



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 ELETRÔNICO 2017
PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO
ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

INÍCIO: ____:____		TÉRMINO: ____:____		NÚMERO DO QUESTIONÁRIO: _____	
SETOR IBGE: __ __ __ __				DISTRITO __ __	
NOME DO(A) ENTREVISTADO(A):				TELEFONE:	
ENDEREÇO DO DOMICÍLIO:				8 - NÃO TEM 9 - RECUSA	
CIDADE:		BAIRRO:		CEP __ __ __ __ - __ __ __	
ENTREVISTADOR(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	DATA: ____/____/17	CRÍTICO(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	DATA: ____/____/17
DIGITADOR(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	DATA: ____/____/17	REDIGITADOR(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _ _ _ _	DATA: ____/____/17
VERIFICADOR(A) 1 DATA: ____/____/17		CÓDIGO _ _ _ _ _	1 - Verificação <i>in loco</i> acompanhamento		Sem erros 0
			2 - Verificação posterior face a face		Erro nível 1
			3 - Verificação posterior por telefone		Erro nível 2
VERIFICADOR(A) 2 DATA: ____/____/17		CÓDIGO _ _ _ _ _	1 - Verificação <i>in loco</i> acompanhamento		Sem erros 0
					Erro nível 1
					Erro nível 2
					Erro nível 3

ESTRATO	CÓDIGO
Censo do Federal e Legislativo, Judiciário e Ministério Público Estadual	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	8()

ID
_ _ _ _

PARA TODOS

P01) A pesquisa é sobre tecnologia da informação, e trata de temas como Internet, computadores, redes e *websites*. O(A) senhor(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, 8 OU 9 NA P01)

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

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

ENTREVISTADOR(A): 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(a) respondente qualificado(a)

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(A): Caso o(a) respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual a pessoa responsável trabalha.

PARA TODOS

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

Concurso público de caráter permanente efetivo com vínculo estatutário ou celetista	1	PARA ÓRGÃOS DO EXECUTIVO FEDERAL E ESTADUAL, FAÇA A1B. PARA OUTROS ÓRGÃOS, FAÇA 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	PARA ÓRGÃOS DO EXECUTIVO FEDERAL E ESTADUAL, FAÇA A1B. PARA OUTROS ÓRGÃOS, FAÇA BLOCO 1
Outro (ESP.) . (Especifique): 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) senhor(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(A) RESPONDENTE E VOLTE AO ENCAMINHAMENTO PARA O(A) RESPONDENTE QUALIFICADO(A)
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO SERVIÇO DE TI TERCEIRIZADO DE EMPRESA PRIVADA)
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA P03

P02B. Informações do(a) respondente qualificado(a)

NOME: _____ (ANOTE) <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.)
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.)
CARGO: _____ (ANOTE) <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.)
TELEFONE: Celular <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.) Comercial <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.) Residencial <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.)

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

SOMENTE PARA ÓRGÃOS DO EXECUTIVO FEDERAL E ESTADUAL

A1b) Este órgão público tem como principal atividade ser: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Instituição de ensino	1	2	97	98
Hospital, posto de saúde, ambulatório ou laboratório	1	2	97	98
Delegacia	1	2	97	98
Museu	1	2	97	98
Biblioteca	1	2	97	98

BLOCO I

PARA TODOS

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

Área de TI	
Diretor(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	1
Gerente de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	2
Supervisor(a)/Chefe/Coordenador(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	3
Consultor(a)/Influenciador(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	4
Analista/Técnico(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	5
Outro profissional da área (Especifique): __ __ _____	9

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

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

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

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.

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

ENTREVISTADOR(A), 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)**

_ _ _ _ _ _ _ pessoas ocupadas		→ FAÇA B1, B2 e E2
Não sabe (ESP.)	97	→ FAÇA B1, B2 e E2A
Não respondeu (ESP.)	98	

PARA TODOS

B1) Pensando neste órgão público como um todo, este órgão usou computador nos últimos 12 meses? **(RU)**

Sim	1	→ FAÇA B2
Não	2	→ PULE PARA X1
Não sabe (ESP.)	97	→ ENCERRE
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA B1)

B2) Quantos desses computadores são... **(LEIA AS OPÇÕES E ANOTE A QUANTIDADE NOS ESPAÇOS CORRESPONDENTES – RU POR ITEM)**

		Quantidade	Nenhum	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
A	Computadores de mesa ou <i>desktop</i>	_ _ _ _ _ _ _	00000	999997	999998
B	Computadores portáteis, como <i>laptop</i> , <i>notebook</i> ou <i>netbook</i>	_ _ _ _ _ _ _	00000	999997	999998
C	<i>Tablet</i>	_ _ _ _ _ _ _	00000	999997	999998
D	SOMA (TOTAL)	_ _ _ _ _ _ _	00000	999997	999998

ENTREVISTADOR(A), LEIA: O(A) senhor(a) havia me dito que este órgão público utilizou computadores nos últimos 12 meses. (REFAÇA A PERGUNTA B2)

E2) Nos últimos 12 meses, destas [INSERIR RESPOSTA DA E1] pessoas que trabalham neste órgão público, quantas, aproximadamente, utilizaram computador para fins de trabalho, pelo menos uma vez por semana? **(ESPONTÂNEA – RU)**

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

E2 NÃO PODE SER MAIOR DO QUE RESPOSTA DA E1. CASO ISSO ACONTEÇA, INCLUIR A SEGUINTE PERGUNTA DE CONFIRMAÇÃO:

O(A) senhor(a) havia me dito que o número de pessoas que trabalham neste órgão público era [INSERIR RESPOSTA DA E1]. O número de pessoas que utilizaram computador não pode ser maior que esse número. Você gostaria de corrigir o número de pessoas que trabalham neste órgão público?

Sim	1	→ FAÇA E1B
Não	2	→ REFAÇA E2
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA PERGUNTA DE CONFIRMAÇÃO

E1B) 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.

ENTREVISTADOR(A): Se o(a) respondente disser que não saberia dizer *ao certo*, estimular e pedir um número aproximado. **(RU)**

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

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO SABE OU NÃO RESPONDEU (CÓDS. 97 OU 98) NA E1 OU E2

E2A) O(A) senhor(a) saberia me dizer, então, nos últimos 12 meses, qual foi, aproximadamente, o percentual de pessoas que trabalham nesse órgão que utilizaram computador para fins de trabalho pelo menos uma vez por semana? **(ESPONTÂNEA – RU)**

_ _ % das pessoas ocupadas (ANOTE)	
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA B1)

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

Sim	1	→ FAÇA E3
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→ PULE PARA C1
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM MENCIONOU A QUANTIDADE DE PESSOAS OCUPADAS (CÓD. 1) NA E1 E UTILIZAM INTERNET (CÓD. 1 NA B3)

E3) E nos últimos 12 meses, das **[INSERIR RESPOSTA DA E1]** pessoas que trabalham neste órgão público, quantas, aproximadamente utilizaram Internet para fins de trabalho, pelo menos uma vez por semana? **(ESPONTÂNEA – RU)**

_ _ _ _ _ pessoas (ANOTE)		→PULE PARA B5
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA E3A
Não respondeu (ESP.)	98	

E3 NÃO PODE SER MAIOR DO QUE RESPOSTA DA E1. CASO ISSO ACONTEÇA, INCLUIR A SEGUINTE PERGUNTA DE CONFIRMAÇÃO:

O(A) senhor(a) havia me dito que o número de pessoas que trabalham neste órgão público era **[INSERIR RESPOSTA DA E1]**. O número de pessoas que utilizaram Internet não pode ser maior do que número. Você gostaria de corrigir o número de pessoas que trabalham neste órgão público?

Sim	1	→ FAÇA E1C
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→REFAÇA E3
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA PERGUNTA DE CONFIRMAÇÃO

E1C) 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.

ENTREVISTADOR(A): Se o(a) respondente disser que não saberia dizer *ao certo*, estimular e pedir um número aproximado. **(RU)**

_ _ _ _ _ _ _ pessoas (ANOTE)	
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO SABE OU NÃO RESPONDEU (CÓDS. 97 OU 98) NA E1 OU E3

E3A) O(A) senhor(a) saberia me dizer, então, nos últimos 12 meses, qual foi, aproximadamente, o percentual de pessoas que trabalham nesse órgão que utilizaram a Internet para fins de trabalho pelo menos uma vez por semana? **(ESPONTÂNEA – RU)**

_ _ _ % das pessoas (ANOTE)	
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

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

B5) Nos últimos 12 meses, neste órgão público foi utilizada: **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	LAN/rede com fios	1	2	97	98
B	LAN/rede sem fios	1	2	97	98
C	Intranet [ENTREVISTADOR(A), SE NECESSÁRIO ESCLARECER] a intranet se assemelha a um <u>site interno do órgão público</u> , onde só seus funcionários têm acesso.	1	2	97	98

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

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

		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

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

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA B1)

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	→ PULE PARA C1A
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→ PULE PARA C3A
Não respondeu (ESP.)	98	

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

C1A) O(A) senhor(a) saberia me dizer, aproximadamente, quantas pessoas trabalham nesse departamento ou área de TI? **(ESPONTÂNEA - RU)**

_____ pessoas (ANOTE)	1
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

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

C1B) Das pessoas que trabalham nesse departamento ou área de TI, há: **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Funcionários efetivos do próprio órgão público	1	2	97	98
B	Funcionários cedidos de outro órgão público	1	2	97	98
C	Cargos comissionados ou de livre nomeação	1	2	97	98
D	Estagiários	1	2	97	98
E	Terceirizados	1	2	97	98

ENTREVISTADOR(A), CASO O(A) RESPONDENTE MENCIONE SOMENTE TERCEIRIZADOS, LEIA: E esse departamento ou área de TI é composto apenas por funcionários terceirizados?

Sim	1	→ PULE PARA C3A
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→ REFAÇA C1B
Não respondeu (ESP.)	98	

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

C1F) Este órgão público possui Comitê ou Conselho Diretivo, de Estratégia ou de Governança de TI? **(RU)**

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

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

C1G. Agora gostaria de saber se o órgão público em que o(a) senhor(a) trabalha possui os seguintes documentos formalmente instituídos, mesmo que tenham sido desenvolvidos por outro órgão público. Este órgão público possui documento formalmente instituído de **(LEIA O ITEM A)**? E documento de _____ **(LEIA OS ITENS B E C)**?

PARA CADA ITEM QUE POSSUI (CÓD. 1 NA C1G)

C1G1. E alguma das ações previstas no(s) _____ **(LEIA AS OPÇÕES DA C1G)** está em andamento no órgão?

PARA CADA ITEM QUE ESTÁ IMPLEMENTADO (CÓD. 1 NA C1G1)

C1G2. E o(s) _____ **(LEIA AS OPÇÕES DA C1G1)** está(ão) sendo monitorado(s) periodicamente?

		C1G				C1G1				C1G2			
		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respond eu (ESP.)	Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respond eu (ESP.)	Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respond eu (ESP.)
A	Plano diretor ou estratégico de TI	1	2	97	98	1	2	97	98	1	2	97	98
B	Plano de segurança da informação	1	2	97	98	1	2	97	98	1	2	97	98
C	Padrões de interoperabilidade	1	2	97	98	1	2	97	98	1	2	97	98

C1M) Este órgão público possui política de privacidade de dados dos cidadãos? **(RU)**

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

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

C1J) Este órgão público possui processos de: **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Gestão de riscos de TI	1	2	97	98
B	Gestão de contratos de TI	1	2	97	98
C	Acompanhamento de projetos de TI	1	2	97	98
D	Tratamento de incidentes/problemas	1	2	97	98
F	Gestão de infraestrutura em TI	1	2	97	98
E	Gerenciamento de serviços de TI	1	2	97	98

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

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

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)

A	E-mail em nuvem	1	2	97	98
B	Software 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

PERGUNTAR C1L PARA CADA ITEM COM RESPOSTA SIM (CÓD.1) EM C1K

C1L) E o serviço de _____ (LEIA O ITEM DA C1K) é: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Fornecido por organização pública de TI, como, empresa pública, empresa de sociedade mista, fundação pública ou autarquia	1	2	97	98
Fornecido por empresa privada	1	2	97	98
Outros	1	2	97	98

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD.1) NA B1

C3A) Para cada serviço que eu vou ler, por favor indique se nos últimos 12 meses ele foi prestado por equipe própria do órgão, por uma organização pública de TI ou por empresa privada terceirizada. O(A) senhor(a) pode considerar mais de uma possibilidade de resposta. O _____ (LEIA OS ITENS) foi realizado por equipe própria do órgão, por uma organização pública de TI ou por empresa privada terceirizada? E _____? (LEIA OS ITENS – RM POR LINHA)

		Equipe própria	Organização pública de TI	Empresa privada terceirizada	Nenhum/Não utiliza esse serviço (ESP.)	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Reparo e manutenção dos equipamentos	1	2	3	4	97	98
B	Suporte técnico para sistema interno do órgão	1	2	3	4	97	98
C	Desenvolvimento de <i>software</i>	1	2	3	4	97	98
D	Serviço de hospedagem	1	2	3	4	97	98
E	Desenvolvimento de <i>website</i>	1	2	3	4	97	98
F	Instalação e reparo da infraestrutura elétrica e redes	1	2	3	4	97	98

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD.1) NA B1

C3B) Este órgão público contratou serviços de consultoria em TI nos últimos 12 meses? (RU)

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

ENTREVISTADOR(A), LEIA: Agora vamos fazer algumas perguntas focadas nos software e sistemas utilizados pelo órgão.

D4) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou *software*: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Por licença de uso	1	2	97	98
B	Por licença livre	1	2	97	98

D5) E os *software* _____ (ITEM COM RESPOSTA SIM NA D4) são utilizados (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Pelos profissionais de TI	1	2	97	98
B	Pelos demais funcionários	1	2	97	98
C	Para o funcionamento dos servidores	1	2	97	98

D6) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou algum *software* desenvolvido pelo próprio órgão? (RU)

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

D7) Nos últimos 12 meses, este órgão público começou a desenvolver algum *software* novo para atender a necessidades específicas do órgão? (RU)

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

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE COMEÇARAM A DESENVOLVER ALGUM SOFTWARE NOVO (CÓD.1 NA D7)

D8) Para o desenvolvimento de *software*, o órgão contou com alguma das seguintes parcerias? (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Universidades ou centros de pesquisa	1	2	97	98
B	Fundações ou associações sem fins lucrativos	1	2	97	98
C	Outros órgãos de governo ou empresas públicas	1	2	97	98
D	Empresas privadas	1	2	97	98
E	Consultores	1	2	97	98
F	Outro	1	2	97	98

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS UTILIZAM ALGUM SOFTWARE DESENVOLVIDO (CÓD. 1 NA D6) OU QUE COMEÇARAM A DESENVOLVER ALGUM SOFTWARE NOVO (CÓD.1 NA D7)

D9) E nos últimos 12 meses, estes *software* desenvolvidos pelo [INSERIR NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO] foram compartilhados ou cedidos a outros órgãos públicos? (RU)

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

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD.1) NA B1

D3) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou algum sistema para: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Recursos humanos	1	2	97	98

B	Patrimônio	1	2	97	98
C	Orçamento	1	2	97	98
D	Finanças e contabilidade	1	2	97	98
E	Compras	1	2	97	98
F	Convênios	1	2	97	98
G	Contratos	1	2	97	98
H	Informação geográfica, mapas ou geoprocessamento	1	2	97	98
I	Apoio à decisão/inteligência analítica/ <i>business intelligence</i> - BI	1	2	97	98
J	Protocolos	1	2	97	98
K	Gestão de documentos	1	2	97	98
L	Gestão integrada - ERP	1	2	97	98

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

I1b. Este órgão público disponibilizou os seguintes recursos para o cidadão por meio celular ou *smartphones*, nos últimos 12 meses? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

		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
D	Aplicativos criados por terceiros a partir de dados disponibilizados pelo órgão público	1	2	97	98
E	Transações e pagamentos	1	2	97	98
F	<i>Website</i> adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em versão <i>mobile</i>	1	2	97	98
H	Envio de mensagem por WhatsApp ou Telegram				
G	Algum outro? (ANOTE) _____	1	2	97	98

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD.1) NA B1

F4) Este órgão público: **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Restringe o acesso físico aos servidores centrais	1	2	97	98
B	Utiliza senha para acesso à rede e aplicações	1	2	97	98
C	Utiliza programas que identificam invasões, vírus e <i>spam</i>	1	2	97	98
D	Controla os <i>software</i> instalados nas estações de trabalho dos usuários	1	2	97	98
E	Faz <i>backup</i>	1	2	97	98
F	Oferece suprimento de energia aos servidores centrais	1	2	97	98
G	Utiliza aplicações de certificação digital	1	2	97	98

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

F6) Este órgão público realizou pregão eletrônico nos últimos 12 meses?

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

ENCAMINHAMENTO PARA O(A) SEGUNDO(A) RESPONDENTE

P01A) Agora vamos falar sobre os conteúdos que são preparados para estarem disponíveis *on-line*, em algum portal ou *website*. O(A) senhor(a) é a pessoa mais familiarizada com esses conteúdos digitais no _____ **[INSERIR 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 CÓDS. 2, 8 OU 9 NA P01A

S1) O(A) senhor(a) sabe se neste órgão há uma pessoa ou departamento responsável pelos conteúdos digitais na Internet? **(ENTREVISTADOR(A), 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 CÓDS. 1 E 2 NA S1

S4. Informações do(a) respondente 2

NOME: _____ (ANOTE) <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.) CARGO: _____ (ANOTE) <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.) CASO O(A) ENTREVISTADO(A) TENHA RESPONDIDO O CÓD. 1 NA S1, ELE(A) DEVE INFORMAR OBRIGATORIAMENTE O NOME
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) <input type="checkbox"/> 97 Não sabe (ESP.) <input type="checkbox"/> 98 Não respondeu (ESP.) CASO O(A) ENTREVISTADO TENHA RESPONDIDO O CÓD. 2 NA S1, ELE(A) DEVE INFORMAR OBRIGATORIAMENTE O DEPARTAMENTO
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(A): Caso o(a) respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual a pessoa responsável pelos conteúdos digitais do órgão público trabalha.

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

Sim	1	→ APLIQUE BLOCO III E INSIRA ABORDAGEM PARA SEGUNDO(A) RESPONDENTE
Não	2	→ APLIQUE BLOCO III E REGISTRE OCORRÊNCIA “ENCAMINHAMENTO PARA SEGUNDO(A) RESPONDENTE”. NO PRÓXIMO CONTATO PARA A ENTREVISTA COM O SEGUNDO(A) RESPONDENTE, INSIRA TEXTO DE <u>INTRODUÇÃO 2</u> (COM TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DO ÓRGÃO PÚBLICO), E O TEXTO DE ENCAMINHAMENTO PARA SEGUNDO(A) RESPONDENTE
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

PARA TODOS

P01B) Vamos falar sobre os conteúdos que são preparados para estarem disponíveis *on-line*, em algum portal ou *website*. O(A) senhor(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	→ FAÇA S05A
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

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(A) RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O(A) RESPONDENTE QUALIFICADO(A). CONTINUE A ENTREVISTA SOMENTE COM O(A) RESPONDENTE FINAL
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO S05A)
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

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

SOMENTE PARA CÓDS. 1 E 4 NA S5A

P02C. Informações do(a) 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(A): Caso o(a) respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual a pessoa responsável trabalha.

PARA TODOS

A1C2) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) senhor(a) no _____ [INSERIR 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.). (Especifique): 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) senhor(a) poderia me indicar quem seria a pessoa não terceirizada mais indicada para responder à pesquisa? (RU)

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO(A) RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O(A) SEGUNDO(A) RESPONDENTE
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	
		AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO SERVIÇO DE TI TERCEIRIZADO DE EMPRESA PRIVADA)

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA P3A

P02D. Informações do(a) respondente qualificado(a)

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(A): Caso o(a) respondente não disponibilize algum número de telefone, identificar ao menos o departamento no qual a pessoa responsável trabalha.

BLOCO II

ENTREVISTADOR(A), leia: *Gostaríamos de lhe avisar que, por motivos de segurança e supervisão, é possível que esta entrevista seja gravada.*

PARA TODOS

Q2B) Qual é o seu cargo atual? (ESPONTÂNEA – RU)

Área de TI	
Diretor(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	1
Gerente de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	2
Supervisor(a)/Chefe/Coordenador(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	3
Consultor(a)/Influenciador(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	4
Analista/Técnico(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	5
Outro profissional da área (Especifique): __ __ _____	9

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

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

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

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.

Ficou claro para o(a) senhor(a) o que o que deve ser considerado nesta pesquisa como [INSERIR NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO] como um todo?

[ENTREVISTADOR(A), SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]

ENTREVISTADOR(A), 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 – ANOTE A RESPOSTA)

ANOTE: _____		FAÇA 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 (LEIA O SERVIÇO DECLARADO EM H2): (LEIA AS OPÇÕES – RU)

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 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 [INSERIR O SERVIÇO DECLARADO EM H2] não foi oferecido inteiramente pela Internet? (LEIA AS OPÇÕES DE RESPOSTA – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

		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	Por restrições legais	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(A), LEIA: *Agora vamos falar sobre websites e conteúdos na Internet.*

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

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

Sim. Qual o endereço? O(A) senhor(a) poderia soletrar?	1	→ PULE PARA J3
Não	2	→ FAÇA G1b
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO (CÓD. 2), NÃO SABE (CÓD. 97) OU NÃO RESPONDEU (CÓD. 98) NA G1

G1b) O seu órgão público está presente na Internet por meio de *website* ou página de terceiros, tendo controle sobre o conteúdo divulgado? (RU)

Sim	1	→ PULE PARA J5
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

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

J3) Este órgão disponibiliza no seu *website* alguma das seguintes informações institucionais? (LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Estrutura organizacional como organograma e nomes dos responsáveis pelas áreas, departamentos ou setores	1	2	97	98
B	Endereços e telefones	1	2	97	98
C	Horário de atendimento ao público	1	2	97	98

SOMENTE PARA QUEM POSSUI 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". (LEIA AS OPÇÕES SIM, NÃO OU NÃO SE APLICA - RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)

		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
H	Fazer pagamentos como, por exemplo, taxas e impostos	1	2	3	97	98

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

G4) Nos últimos 12 meses, o *website* deste órgão ofereceu: **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Áudio ou rádio <i>web</i>	1	2	97	98
B	Vídeos	1	2	97	98
C	Transmissão <i>on-line</i> em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões	1	2	97	98
D	Ferramenta de busca nos conteúdos do <i>website</i>	1	2	97	98

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE PERMITEM AO USUÁRIO FAZER DOWNLOAD DE DOCUMENTOS (CÓD. 1 NO ITEM C DA H1)

K1b) Os arquivos disponibilizados para *download* no *website* deste órgão público estão em quais destes formatos que eu vou ler? **(LEIA OPÇÕES DE RESPOSTA – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	PDF	1	2	97	98
B	CSV	1	2	97	98
C	XLS ou XLSX	1	2	97	98
D	ODT	1	2	97	98
E	DOC ou DOCX	1	2	97	98
F	RDF	1	2	97	98
G	XML	1	2	97	98
H	PPT ou PPTX	1	2	97	98
I	Outro formato	1	2	97	98

###SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD. 1) NA B1###

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? **(RM POR ITEM – RODIZIAR ITENS)**

		EM ALGUM SITE DO ÓRGÃO	SITE DE OUTRO ÓRGÃO	OUTROS SITES	NÃO PUBLIC A NA INTERN ET	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	As contas públicas, receitas, despesas ou o portal de transparência deste órgão	1	2	3	4	97	98
B	As compras, editais de licitações ou compras eletrônicas deste órgão	1	2	3	4	97	98
C	O catálogo de serviços públicos deste órgão	1	2	3	4	97	98
D	A lista de salários dos servidores públicos deste órgão	1	2	3	4	97	98
E	Os contratos deste órgão	1	2	3	4	97	98
F	A legislação, decretos, portarias relacionados ao 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 ou 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
---	---	---	---	---	---	----	----

ENTREVISTADOR(A), 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)

N1) Nos últimos 12 meses, para se comunicar com o cidadão, este órgão público disponibilizou no seu *website*:
(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Endereço de <i>e-mail</i> para contato	1	2	97	98
B	Formulário eletrônico para contato	1	2	97	98
C	Atendimento <i>on-line</i> em tempo real, por exemplo, <i>chat</i> para tirar dúvidas	1	2	97	98

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

N3) Quais destes itens que vou ler estiveram disponíveis no *website* deste órgão público nos últimos 12 meses?
(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Denúncia <i>on-line</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

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

N3A) E este órgão disponibilizou em seu *website* ouvidoria *on-line*?

Sim	1
Não	2
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 *on-line*? (LEIA OS ITENS - RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
A	Facebook, YahooProfile, Google+	1	2	8	9
B	Flickr, Instagram, Snapchat ou Periscope	1	2	8	9
C	LinkedIn	1	2	8	9
D	Twitter	1	2	8	9
E	WordPress, Blogspot ou Medium	1	2	8	9
	YouTube ou Vimeo	1	2	8	9
F	Fóruns	1	2	8	9
G	WhatsApp ou Telegram	1	2	8	9
H	Outras redes sociais ou plataformas <i>on-line</i> . Qual(is)?	1	2	8	9

(Especifique):					
----------------	--	--	--	--	--

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

N2b) Este órgão público possui algum manual ou guia para publicação de conteúdos em redes sociais?

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

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

N2c) Este órgão público: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Possui uma área ou pessoa responsável pelo relacionamento com os cidadãos nas redes sociais?	1	2	97	98
B	Terceiriza o serviço de relacionamento com os cidadãos nas redes sociais?	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 *on-line* das quais participa? (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Postar notícias sobre o órgão público ou temas relacionados à área de atuação do órgão	1	2	97	98
B	Responder a comentários e dúvidas dos cidadãos	1	2	97	98
C	Divulgar serviços ou campanhas	1	2	97	98

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

N5. Em média, com que frequência este órgão público posta ou atualiza o conteúdo do seu perfil ou conta nessas redes sociais *on-line*? (LEIA OS ITENS – RU)

Todos os dias	1
Pelo menos uma vez por semana	2
Pelo menos uma vez por mês	3
Pelo menos uma vez a cada três meses	4
Pelo menos uma vez por ano	5
Nunca atualizou (ESP.)	6
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

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

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

PERGUNTAR M1C PARA CADA ITEM COM RESPOSTA SIM (CÓD.1) EM M1B

M1c. E _____ (LEIA O ITEM DA M1B) foi disponibilizada em: **(LEIA OS ITENS – RM POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		M1B				M1C					
		Sim	Não	NS (ESP .)	NR (ESP.)	Website e do órgão público	Website de outro órgão público	Redes sociais	Outro website	NS (ESP. P.)	NR (ESP .)
A	Consulta pública <i>on-line</i> para que cidadãos possam enviar contribuições para leis, orçamentos, planos, etc.	1	2	97	98	1	2	3	4	97	98
B	Grupos de discussão, como fóruns ou comunidades pela Internet	1	2	97	98	1	2	3	4	97	98
C	Enquete <i>on-line</i> sobre assuntos de interesse do órgão	1	2	97	98	1	2	3	4	97	98
D	Votação <i>on-line</i> para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento, etc.	1	2	97	98	1	2	3	4	97	98

BLOCO III

PARA TODOS

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

X1) Sexo do(a) respondente **(ANOTE SEM PERGUNTAR)**

Masculino	1
Feminino	2

X2) O(A) senhor(a) poderia me informar a sua idade? **(RU)**

____ ____ ANOS	1
RECUSA	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

X3) Qual o seu nível máximo de escolaridade? (ESPONTÂNEA - RU)

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

X4) Há quantos anos o(a) senhor(a) trabalha neste órgão público? (ESPONTÂNEA – RU)

_ _ ANOS	1
_ _ MESES	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

X5) Em qual departamento o(a) senhor(a) trabalha?

ANOTE: _____

ENCERRAR A ENTREVISTA