



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

**cetic.br**

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

## TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2023

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

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

ID
__ __

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 <b>(ESP.)</b>	97	
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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	<b>SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE AO O ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO</b>
Não	2	<b>AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)</b>
Não sabe <b>(ESP.)</b>	97	
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 : _____ <b>(ANOTE)</b> ( ) 97 Não sabe (ESP. .)    ( ) 98 Não respondeu (ESP.)
DEPARTAMENTO : _____ <b>(ANOTE)</b> ( ) 97 Não sabe (ESP.)    ( ) 98 Não respondeu (ESP.)
CARGO : _____ <b>(ANOTE)</b> ( ) 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	<b>FAÇA O BLOCO 1</b>
Concurso público de caráter temporário	2	
Cargo comissionado ou cargo de confiança	3	
Prestador de serviços terceirizados de empresa privada	4	<b>PULE PARA P03</b>
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	<b>FAÇA O BLOCO 1</b>
Outro (ESP). [ESPECIFICAR] Qual?	6	<b>ENCERRE</b>
Não Sabe (ESP.)	97	<b>ENCERRE</b>
Não respondeu (ESP.)	98	<b>ENCERRE</b>

**###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	<b>SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE AO ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO</b>
Não	2	<b>AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO SERVIÇO DE TI TERCEIRIZADO DE EMPRESA PRIVADA)</b>
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 ( <b>Especifique</b> ):  __ __  _____	9

Outras áreas	
Presidente / Vice / Diretor geral	11
Diretor	12
Gerente	13
Supervisor / chefe/ Coordenador	14
Outro profissional ( <b>Especifique</b> ):  __ __  _____	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 <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	98

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

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

Sim	1
Não	2
Não sabe <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	98

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

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

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

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

**ENTREVISTADOR, LEIA:** O 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 <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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	<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

**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 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 <i>big data</i> . 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 partir de alguma das seguintes fontes de dados este órgão fez análises de *Big 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 <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 previsão 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)** Por quais motivos este órgão público não utilizou Inteligência Artificial nos últimos 12 meses? **(LER ITENS - RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS)**

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

**### 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? <b>[ANOTE]</b> _____	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 <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 <b>(ESP.)</b>	97
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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)
<b>A</b>	Nomeou o Encarregado de dados pessoais ou DPO do órgão	1	2	98	99
<b>B</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
<b>C</b>	Publicou a Política de Privacidade do órgão na Internet com as hipóteses ou bases legais para tratamento de dados pessoais	1	2	98	99
<b>D</b>	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	<b>→PULE PARA H2</b>
Não	2	
Não sabe ( <b>ESP.</b> )	97	<b>→FAÇA S1</b>
Não respondeu ( <b>ESP.</b> )	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	<b>1</b>	<b>→PREENCHA S4</b>
Sabe qual é o departamento, mas não sabe quem é a pessoa responsável	<b>2</b>	<b>→PREENCHA S4</b>
Não sabe se existe essa pessoa ou departamento	<b>3</b>	<b>→PULE PARA H2</b>
O órgão público não tem uma pessoa ou departamento responsável pelos conteúdos digitais na Internet	<b>4</b>	<b>→PULE PARA H2</b>

**### SOMENTE PARA CÓDIGOS 1 E 2 NA S1 ###**

**S4. Informações do Respondente 2**

<p><b>NOME:</b> _____ (<b>ANOTE</b>)</p> <p>( <input type="checkbox"/> ) 97 Não sabe (<b>ESP.</b>)    ( <input type="checkbox"/> ) 98 Não respondeu (<b>ESP.</b>)</p> <p><b>CARGO:</b> _____ (<b>ANOTE</b>) ( <input type="checkbox"/> ) 97 Não sabe (<b>ESP.</b>)    ( <input type="checkbox"/> ) 98 Não respondeu (<b>ESP.</b>)</p> <p>CASO O ENTREVISTADO TENHA REpondido O Cód 1 NA S1, ELE DEVE INFORMAR OBRIGATORIAMENTE O NOME</p>
<p><b>DEPARTAMENTO:</b> _____ (<b>ANOTE</b>)</p> <p>( <input type="checkbox"/> ) 97 Não sabe (<b>ESP.</b>)    ( <input type="checkbox"/> ) 98 Não respondeu (<b>ESP.</b>)</p> <p>CASO O ENTREVISTADO TENHA REpondido O Cód 2 NA S1, ELE DEVE INFORMAR OBRIGATORIAMENTE O DEPARTAMENTO</p>
<p><b>TELEFONE:</b></p> <p>Celular ( <input type="checkbox"/> ) _____ ( <input type="checkbox"/> ) 97 Não sabe (<b>ESP.</b>)    ( <input type="checkbox"/> ) 98 Não respondeu (<b>ESP.</b>)</p> <p>Comercial ( <input type="checkbox"/> ) _____ ( <input type="checkbox"/> ) 97 Não sabe (<b>ESP.</b>)    ( <input type="checkbox"/> ) 98 Não respondeu (<b>ESP.</b>)</p> <p>Residencial ( <input type="checkbox"/> ) _____ ( <input type="checkbox"/> ) 97 Não sabe (<b>ESP.</b>)    ( <input type="checkbox"/> ) 98 Não respondeu (<b>ESP.</b>)</p>

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

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

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

#### 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	<b>SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE CONTINUE A ENTREVISTA SOMENTE COM O RESPONDENTE FINAL</b>
Não	2	<b>AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO S05A)</b>
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, identificar ao 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	<b>PULE PARA H2</b>
Concurso público de caráter temporário	2	
Cargo comissionado ou cargo de confiança	3	
Prestador de serviços terceirizados de empresa privada	4	<b>PULE PARA P03A</b>
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	<b>PULE PARA H2</b>
Outro (ESP.). [ESPECIFICAR] Qual? _____	6	<b>ENCERRE</b>
Não Sabe (ESP.)	97	<b>ENCERRE</b>
Não respondeu (ESP.)	98	<b>ENCERRE</b>

**### 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	<b>SOLICITE OS DADOS DO RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE</b>
Não	2	
Não sabe <b>(ESP.)</b>	97	
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	98	

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

**P02D.** Informações do respondente qualificado

NOME: _____ <b>(ANOTE)</b> ( ) 97 Não sabe (ESP. .) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)
DEPARTAMENTO: _____ <b>(ANOTE)</b> ( ) 97 Não sabe (ESP.) ( ) 98 Não respondeu (ESP.)
CARGO: _____ <b>(ANOTE)</b> ( ) 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)**

<b>Área de TI</b>	
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 <b>(Especifique):</b>  __   __  _____	9

<b>Outras áreas</b>	
Presidente / Vice / Diretor geral	11
Diretor	12
Gerente	13
Supervisor / chefe/ Coordenador	14
Assessor de comunicação	15
Outro profissional ( <b>Especifique</b> ):  __ __ _____	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 ficam 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:** Vamos falar sobre serviços públicos prestados pelo seu órgão independente de ser pela Internet ou não.

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

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

ANOTE: _____	__ __	<b>FAÇA A H2A</b>
Esse órgão público não presta serviços diretamente para os cidadãos <b>[ESP.]</b>	2	<b>PULE PARA G1</b>
Não sabe <b>[ESP.]</b>	97	
Não respondeu <b>[ESP.]</b>	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	<b>→ PULE PARA G1</b>
Foi oferecido em parte pela Internet, mas o cidadão precisou se deslocar até um posto de atendimento para concluí-lo	2	<b>→ FAÇA A H3</b>
Não foi oferecido pela Internet	3	<b>→ PULE PARA G1</b>
Não sabe <b>[ESP.]</b>	97	
Não respondeu <b>[ESP.]</b>	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	
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA G4
Não respondeu (ESP.)	98	

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

**H1B)** Em relação ao cadastro ou login para acesso a serviços do órgão pelo website, o cidadão pode acessar \_\_\_\_\_ [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 chat com 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	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

→ PROSSEGUIR

**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, 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)? <b>ESPECIFIQUE:</b>	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	<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 (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 <i>online</i> para que cidadãos possam enviar contribuições para leis, orçamentos, planos etc.	1	2	97	98
B	Grupos de discussão como fóruns ou comunidades pela Internet	1	2	97	98
C	Enquete online sobre assuntos de interesse do órgão	1	2	97	98
D	Votação <i>online</i> para orientar a tomada de decisão sobre políticas públicas, orçamento etc.	1	2	97	98

## BLOCO III

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

<b>NOME COMPLETO</b>
O(a) Senhor(a) poderia confirmar o número de telefone para contato? <b>TELEFONE:</b>
<b>CELULAR (OPCIONAL):</b>

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