

TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2021

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

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

Sim	1	CONTINUE
Não	2	ENCERRE E MARQUE 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 da informação, rede de computadores ou Internet neste órgão público.

[Quem gostaria?] Estamos ligando da parte do(a) **[NOME DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA COLETA DE DADOS DA PESQUISA]**.

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

Bom dia/ Boa tarde. Meu nome é (), sou entrevistador 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.

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 . O(A) senhor(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 *e-mail* pelo Ministério da Economia.

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) 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>

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 ENTREVISTA SERÁ REALIZADA SOMENTE COM QUEM DECLAROU SER CAPACITADO EM AVALIAR SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE COMUNICAÇÕES E REDE.

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA P02

P02A. 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.)

PARA TODOS

A1C) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) senhor(a) no(a) _____ [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 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 A A1B PARA OUTROS ÓRGÃOS, FAÇA O 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) pode 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 QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA P03

P02B. 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.)

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 <i>shows</i>	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: 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, LEIA NOVAMENTE]

ENTREVISTADOR: *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(A) RESPONDENTE DISSER QUE NÃO SABERIA DIZER AO CERTO, ESTIMULE E PEÇA UM NÚMERO APROXIMADO]

_____ 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, 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

Caso o(a) respondente responda NÃO (CÓD. 2) para todos os itens da B1, mostrar o seguinte POP-UP para o entrevistador

ENTREVISTADOR: Pensando neste órgão público como um todo, este órgão usou computador nos últimos 12 meses?

Sim	1	→ APLIQUE B1 NOVAMENTE	
Não	2		
Não sabe (ESP.)	97		→ CONTINUE SEGUINDO OS FILTROS ADEQUADOS
Não respondeu (ESP.)	98		

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

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: 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: *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)

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)**? E documento formalmente instituído de _____ **(LEIA OS ITENS)**? E documento formalmente instituído de _____ **(LEIA OS ITENS – RODIZIE OS ITENS)**?

		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
C	Padrões de Interoperabilidade	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 – RODIZIE OS ITENS – FIXE O ITEM E NA ÚLTIMA POSIÇÃO):**

		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 – RODIZIE OS ITENS):**

		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) 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 economia mista, fundação pública ou autarquia	1	2	97	98
	Fornecido por empresa privada	1	2	97	98
	Fornecido por outros tipos de fornecedores	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 serviço de _____ **(LEIA OS ITENS)** foi realizado por equipe própria do órgão, por uma organização pública de TI ou por empresa privada terceirizada? E o serviço de _____ **(LEIA OS ITENS)** foi realizado por equipe própria do órgão, por uma organização pública de TI ou por empresa privada terceirizada? **(RM POR LINHA – RODIZIE OS ITENS)**

[ENTREVISTADOR, 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	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

Módulo H: Novas Tecnologias

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 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	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	Dados obtidos a partir de bases de dados governamentais	1	2	8	9
E	Outras fontes de <i>Big Data</i>	1	2	8	9

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: 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 ÓRGÃOS QUE NÃO FIZERAM ANÁLISES DE *BIG DATA* (CÓD. 2 NA H4)

H4.2) Por quais motivos este órgão público não realizou análise de *Big Data* nos últimos 12 meses? (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – REPITA O 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 fazer análise de <i>Big Data</i>	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 fazer análise de <i>Big Data</i>	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)

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.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

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.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

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 **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – REPITA O 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 <i>drones</i> autônomos	1	2	97	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? **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – REPITA O 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)

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.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

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 – RODIZIE OS ITENS – FIXE O ITEM L NA ÚLTIMA POSIÇÃO):**

[ENTREVISTADOR, REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS 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? **(RU POR LINHA – LEIA AS OPÇÕES DE RESPOSTA – RODIZIE OS ITENS)**

		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 – RODIZIE OS 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 certificados digitais ICP-Brasil	1	2	97	98
H	Utiliza assinatura eletrônica ou digital em documentos	1	2	97	98

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

D10) O órgão público disponibiliza algum serviço pela Internet que os cidadãos podem acessar utilizando o *login* único do governo federal, o Gov.br? (**RU**)

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	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)? (**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 (**LEIA AS 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	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)? (**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 _____ (**LEIA OS 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	98	99
B	Disponibilizou canais de atendimento pela Internet para os cidadãos enviarem mensagens sobre o uso de seus dados pessoais pelo órgão	1	2	98	99
C	Publicou a Política de Privacidade do órgão na Internet com as hipóteses para tratamento de dados pessoais	1	2	98	99
D	Implementou um plano de resposta a incidentes de segurança da informação relacionado a dados pessoais	1	2	98	99

APENAS PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE CONFORME INFORMAÇÃO DA LISTAGEM

[ENTREVISTADOR] *Agora gostaríamos de fazer algumas perguntas sobre o uso das tecnologias por este órgão público durante a pandemia do novo coronavírus.*

SOMENTE PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE QUE UTILIZAM A INTERNET (CÓD. 1 NA B3)

Cov3) Durante a pandemia, esta Secretaria Estadual de Saúde disponibilizou informações ou serviços relacionados à COVID-19 para os cidadãos acessarem em algum aplicativo? (**RU**)

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

APENAS PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE QUE DISPONIBILIZARAM INFORMAÇÕES OU SERVIÇOS EM APLICATIVOS (CÓD. 1 NA Cov3)

Cov4) Algum desses aplicativos em que são disponibilizadas informações ou serviços relacionados à COVID-19 permite ao cidadão _____ (**LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS**):

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Assinalar sintomas da COVID-19 e receber orientações sobre o que fazer	1	2	97	98
B	Acessar informações ou perguntas frequentes sobre a COVID-19 ou vacinação	1	2	97	98
D	Fazer cadastro prévio ou agendamento para a vacina contra a COVID-19	1	2	97	98
E	Atendimento por <i>chat</i> com atendentes em tempo real	1	2	97	98
F	Atendimento automatizado com assistente virtual ou <i>chatbots</i>	1	2	97	98

Cov5) Algum desses aplicativos utiliza informações de geolocalização, GPS ou *Bluetooth* de seus usuários para monitoramento da COVID-19? (**RU**)

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

APENAS PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE EDUCAÇÃO CONFORME INFORMAÇÃO DA LISTAGEM
###

[ENTREVISTADOR] *Agora falando sobre o uso das tecnologias por este órgão público durante a pandemia do novo coronavírus.*

Cov6) Durante a pandemia, esta Secretaria Estadual de Educação disponibilizou os seguintes recursos para a realização de aulas ou atividades remotas aos alunos e professores da rede estadual de ensino? Esta Secretaria Estadual de Educação disponibilizou ____ (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS):

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Aulas por rádio ou televisão	1	2	97	98
B	Plataforma ou aplicativo para ensino remoto	1	2	97	98
C	Notebook, tablet ou celular para alunos	1	2	97	98
D	Notebook, tablet ou celular para professores	1	2	97	98
E	Pacote de dados, chip ou outros subsídios para conexão à Internet para alunos	1	2	97	98
F	Pacote de dados, chip ou outros subsídios para conexão à Internet para professores	1	2	97	98

ENCAMINHAMENTO PARA O(A) SEGUNDO(A) RESPONDENTE

P01A) Agora vamos falar sobre os conteúdos que são preparados para estarem disponíveis *online*, em algum portal ou *website*. O(A) senhor(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	
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA S1
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, 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)
() 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 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 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.)

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

Sim	1	→ APLIQUE BLOCO III E 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(A) SEGUNDO(A) RESPONDENTE, 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 _____ (NOME DO DEPARTAMENTO RESPONDIDO EM S4, P2C ou P2D), por gentileza?

[Quem gostaria?] *Estamos ligando da parte do(a) [NOME DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA COLETA DE 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 (), sou entrevistador do 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) senhor(a) [NOME E CARGO DO(A) 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. O(A) senhor(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) 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 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)

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.)

PARA TODOS

A1C2) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) senhor(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.). (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 AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO SERVIÇO DE TI TERCEIRIZADO DE EMPRESA PRIVADA)
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 EM 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.)

BLOCO II

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]: 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, 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 _____ (**NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO**) como um todo?

[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO, LEIA NOVAMENTE]

ENTREVISTADOR: 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**): (**RU – LEIA AS OPÇÕES DE RESPOSTA**)

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 (LEIA O SERVIÇO DECLARADO EM H2) não foi oferecido inteiramente pela Internet? (LEIA AS OPÇÕES DE RESPOSTA – RU POR LINHA – RODIZIE OS ITENS – FIXE O ITEM A NA PRIMEIRA POSIÇÃO E O ITEM G NA ÚLTIMA POSIÇÃO)

		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: 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) pode soletrar?	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	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 – RODIZIE OS 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

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

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

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Áudio ou rádio <i>web</i>	1	2	97	98
B	Vídeos	1	2	97	98
C	<i>Lives</i> ou transmissões <i>online</i> em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões	1	2	97	98
E	Endereço de e-mail 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 DE RESPOSTA – RU POR LINHA – RODIZIE OS ITENS – FIXE ITEM I NA ÚLTIMA POSIÇÃO)**

		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 publicado na Internet? O(A) senhor(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 – REPITA O ENUNCIADO A CADA ITEM – RODIZIE OS ITENS)**

		EM ALGUM SITE DO ÓRGÃO	SITE DE OUTRO ÓRGÃO PÚBLICO	OUTROS SITES	NÃO É PUBLICA DO 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, plano de governo	1	2	3	4	97	98
H	Os 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: 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 G1, COM RESPOSTA CÓD. 1 JÁ REGISTRADA. APÓS A G1, MOSTRE H1 E G4, DEPOIS SIGA PARA N3.
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	➔ PROSSEGUIR
Não respondeu (ESP.)	98	

ENTREVISTADOR: 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 – RODIZIE OS ITENS)

		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

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*: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIE OS ITENS – FIXE O ITEM H NA ÚLTIMA POSIÇÃO)

		Sim	Não	Não Sabe (ESP.)	Não Respondeu (ESP.)
A	No Facebook	1	2	8	9
B	No Instagram, TikTok ou Flickr	1	2	8	9
C	No LinkedIn	1	2	8	9
D	No Twitter	1	2	8	9
E	No WordPress, Blogspot ou Medium	1	2	8	9
F	No YouTube ou Vimeo	1	2	8	9
G	No WhatsApp ou Telegram	1	2	8	9
H	Outras redes sociais ou plataformas <i>online</i> . Qual(is)? ESPECIFIQUE:	1	2	8	9

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 (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIE OS ITENS):

		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 <i>chatbots</i>	1	2	97	98
F	<i>Lives</i> ou transmissões <i>online</i> em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões	1	2	97	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 – RODIZIE OS ITENS)

		M1B			
		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 <i>online</i> 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

APENAS PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE CONFORME INFORMAÇÃO DA LISTAGEM

APENAS PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE QUE POSSUEM WEBSITE (CÓD. 1 NA G1 ou G1b) OU POSSUEM PERFIL EM REDES SOCIAIS (CÓD. 1 EM PELO MENOS UM ITEM DA N2A)

Cov1) Durante a pandemia, esta Secretaria Estadual de Saúde disponibilizou _____ (LEIA OS ITENS – REPITA O ENUNCIADO A CADA ITEM – RM POR LINHA)

MOSTRAR COLUNAS “EM UM WEBSITE” APENAS PARA ÓRGÃOS COM WEBSITE (CÓD.1 NA G1 ou G1b). MOSTRAR COLUNAS “EM PERFIS DE REDES SOCIAIS” APENAS PARA ÓRGÃOS PERFIL EM REDES SOCIAIS (SIM - CÓD.1- EM PELO MENOS UM ITEM DA N2A)

		Em um <i>website</i> do órgão público (RU)				Em perfis do órgão público em redes sociais (RU)			
		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)	Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
A	Informações sobre ocorrências da COVID-19 no estado, como número de casos e mortes	1	2	97	98	1	2	97	98
B	Informações sobre gastos e contratações emergenciais para COVID-19 no estado, como despesas com produtos e serviços	1	2	97	98	1	2	97	98
C	Informação sobre os leitos hospitalares para a COVID-19 no estado, como quantidade, ocupação e fila de espera de leitos de UTI ou enfermaria	1	2	97	98	1	2	97	98
D	Informações sobre a vacinação contra a COVID-19 no estado, como calendário, locais de vacinação e número de pessoas vacinadas	1	2	97	98	1	2	97	98

APENAS PARA SECRETARIAS ESTADUAIS DE SAÚDE QUE POSSUAM WEBSITE (CÓD. 1 NA G1 ou G1b)

Cov2) Esta Secretaria Estadual de Saúde disponibilizou através de algum *website* a possibilidade de cadastro prévio ou agendamento para a vacinação contra a COVID-19 no estado? (RU)

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

PROGRAMADOR: APLICAR A TODOS OS RESPONDENTES

[ENTREVISTADOR] *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

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) senhor(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) senhor(a) trabalha?

ANOTE: _____

S3. Identificação do(a) respondente

NOME COMPLETO
O(A) senhor(a) poderia confirmar o número de telefone para contato?
TELEFONE:
CELULAR:

ENCERRE A ENTREVISTA