARCIALMENTE (CÓD.2) OU NÃO (CÓD.3) NA H2a

H3) Por quais motivos o serviço [SERVIÇO DECLARADO EM H2] não foi oferecido inteiramente pela Internet? [LER OPÇÕES DE RESPOSTA - RU POR LINHA]

	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A O tipo de serviço não permite que ele seja oferecido pela Internet	1	2	97	98
B Por falta de infraestrutura	1	2	97	98
C Por falta de recursos financeiros	1	2	97	98
D A oferta do serviço pela Internet é proibida por lei ou regulamentação	1	2	97	98
E Por falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço	1	2	97	98
F Por não ser uma prioridade neste órgão	1	2	97	98
G Outro motivo	1	2	97	98

ENTREVISTADOR, LEIA: Agora vamos falar sobre websites [UÉBI SAITES] e conteúdos na Internet

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM A INTERNET (COD. 1 NA B3)

G1) Este órgão público possui *website* ou página oficial na Internet? [RU]

Sim. Qual o endereço? O(A) sr.(a). poderia soletrar?	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

ENTREVISTADOR: É FUNDAMENTAL COLETAR A FORMA COMO O ENDEREÇO É FORNECIDO PELO RESPONDENTE COM O MÁXIMO DE ATENÇÃO

- NÃO ACEITAR *E-MAIL*, NEM O USO DE @, Ç E ACENTOS NO ENDEREÇO DO *WEBSITE*. CUIDADOS NA DIGITAÇÃO:
- SOMENTE TRÊS (3) "W";
- EVITAR ERROS COMO ".BE" OU ".BN" NO LUGAR DE ".BR",
- EVITAR ERROS COMO ".CON" AO INVÉS DE ".COM"
- EVITAR ERROS COMO ".OGR", ".OG" OU ".OR" NO LUGAR DE ".ORG".
- ENDEREÇOS DE *WEBSITES* NÃO CONTÉM VÍRGULA, APENAS PONTO.

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM *WEBSITE* (CÓD.1 NA G1)

H1) Dos seguintes serviços que eu vou ler, responda quais são oferecidos pelo *website* deste órgão. Caso o serviço não seja oferecido nem presencialmente, por favor, responda não se aplica. [LER OPÇÕES SIM, NÃO OU NÃO SE APLICA – RU POR LINHA]

	Sim	Não	Não se aplica	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A Emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamento	1	2	3	97	98
B Consultar processos administrativos ou judiciais em andamento	1	2	3	97	98
C Fazer <i>download</i> de documentos ou formulários	1	2	3	97	98
D Preencher ou enviar formulários pelo <i>website</i>	1	2	3	97	98
E Fazer emissões de documentos como licenças, certidões, permissões e outros documentos	1	2	3	97	98
F Fazer inscrição ou matrícula como, por exemplo, para concursos, cursos e escolas	1	2	3	97	98
G Realizar agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros	1	2	3	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE POSSUEM WEBSITE (CÓD.1 NA G1)

H1A) O *website* deste órgão público exige que o cidadão faça cadastro ou *login* [LOGUÍN] para acessar algum serviço *online*?

Sim	1	→PULE PARA H1B
Não	2	→FAÇA G4
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE DISSERAM SIM EM H1A (CÓD.1 NA H1A)

H1B) Em relação ao cadastro ou *login* para acesso a serviços do órgão pelo *website*, o cidadão pode acessar pelo _____ [LER ITEM]?

A PARTIR DO SEGUNDO ITEM:

E o cidadão pode acessar pelo *website* algum serviço do órgão pelo _____ [LER ITEM]? [RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA ITEM]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Login único, o Gov.br, do governo federal	1	2	97	98
B	Sistema de cadastro ou <i>login</i> do governo estadual [SOMENTE PARA ÓRGÃOS DO NÍVEL ESTADUAL]	1	2	97	98
C	Sistema de cadastro ou <i>login</i> do próprio órgão público	1	2	97	98
D	Login por rede social privada, como Facebook ou Google	1	2	97	98
F	Outro sistema de cadastro ou <i>login</i>	1	2	97	98

SOMENTE PARA QUEM POSSUI WEBSITE (CÓD.1 NA G1)

G4) Nos últimos 12 meses, o *website* deste órgão disponibilizou: [RU POR LINHA - LER OS ITENS]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
E	Endereço de <i>e-mail</i> para contato	1	2	97	98
F	Formulário eletrônico para envio de mensagens	1	2	97	98
G	Atendimento por <i>chat</i> com atendentes em tempo real	1	2	97	98
H	Atendimento automatizado com assistente virtual ou <i>chatbots</i>	1	2	97	98

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE UTILIZAM INTERNET (CÓD.1 EM QUALQUER ITEM NA B3)

J5. (LEIA O ITEM) está(ão) publicado(a)(s) em algum *site* do órgão, no site de outro órgão público, em outros *sites* ou não é publicado na Internet? O(a) sr.(a) pode considerar mais de uma possibilidade de resposta. E **(LEIA O ITEM)** está(ão) publicado(a)(s) em algum *site* deste órgão, no site de outro órgão público, em outros *sites* ou não é publicado na Internet? **(RM POR ITEM – REPETIR O ENUNCIADO A CADA ITEM)**

		EM ALGUM SITE DO ÓRGÃO	SITE DE OUTRO ÓRGÃO PÚBLICO	OUTROS SITES	NÃO É PUBLICADO NA INTERNET	NS (ESP.)	NR (ESP.)
C	O catálogo de serviços públicos deste órgão	1	2	3	4	97	98
E	Os contratos deste órgão	1	2	3	4	97	98
G	Os documentos com os objetivos, planos e metas deste órgão público para a atual gestão, como planejamento estratégico, plano de governo	1	2	3	4	97	98
H	Documentos com o acompanhamento e resultados dos planos e metas deste órgão público	1	2	3	4	97	98

SE CÓD. 2 EM G1 (“NÃO”) E CÓD. 1(“ALGUM SITE DO ÓRGÃO”) EM ALGUM ITEM DA J5, APLICAR:

J5_B) ENTREVISTADOR, LEIA: Gostaria de confirmar novamente uma informação com o(a) sr.(a). Este órgão público possui *website* ou página oficial na Internet?

Sim	1	➔ VOLTAR PARA A G1, COM RESPOSTA CÓD. 1 JÁ REGISTRADA. APÓS A G1, APLICAR H1, H1A E G4, DEPOIS SEGUIR PARA N3.
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

ENTREVISTADOR, LEIA: Agora gostaria de verificar as possibilidades de comunicação do cidadão com este órgão público pela Internet.

SOMENTE PARA QUEM POSSUI WEBSITE (CÓD.1 NA G1)

N3) Quais destes itens que vou ler estiveram disponíveis no *website* [UÉBI SAITE] deste órgão público nos últimos 12 meses? **[LER ITENS - RU POR LINHA]**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Denúncia <i>online</i>	1	2	97	98
C	Serviço de solicitação de acesso à informação ou Serviço de informação ao cidadão (E-SIC/NIC/SIC)	1	2	97	98
D	Ouvidoria <i>online</i>	1	2	97	98
E	Sugestões para melhoria de serviços públicos	1	2	97	98

SOMENTE PARA QUEM POSSUI WEBSITE (CÓD.1 NA G1)

G5) E nos últimos 12 meses, este órgão público coletou dados ou estatísticas sobre o uso dos serviços digitais que oferece? **(RU)**

Sim	1
Não	2
Não ofereceu serviços digitais (ESP.)	3
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA QUEM POSSUI WEBSITE (CÓD.1 NA G1)

G6) Nos últimos 12 meses, este órgão público mediu a satisfação dos usuários em relação aos serviços digitais que oferece? **(RU)**

Sim	1
Não	2
Não ofereceu serviços digitais (ESP.)	3
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM A INTERNET (CÓD. 1 NA B3)

N2A) Este órgão público possui perfil ou conta própria em alguma das seguintes plataformas ou redes sociais *online*:
[LER ITENS - RU POR LINHA]

		Sim	Não	Não Sabe (ESP.)	Não Respondeu (ESP.)
A	No Facebook	1	2	97	98
B	No Instagram ou Flickr	1	2	97	98
I	No TikTok	1	2	97	98
C	No LinkedIn	1	2	97	98
D	No X, antigo Twitter	1	2	97	98
F	No YouTube ou Vimeo	1	2	97	98
G	No Whatsapp ou Telegram	1	2	97	98
H	Outras redes sociais ou plataformas <i>online</i> . Qual (is)? ESPECIFIQUE:	1	2	97	98

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM EM PELO MENOS UM ITEM DA N2A

N4. Nos últimos 12 meses, este órgão realizou as seguintes atividades nas redes sociais *online* das quais participa
[LER OS ITENS - RU POR LINHA]:

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
B	Responder a comentários e dúvidas dos cidadãos	1	2	97	98
C	Divulgar serviços ou campanhas	1	2	97	98
D	Atendimento por <i>chat</i> com atendentes em tempo real	1	2	97	98
E	Atendimento automatizado com assistente virtual ou chatbots	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM A INTERNET (COD. 1 NA B3)

M1b. Agora vou ler algumas formas de participação do cidadão e gostaria que o(a) sr.(a) me indicasse quais delas foram realizadas por este órgão nos últimos 12 meses pela Internet. Este órgão realizou: [LER ITENS - RU POR LINHA]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Consulta Pública <i>online</i> para que cidadãos possam enviar contribuições para leis, orçamentos, planos etc.	1	2	97	98
B	Grupos de discussão como fóruns ou comunidades pela Internet	1	2	97	98
C	Enquete online sobre assuntos de interesse do órgão	1	2	97	98
D	Votação <i>online</i> para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento etc.	1	2	97	98

BLOCO III

[ENTREVISTADOR] Chegamos ao final da nossa entrevista. Antes de terminarmos, farei algumas perguntas rápidas sobre o(a) sr.(a).

X1) Sexo do respondente **[ANOTE SEM PERGUNTAR]**

Masculino	1
Feminino	2

X3) Qual o seu nível máximo de escolaridade: **[RU – ESPONTÂNEA]**

Analfabeto/ Fundamental I incompleto/ Primário Incompleto (até a 3ª série)	1
Fundamental I/ Primário Completo (4ª série)	2
Fundamental II incompleto/ Ginásio incompleto (entre 5ª à 7ª série)	3
Fundamental II completo/ Ginásio Completo (8ª série)	4
Ensino Médio incompleto/ Colegial incompleto (1º ou 2º ano)/ Ensino técnico incompleto	5
Ensino Médio ou Colegial completo (até 3º ano) /Ensino técnico completo	6
Superior incompleto	7
Superior Completo	8
Pós-graduação (Mestrado, Doutorado, Especialização, MBA, etc.) completo	9
Não sabe	97
Não respondeu	98

X4) Há quantos anos o(a) sr.(a) trabalha neste órgão público **[RU – ESPONTÂNEA]**

ANOS	1
MESES	2
Não sabe [ESP.]	97
Não respondeu [ESP.]	98

X5) Em qual departamento o(a) sr.(a) trabalha?

ANOTE: _____

S3. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONDENTE

NOME COMPLETO
O(a) sr.(a) poderia confirmar o número de telefone para contato? TELEFONE:
CELULAR (OPCIONAL):

ENCERRAR A ENTREVISTA