



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 2019

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: ___/___/19	CRÍTICO(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _	DATA: ___/___/19
DIGITADOR(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _	DATA: ___/___/19	REDIGITADOR(A):	CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _	DATA: ___/___/19
VERIFICADOR(A) 1 DATA: ___/___/19		CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _		1 - Verificação <i>in loco</i> acompanhamento 2 - Verificação posterior face a face 3 - Verificação posterior por telefone	
VERIFICADOR(A) 2 DATA: ___/___/19		CÓDIGO _ _ _ _ _ _ _		1 - Verificação <i>in loco</i> acompanhamento 2 - Verificação posterior face a face 3 - Verificação posterior por telefone	
				Sem erros 0 Erro nível 1 Erro nível 2 Erro nível 3	
				Sem erros 0 Erro nível 1 Erro nível 2 Erro nível 3	

CONFIRMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO: O(A) senhor(a) fala do(a) _____ **[PROGRAMAÇÃO: INSERIR 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(A), 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 do IBOPE Inteligência.*

ENCAMINHAMENTO PARA O(A) RESPONDENTE QUALIFICADO – ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO OU COM A PESSOA RESPONSÁVEL PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO

Bom dia/boa tarde, meu nome é [NOME DO(A) ENTREVISTADOR(A)], sou entrevistador(a) do(a) [NOME DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA COLETA DE DADOS DA PESQUISA] 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. Antes de tudo, gostaria de informar que a sua participação é voluntária, e, além disso, nós garantimos que suas respostas serão tratadas de forma estritamente confidencial.

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.

PROGRAMAÇÃO: ### PARA ÓRGÃOS DO EXECUTIVO FEDERAL, INSERIR A SEGUINTE MENSAGEM ###

[ENTREVISTADOR(A)] Se necessário esclarecer:

(1) Sobre a realização desta pesquisa, foi enviado um comunicado por e-mail pelo Ministério da Economia.

PROGRAMAÇÃO: ### PARA TODOS ###

[ENTREVISTADOR(A)] Se necessário esclarecer:

(1) Sobre a realização desta pesquisa, foi enviado um comunicado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil. Caso o(a) senhor(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: (<http://cetic.br/pesquisa/governo-eletronico/faq>)

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

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, 97 OU 98 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(a) em avaliar serviços de tecnologia de comunicações e rede.

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA P02

P02A. Informações do(a) respondente qualificado(a)

PROGRAMAÇÃO: DEVE SER OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO DE PELO MENOS UM DOS CAMPOS DO QUADRO.

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(a) _____ [PROGRAMAÇÃO: 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 A A1B PARA OUTROS ÓRGÃOS, FAÇA O BLOCO I
Concurso público de caráter temporário	2	
Cargo comissionado ou cargo de confiança	3	
Prestador de serviços terceirizados de empresa privada	4	
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 A A1B PARA OUTROS ÓRGÃOS, FAÇA O BLOCO I
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)

PROGRAMAÇÃO: DEVE SER OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO DE PELO MENOS UM DOS CAMPOS DO QUADRO.

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.

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
Centro cultural, cinema, teatro ou espaço de shows	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
Gestor(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	6
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) _____ **[PROGRAMAÇÃO: INSERIR 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, MOSTRAR:

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, MOSTRAR:

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 _____ [PROGRAMAÇÃO: INSERIR NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]?

[ENTREVISTADOR(A), SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]

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)

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

_____ pessoas ocupadas (ANOTE)		→ FAÇA B1
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

PARA TODOS

B1) Pensando neste órgão público como um todo, nos últimos 12 meses este órgão usou _____ (LEIA OS ITENS)? (RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Computador de Mesa	1	2	8	9
B	Notebook	1	2	8	9
C	Tablet	1	2	8	9

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

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 (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)

		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

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

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

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

SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE UTILIZAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM QUALQUER ITEM 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
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
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)**

		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

PROGRAMAÇÃO: Caso o(a) respondente mencione somente terceirizados, mostrar o seguinte POP-UP para o(a) entrevistador(a):

ENTREVISTADOR(A), 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 formalmente instituído 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 respondeu (ESP.)	Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)	Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (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

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)**

PROGRAMAÇÃO: FIXAR ITEM E NO FINAL

		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)**

		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

PERGUNTAR C1L PARA CADA ITEM COM RESPOSTA SIM (CÓD.1) NA 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 economia 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 EM QUALQUER ITEM 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)

[ENTREVISTADOR(A), SE NECESSÁRIO ESCLARECER] Organização pública de TI é uma empresa pública, sociedade de economia mista, fundação pública, autarquia ou outra entidade pública que presta serviços de tecnologia de informação para outros órgãos públicos.

		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 EM QUALQUER ITEM 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

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

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

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

SOMENTE PARA QUEM FEZ 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	8	9
B	Dados de geolocalização provenientes do uso de dispositivos portáteis, como telefone móvel, conexão <i>wireless</i> ou GPS.	1	2	8	9
C	Dados gerados a partir de mídias sociais, como redes sociais, <i>blogs</i> , <i>sites</i> de compartilhamento de conteúdo de multimídia.	1	2	8	9
D	Outras fontes de <i>Big Data</i>	1	2	8	9

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

ENTREVISTADOR(A), LEIA: O(A) senhor(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*? (RELEIA OS ITENS NA PERGUNTA H4.1)

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM ALGUNS DOS ITENS DA H4.1

H5) Nos últimos 12 meses, essas análises de *Big Data* foram realizadas por _____ (LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NS (ESP.)
A	Funcionários públicos do órgão	1	2	8	9
B	Fornecedores externos	1	2	8	9

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

ENTREVISTADOR(A), LEIA: O(A) senhor(a) havia me dito que este órgão fez análises de *Big Data* nos últimos 12 meses. Quem fez essas análises de *Big Data*? (RELEIA OS ITENS NA PERGUNTA H5)

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

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 de armazenamento, processamento ou comunicação que atendem os computadores do órgão	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 novo para atender a necessidades específicas do órgão, nos últimos 12 meses, o órgão trabalhou em conjunto com _____? (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

		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 ou startups	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 [PROGRAMAÇÃO: INSERIR NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO] foram compartilhados ou cedidos a outros órgãos públicos? (RU)

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97

SOMENTE PARA OS ÓRGÃOS QUE COMPARTILHARAM OU CEDERAM SOFTWARE A OUTROS ÓRGÃOS PÚBLICOS (CÓD. 1 NA D9)

D9B) E estes *software* foram compartilhados ou cedidos a outros órgãos públicos _____ ? **(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Em repositórios públicos, como a plataforma Software Público Brasileiro	1	2	97	98
B	No <i>website</i> ou portal do próprio órgão	1	2	97	98
C	De outra forma	1	2	97	98

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

D3) Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou algum sistema para: **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)**
[ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA 3 ITENS]

PROGRAMAÇÃO: FIXAR O ITEM L (GESTÃO INTEGRADA – ERP) NA ÚLTIMA POSIÇÃO

		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	1	2	97	98
G	Algum outro? (ANOTE) _____	1	2	97	98

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

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

		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	Gera certificados digitais para transações ou pagamentos	1	2	97	98
H	Utiliza assinatura eletrônica ou digital em documentos	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 _____ [PROGRAMAÇÃO: 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, 97 OU 98 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 a pessoa 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) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) CARGO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) PROGRAMAÇÃO: CASO O(A) ENTREVISTADO(A) TENHA RESPONDIDO O CÓD. 1 NA S1, ELE(A) DEVE INFORMAR OBRIGATORIAMENTE O NOME
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) PROGRAMAÇÃO: CASO O(A) ENTREVISTADO(A) 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 _____ **[PROGRAMAÇÃO: INSERIR NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]**?

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

INTRODUÇÃO 2 – TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DO ÓRGÃO PÚBLICO

Bom dia/boa tarde, o(a) senhor(a) pode me passar para o _____ [PROGRAMAÇÃO: TRAZER O NOME DO DEPARTAMENTO RESPONDIDO EM S4, P2C OU P2D], por gentileza?

[Quem gostaria?] Estamos ligando da parte do(a) [NOME DA EMPRESA QUE COLETA OS DADOS DA PESQUISA].

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

Bom dia/boa tarde, meu nome é [NOME DO(A) ENTREVISTADOR(A)], sou entrevistador(a) do(a) [NOME DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA COLETA DE DADOS DA PESQUISA], 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. Antes de tudo, gostaria de informar que a sua participação é voluntária, e, além disso, nós garantimos que suas respostas serão tratadas de forma estritamente confidencial.

Na primeira fase da pesquisa com o(a) [PROGRAMAÇÃO: INSERIR NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO], já entrevistamos o(a) senhor(a) [PROGRAMAÇÃO: INSERIR NOME E CARGO DO(A) RESPONDENTE 1] e, para concluir a pesquisa, gostaríamos de entrevistar a pessoa responsável pelos conteúdos digitais do

órgão público.

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. 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 CÓD. 1 NA S5A

P02C. Informações do(a) respondente qualificado(a)

PROGRAMAÇÃO: DEVE SER OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO DE PELO MENOS UM DOS CAMPOS DO QUADRO.

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 _____ [PROGRAMAÇÃO: 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	

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA P03A

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

PROGRAMAÇÃO: DEVE SER OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO DE PELO MENOS UM DOS CAMPOS DO QUADRO.

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
Gestor(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	6
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) _____ **[PROGRAMAÇÃO: INSERIR 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, MOSTRAR:

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, MOSTRAR:

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 _____ **[PROGRAMAÇÃO: 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 – ANOTAR 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 **[PROGRAMAÇÃO: INSERIR O SERVIÇO DECLARADO EM H2]** não foi oferecido inteiramente pela Internet? **(LEIA AS OPÇÕES – 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. Qual? _____	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
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

ENTREVISTADOR(A): É FUNDAMENTAL COLETAR A FORMA COMO O ENDEREÇO É FORNECIDO PELO(A) 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 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
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)**

		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 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. **(LEIA AS 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 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
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 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 AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

PROGRAMAÇÃO: FIXAR ITEM I NO FINAL		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 EM QUALQUER ITEM 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(são) publicado(s) na Internet? O(A) senhor(a) pode considerar mais de uma possibilidade de resposta. **(RM POR ITEM)**

		EM ALGUM SITE DO ÓRGÃO	SITE DE OUTRO ÓRGÃO PÚBLICO	OUTROS SITES	NÃO É PUBLICADO NA INTERNET	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	As contas públicas, receitas, despesas ou 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

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

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

Sim	1	➔ VOLTE PARA A G1, COM RESPOSTA CÓD. 1 JÁ REGISTRADA. APÓS A G1, MOSTRE J3, H1 E G4. DEPOIS, SIGA PARA N3
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	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)

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)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (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
F	YouTube ou Vimeo	1	2	8	9
G	WhatsApp ou Telegram	1	2	8	9
H	Outras redes sociais ou plataformas <i>on-line</i> . Qual(is)? (Especifique):	1	2	8	9

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)**

		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
D	Atendimento por <i>chat</i> com atendentes em tempo real	1	2	97	98
E	Atendimento automatizado com assistente virtual ou <i>chatbots</i>	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) NA M1B

ATENÇÃO PROGRAMAÇÃO: SE CÓD. 2, 97 OU 98 NA G1, NÃO ABRIR OPÇÃO DE RESPOSTA CÓD. 1 (“WEBSITE DA PREFEITURA”) NA M1C

M1c. E _____ **(LEIA O ITEM DA M1B)** foi disponibilizada em _____ **(LEIA OS ITENS – RM POR LINHA)?** O(A) senhor(a) pode considerar mais de uma possibilidade de resposta:

		M1B				M1C					
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	Website e do órgão público	Website de outro órgão público	Redes sociais	Outro website	NS (ESP.)	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

PROGRAMAÇÃO: APLICAR A TODOS OS RESPONDENTES

[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 [ENTREVISTADOR(A), MARQUE A IDADE EXATA]	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: _____