|  |  |
| --- | --- |
| Z:\CETIC.BR (repositório)\Centro Regional UNESCO\Úteis\LOGO PORT.jpg | **TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2023**  **PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO**  **ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS** |

|  |
| --- |
| **ID** |
| I\_I\_I\_I |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ADMINISTRAÇÃO** | **CÓDIGO** |
| DIRETA | 1( ) |
| INDIRETA | 2( ) |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **NÍVEL DE GOVERNO** | **CÓDIGO** |
| Federal | 1( ) |
| Estadual | 2( ) |

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONFIRMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO:**  O(a) sr(a) fala do(a) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(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, 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 Ipec.*** |

|  |
| --- |
| **ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO – ÁREA DE TI OU COM O RESPONSÁVEL PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO DO ÓRGÃO PÚBLICO**  ***Bom dia/ boa tarde, meu nome é ( ), sou entrevistador 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.***  ***Devemos falar preferencialmente com a pessoa responsável pela área de informática, tecnologia da informação, ou departamento que gerencia a rede de computadores do órgão público.***  ***Caso não exista esta área no órgão, falaremos com a pessoa que é responsável por essas tecnologias no órgão.***  ***Antes de tudo, gostaríamos de informar que a sua participação é voluntária, suas respostas são confidenciais e para a garantia da qualidade da entrevista, ela será gravada. Solicito sua autorização para uso e tratamento de todos os dados coletados na entrevista. Nós garantimos que as respostas dadas serão tratadas de forma anônima e confidencial, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. O(A) 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 mensagem de WhatsApp ou Carta Circular pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.  **###PARA TODOS###**  **[ENTREVISTADOR]** Se necessário esclarecer:  (1) Sobre a realização desta pesquisa, foi enviado um comunicado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil. Caso o sr(a) tenha interesse, podemos reenviar este documento.  (2) Para obter mais informações sobre esse estudo, você também pode acessar a página do Comitê Gestor da Internet no Brasil na Internet, pelo site: (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) sr(a) é a pessoa mais familiarizada para avaliar essas tecnologias no órgão público em que trabalha? **(RU)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡪PULE PARA A1C** |
| Não | 2 | **🡪FAÇA P02** |
| Não sabe **(ESP.)** | 97 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 98 |

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

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

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

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

**###SOMENTE PARA CÓDIGO 1 NA P02###**

**P02A.** Informações do respondente qualificado

|  |
| --- |
| NOME :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP. .) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| DEPARTAMENTO :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| CARGO :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| TELEFONE:  Celular ( )\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Comercial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Residencial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |

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

**###SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD 4 NA A1C###**

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

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

**###SOMENTE PARA CÓDIGOS 1 NA P03###**

**P02B.** Informações do respondente qualificado

|  |
| --- |
| NOME:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| DEPARTAMENTO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| CARGO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| TELEFONE:  Celular ( )\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Comercial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Residencial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |

|  |
| --- |
| **BLOCO I** |

**### PARA TODOS ###**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Outras áreas** | |
| Presidente / Vice / Diretor geral | 11 |
| Diretor | 12 |
| Gerente | 13 |
| Supervisor / chefe/ Coordenador | 14 |
| Outro profissional **(Especifique)**: |\_\_\_|\_\_\_| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 20 |

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

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

**### PARA ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, 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]**?

**[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]**

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

**### PARA TODOS ###**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| |\_|\_|\_|\_|\_|\_| pessoas ocupadas | |
| Não sabe **(ESP.)** | 97 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 98 |

**### PARA TODOS ###**

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Conexão discada, que deixa a linha de telefone ocupada durante o uso | 1 | 2 | 97 | 98 |
| B | Conexão DSL, via linha telefônica, que não deixa a linha ocupada durante o uso | 1 | 2 | 97 | 98 |
| C | Conexão via cabo | 1 | 2 | 97 | 98 |
| D | Conexão via fibra ótica | 1 | 2 | 97 | 98 |
| E | Conexão via satélite | 1 | 2 | 97 | 98 |
| F | Conexão via rádio | 1 | 2 | 97 | 98 |
| G | Modem3G ou 4G | 1 | 2 | 97 | 98 |

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

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

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

**### PARA TODOS ###**

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

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

**### SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE 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 sr.(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 **[LER O ITEM]?** E documento formalmente instituído de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **[LER ITENS – RODIZIAR 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 |

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

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

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

|  |
| --- |
| **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 partirde 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 wireless ou GPS. | 1 | 2 | 8 | 9 |
| C | Dados gerados a partir de mídias sociais, como redes sociais, blogs, sites 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 *big data***.** Qual? **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | 1 | 2 | 8 | 9 |

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

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

**### 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 POSSUEM ÁREA DE TI (CÓD. 1 NA C1) ###**

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

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

**### SOMENTE PARA ÓRGÃOS QUE TIVERAM CAPACITAÇÃO (CÓD. 1 NA H7A) ###**

**H7B)** A capacitação, curso ou treinamento sobre Inteligência Artificial foi realizada em qual tipo de instituição? Foi realizada em instituição **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA):**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Pública | 1 | 2 | 97 | 98 |
| B | Privada | 1 | 2 | 97 | 98 |
| C | Outro tipo de instituição ou curso | 1 | 2 | 97 | 98 |

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Porque os custos parecem ser muito altos | 1 | 2 | 97 | 98 |
| B | Por falta de pessoas capacitadas no órgão público para usar essas tecnologias | 1 | 2 | 97 | 98 |
| C | Por incompatibilidade com os equipamentos, softwareou 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 |

**### PARA TODOS ###**

**D3)** Nos últimos 12 meses, este órgão público utilizou algum sistema para **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA - RODIZIAR OS ITENS – FIXAR O ITEM L NA ÚLTIMA POSIÇÃO):**

**[ENTREVISTADOR, REPITA O ENUNCIADO A CADA 3 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, Business intelligence - 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 (COD. 1 NA B3) ###**

**I1b.** Este órgão público disponibilizou os seguintes recursos para o cidadão por meio celular ou smartphones, nos últimos 12 meses? **[RU POR LINHA - LER OPÇÕES DE RESPOSTA – RODIZIAR 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 |
| F | Website adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em versão mobile | 1 | 2 | 97 | 98 |
| H | Envio de mensagem por WhatsApp ou Telegram | 1 | 2 | 97 | 98 |
| G | Algum outro? **[ANOTE]\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | 1 | 2 | 97 | 98 |

**### PARA TODOS ###**

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

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

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

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

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

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

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

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

**### PARA TODOS ###**

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

|  | | **Sim** | **Não** | **Não sabe (ESP)** | **Não respondeu (ESP)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A** | Nomeou o Encarregado de dados pessoais ou DPO do órgão | 1 | 2 | 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 ou bases legais 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 |

**ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡪PULE PARA H2** |
| Não | 2 | **🡪FAÇA S1** |
| Não sabe **(ESP.)** | 97 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 98 |

**### SOMENTE PARA CÓDIGOS 2, 97 ou 98 NA P01A ###**

**S1)** O(a) 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 CÓDIGOS 1 E 2 NA S1 ###**

**S4.** Informações do Respondente 2

|  |
| --- |
| **NOME**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu **(ESP.)**  CARGO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ANOTE)( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu **(ESP.)**  CASO O ENTREVISTADO TENHA REPONDIDO O CÓD 1 NA S1, ELE DEVE INFORMAR OBRIGATORIAMENTE O NOME |
| **DEPARTAMENTO:**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu **(ESP.)**  CASO O ENTREVISTADO TENHA REPONDIDO 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.)** |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡪 APLICAR BLOCO III E INSERIR ABORDAGEM PARA SEGUNDO RESPONDENTE** |
| Não | 2 | **🡪APLICAR O BLOCO III E REGISTRAR OCORRÊNCIA “ENCAMINHAMENTO PARA SEGUNDO RESPONDENTE”.**  **NO PRÓXIMO CONTATO PARA A ENTREVISTA COM O SEGUNDO RESPONDENTE, INSERIR TEXTO DE INTRODUÇÃO 2 (COM TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DO ÓRGÃO PÚBLICO), E O TEXTO DE ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO ESPONDENTE:** |
| Não 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 Ipec.*** |
| **ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO 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 RESPONDENTE 1]** ***e para concluir a pesquisa, gostaríamos de entrevistar a pessoa responsável pelos conteúdos digitais do órgão público.***  ***Antes de tudo, gostaríamos de informar que a sua participação é voluntária, suas respostas são confidenciais e para a garantia da qualidade da entrevista, ela será gravada. Solicito sua autorização para uso e tratamento de todos os dados coletados na entrevista. Nós garantimos que as respostas dadas serão tratadas de forma anônima e confidencial, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. O(A) 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) sr(a) é a pessoa mais familiarizada com esses conteúdos digitais no órgão público em que trabalha, como por exemplo uso de redes sociais, informações disponíveis na Internet e formas de contato do cidadão com o órgão? **(RU)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡪PULE PARA A1C2** |
| Não | 2 | **🡪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 RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE CONTINUE A ENTREVISTA SOMENTE COM O RESPONDENTE FINAL** |
| Não | 2 | **AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO S05A)** |
| Não sabe **(ESP.)** | 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 CÓDIGO 1 NA S5A ###**

**P02C.** Informações do respondente qualificado

|  |
| --- |
| NOME :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP. .) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| DEPARTAMENTO :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| CARGO :\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| TELEFONE:  Celular ( )\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Comercial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Residencial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |

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

**### 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.). [ESPECIFICAR]** Qual? \_\_\_\_\_\_\_ | 6 | **ENCERRE** |
| Não Sabe **(ESP.)** | 97 | **ENCERRE** |
| Não respondeu **(ESP.)** | 98 | **ENCERRE** |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD 4 NA A1C2 ###**

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

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

**### SOMENTE PARA CÓDIGO 1 EM P3A ###**

**P02D.** Informações do respondente qualificado

|  |
| --- |
| NOME:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP. .) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| DEPARTAMENTO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| CARGO:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(ANOTE)**  ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |
| TELEFONE:  Celular ( )\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Comercial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)  Residencial ( ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_ ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.) |

|  |
| --- |
| **BLOCO II** |

**### PARA TODOS ###**

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Outras áreas** | |
| Presidente / Vice / Diretor geral | 11 |
| Diretor | 12 |
| Gerente | 13 |
| Supervisor / chefe/ Coordenador | 14 |
| Assessor de comunicação | 15 |
| Outro profissional **(Especifique)**: |\_\_\_|\_\_\_| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 20 |

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

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

**### PARA ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA, 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 o(a) Senhor deve considerar nesta pesquisa como \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[NOME DO ÓRGÃO PÚBLICO]** como um todo?

**[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]**

**ENTREVISTADOR, LEIA:** Vamosfalar sobreserviços públicos prestados pelo seu órgão independente de ser pela Internet ou não.

**### PARA TODOS ###**

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

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

**### SOMENTE PARA QUEM CITOU ALGUM SERVIÇO NA H2 ###**

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

**[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO, ESCLARECER:** a pergunta trata apenas da disponibilidade pela Internet. Por isso,caso o serviço mais procurado pelos cidadãos neste órgão público seja oferecido tanto pela Internet quanto presencialmente, por favor, considere apenas a sua disponibilidade pela Internet

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

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

**H3)** Por quais motivos o serviço **[LER O SERVIÇO DECLARADO EM H2]** não foi oferecido inteiramente pela Internet? **[LER OPÇÕES DE RESPOSTA - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS – FIXAR 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. | 1 | 2 | 97 | 98 |

**ENTREVISTADOR, LEIA:** *Agora vamos falar sobre websites e conteúdos na Internet*

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

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

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

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

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

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

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡪PULE PARA H1B** |
| Não | 2 | **🡪FAÇA G4** |
| Não sabe **(ESP.)** | 97 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 98 |

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

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

**A PARTIR DO SEGUNDO ITEM:**

E o cidadão pode acessar pelo website algum serviço do órgão\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**[LER ITEM]? [RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA ITEM – RODIZIAR ITENS MANTENDO ITEM F NA ÚLTIMA POSIÇÃO]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Pelo login único, o Gov.br, do governo federal | 1 | 2 | 97 | 98 |
| B | Pelo sistema de cadastro ou login do governo estadual **[SOMENTE PARA ÓRGÃOS DO NÍVEL ESTADUAL]** | 1 | 2 | 97 | 98 |
| C | Pelo sistema de cadastro ou login do próprio órgão público | 1 | 2 | 97 | 98 |
| D | Pelo login por rede social privada, como Facebook ou Google | 1 | 2 | 97 | 98 |
| F | Por outro sistema de cadastro ou login | 1 | 2 | 97 | 98 |

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Áudio ou rádio web | 1 | 2 | 97 | 98 |
| B | Vídeos | 1 | 2 | 97 | 98 |
| C | Lives ou transmissões online 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 chatcom atendentes em tempo real | 1 | 2 | 97 | 98 |
| H | Atendimento automatizado com assistente virtual ou chatbots | 1 | 2 | 97 | 98 |

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

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

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

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

**J5\_B) ENTREVISTADOR:** Gostaria de confirmar novamente uma informação com o(a) sr.(a).Este órgão público possui website ou página oficial na Internet?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡺 VOLTAR PARA A G1, COM RESPOSTA CÓD. 1 JÁ REGISTRADA.**  **APÓS A G1, MOSTRAR H1 E G4, DEPOIS SEGUIR PARA N3.** |
| Não | 2 | **🡺 PROSSEGUIR** |
| Não sabe **(ESP.)** | 97 |
| 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? **[LER ITENS - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR**  **(ESP.)** |
| A | Denúncia online | 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 online | 1 | 2 | 97 | 98 |
| E | Sugestões para melhoria de serviços públicos | 1 | 2 | 97 | 98 |

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

**N2A)** Este órgão público possui perfil ou conta própria em alguma das seguintes plataformas ou redes sociais online: **[LER ITENS - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS – FIXAR ITEM H NA ÚLTIMA POSIÇÃO]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Sim** | **Não** | **Não Sabe**  **(ESP.)** | **Não Respondeu**  **(ESP.)** |
| A | No Facebook | 1 | 2 | 8 | 9 |
| B | No Instagram ou Flickr | 1 | 2 | 8 | 9 |
| I | No TikTok | 1 | 2 | 8 | 9 |
| C | No LinkedIn | 1 | 2 | 8 | 9 |
| D | No Twitter | 1 | 2 | 8 | 9 |
| E | No Wordpress, Blogspotou Medium | 1 | 2 | 8 | 9 |
| F | No YouTube ou Vimeo | 1 | 2 | 8 | 9 |
| G | No WhatsappouTelegram | 1 | 2 | 8 | 9 |
| H | Outras redes sociais ou plataformas *online*. 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 **[LER OS ITENS - RU POR LINHA – RODIZIAR 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 chat com atendentes em tempo real | 1 | 2 | 97 | 98 |
| E | Atendimento automatizado com assistente virtual ou chatbots | 1 | 2 | 97 | 98 |
| F | *Lives*outransmissões *online* em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões | 1 | 2 | 97 | 98 |

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

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

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

|  |
| --- |
| **BLOCO III** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Masculino | 1 |
| Feminino | 2 |

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

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

**X4**) Há quantos anos o(a) 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 RESPONDENTE

|  |
| --- |
| **NOME COMPLETO** |
| O(a) Senhor(a) poderia confirmar o número de telefone para contato?  **TELEFONE:** |
| **CELULAR (OPCIONAL):** |

**### ENCERRAR A ENTREVISTA ###**