



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



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
QUESTIONÁRIO - PREFEITURAS

CONFIRMAÇÃO DO MUNICÍPIO: O(a) sr(a) fala da prefeitura de _____ (LER NOME DO MUNICÍPIO)? (RU)

Sim	1	CONTINUE
Não	2	ENCERRAR E MARCAR A OCORRÊNCIA "TELEFONE ERRADO"

SOMENTE PARA QUEM CONFIRMOU O NOME DA PREFEITURA (CÓD.. 1 NA CONFIRMAÇÃO DA PREFEITURA)

INTRODUÇÃO – TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DA PREFEITURA

Bom dia/ Boa tarde o(a) senhor(a) pode me passar para o Departamento de Tecnologia da Informação da Prefeitura de _____, por gentileza?

[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO ESCLARECER] Departamento de Tecnologia da Informação é a área encarregada geralmente dos computadores, redes e Internet da prefeitura

[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 nesta prefeitura.

[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(A) RESPONSÁVEL PELAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO DA PREFEITURA

Bom dia/ boa tarde, meu nome é (), sou entrevistador(a) do(a) [NOME DA EMPRESA RESPONSÁVEL PELA COLETA DE DADOS DA PESQUISA] e estamos realizando uma pesquisa encomendada pelo CGI.br, o Comitê Gestor da Internet no Brasil, que visa ampliar o conhecimento sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público, e quero contar com a sua colaboração.

Devemos falar preferencialmente com a pessoa responsável pela área de informática, tecnologia da informação, ou departamento que gerencia a rede de computadores da prefeitura.

Caso não exista esta área na prefeitura, falaremos com a pessoa que é responsável por essas tecnologias na prefeitura.

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(A) DEVE RESPONDER EXPRESSAMENTE].

1 () Sim ► PROSSIGA

2() Não (RECUSA) ► AGRADEÇA E ENCERRE

[ENTREVISTADOR] Se necessário esclarecer:

(1) Sobre a realização desta pesquisa, foi enviado um comunicado do Comitê Gestor da Internet. 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/fag>

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 nesta prefeitura? **(RU)**

Sim	1	→PULE PARA A1C
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA P02
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM DISSE NÃO ESTAR FAMILIARIZADO (CÓDS. 2, 97ou 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 PARA ENCAMINHAMENTO PARA O(A) RESPONDENTE QUALIFICADO(A)
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)
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 CÓDIGOS 1 NA P02

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

NOME: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
DEPARTAMENTO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
CARGO: _____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)

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

PARA TODOS

A1C) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) senhor(a) na Prefeitura de _____ [NOME DA PREFEITURA]? (LEIA AS OPÇÕES – RU)

Concurso público de caráter permanente EFETIVO com vínculo estatutário ou celetista	1	PULE PARA BLOCO I
Concurso público de caráter temporário	2	PULE PARA BLOCO I
Cargo comissionado ou cargo de confiança	3	PULE PARA BLOCO I
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 outra organização de TI que não seja empresa privada. [ESPECIFIQUE]: Qual seria esse órgão? _____	5	PULE PARA BLOCO I
Outro (ESP.). [ESPECIFICAR] Qual? _____	6	ENCERRE
Não Sabe (ESP.)	8	ENCERRE
Não respondeu (ESP.)	9	ENCERRE

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 4 NA A1C

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

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO(A) RESPONDENTE E VOLTE PARA 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.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA CÓDIGOS 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.)

BLOCO I

PARA TODOS

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

Área de TI	
Diretor(a), Secretário(a), Subsecretário(a) de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	1
Gerente, Coordenador(a), Coordenador(a) Geral 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
Prefeito(a)	15
Secretário(a) Municipal	16
Outro profissional (Especifique): __ __ _____	20

ENTREVISTADOR, LEIA: Gostaria de esclarecer que sempre que for realizada alguma pergunta sobre a prefeitura de _____ [**NOME DA PREFEITURA**] como um todo, por favor:

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

NÃO CONSIDERE as entidades da administração indireta como, fundações, autarquias, empresas públicas e sociedade de economia mista vinculadas a esta prefeitura e também **não considere** escolas, hospitais, centros de saúde, museus e bibliotecas.

Ficou claro para o(a) senhor(a) o que deve ser considerado nessa pesquisa como a prefeitura de _____ [**NOME DA PREFEITURA**]?

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

ENTREVISTADOR, LEIA: *Para começar, vou fazer algumas perguntas sobre a infraestrutura de tecnologias da informação e comunicação desta prefeitura*

PARA TODOS

B3) Esta prefeitura usou a Internet nos últimos 12 meses? (RU)

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

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

B3A) E quais dos seguintes tipos de conexão à Internet foram utilizados nesta prefeitura 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” (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, LEIA: O (a) senhor(a) havia me dito que a prefeitura usou a Internet nos últimos 12 meses. Qual tipo de conexão é utilizado nesta prefeitura? (RELER OS ITENS NA PERGUNTA B3A)

ENTREVISTADOR, LEIA: *Agora vamos falar sobre a gestão de tecnologia da informação na prefeitura.*

PARA TODOS

C1) Nesta prefeitura há alguma área ou departamento de tecnologia da informação, informática, sistemas ou redes? Por favor, não considere se for composta por funcionários exclusivamente terceirizados. (RU)

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

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

C1G. Agora gostaria de saber se a prefeitura em que o(a) senhor(a) trabalha possui os seguintes documentos formalmente instituídos. Esta prefeitura 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

PARA TODOS

D3) Nos últimos 12 meses, esta prefeitura utilizou algum sistema para **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS – FIXAR 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
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 PREFEITURAS QUE UTILIZAM INTERNET (CÓD.1 NA B3)

F6) Esta prefeitura realizou pregão eletrônico nos últimos 12 meses? **(RU)**

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

I1b. Esta prefeitura disponibilizou os seguintes recursos para o cidadão por meio de 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 pela prefeitura	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_1_1	2	97	98

PARA TODOS

F5A) Nesta prefeitura, 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

PARA PREFEITURAS QUE POSSUEM ÁREA LGPD (SIM PARA F5A)

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

No Gabinete do Prefeito	1
No departamento jurídico ou procuradoria municipal	2
No departamento ou área de TI	3
Na Secretaria de Administração, Finanças ou Planejamento	4
Na Controladoria ou Corregedoria municipal	5
Em comitê ou comissão municipal específica	6
Outro. Qual? _____	7
Não sabe (ESP.)	97
Não respondeu (ESP.)	98

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

F5C) Algum dos funcionários da área ou departamento de TI da prefeitura teve alguma capacitação, curso ou treinamento oferecido pela prefeitura 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), esta prefeitura _____?

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
A	Nomeou o Encarregado de dados pessoais ou DPO da prefeitura	1	2	98	99
B	Disponibilizou canais de atendimento pela Internet para os cidadãos enviarem mensagens sobre o uso de seus dados pessoais pela prefeitura	1	2	98	99
H	Possui documento formalmente instituído que identifica os papéis e responsabilidades de áreas ou setores da prefeitura sobre a LGPD	1	2	98	99

EM CAPITAIS OU MUNICÍPIOS COM MAIS DE 500 MIL HABITANTES, APLICAR O BLOCO III AQUI###

###CASO O MUNICÍPIO SEJA UMA CAPITAL OU COM MAIS DE 500 MIL HABITANTES (CONFORME INFORMAÇÃO DA LISTAGEM) APÓS APLICAR O BLOCO III, APLICAR O BLOCO DE ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE. CASO CONTRÁRIO, PULE PARA G1 ###

ENCAMINHAMENTO PARA O SEGUNDO RESPONDENTE

SOMENTE PARA CAPITALS E MUNICÍPIOS COM MAIS DE 500 MIL HABITANTES, CONFORME INFORMAÇÃO DA LISTAGEM

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 na prefeitura de _____ **(NOME DO MUNICÍPIO)**, como por exemplo uso de redes sociais, informações disponíveis na Internet e formas de contato do cidadão com a prefeitura?**(RU)**

Sim	1	→PULE PARA G1
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA S1
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE CÓD. 2, 97 OU 98 NA P01A

S1) O(a) senhor(a) sabe se nesta prefeitura 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 G1
A prefeitura não tem pessoa ou departamento responsável pelos conteúdos digitais na Internet	4	→PULE PARA G1

SOMENTE PARA CÓDIGOS 2 E 4 NA S1

S4. Informações do(a) Respondente 2

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

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

XX) ENTREVISTADOR, LEIA: O(a) senhor(a) poderia transferir essa ligação para o departamento ou responsável pelos conteúdos digitais da prefeitura de _____(NOME DO MUNICÍPIO)?

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

INTRODUÇÃO 2 – TELEFONISTA OU CONTATO GERAL DA PREFEITURA

Bom dia/ Boa tarde, o(a) senhor(a) pode me passar para o(a) _____(NOME DO DEPARTAMENTO RESPONDIDO EM S4 OU P02D), 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 RESPONDENTE– RESPONSÁVEL PELOS CONTEÚDOS DIGITAIS NA INTERNET DA PREFEITURA

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 do 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 da prefeitura de _____ [NOME DO MUNICÍPIO] 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 da prefeitura. 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(A) 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 na prefeitura em que trabalha, como por exemplo uso de redes sociais, informações disponíveis na Internet e formas de contato do cidadão com a prefeitura? **(RU)**

Sim	1	→PULE PARA A1C2
Não	2	→FAÇA S5A
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PARA QUEM DISSE QUE NÃO ESTAR FAMILIARIZADO (CÓDS. 2, 8 ou 9 NA P01A)

S5A) E há outras pessoas que poderíamos contatar para que fizessem esta pesquisa? **(RU)**

Sim	1	SOLICITE OS DADOS DO(A) RESPONDENTE E VOLTE PARA ENCAMINHAMENTO PARA O(A) RESPONDENTE QUALIFICADO(A)
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO S5A)
Não sabe (ESP.)	97	

Não respondeu (ESP.)	98
----------------------	----

ENTREVISTADOR: A entrevista será realizada somente com quem declarou ser capacitado em avaliar os conteúdos digitais da prefeitura.

###SOMENTE PARA CÓDIGOS 1 E 4 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.)

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

PARA TODOS

A1C2) Qual o tipo de vínculo empregatício do(a) senhor(a) na prefeitura de _____ [NOME DO MUNICÍPIO]? (LEIA AS OPÇÕES – RU)

Concurso público de caráter permanente EFETIVO com vínculo estatutário ou celetista	1	PULE PARA G1
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 outra organização de TI que não seja empresa privada. [ESPECIFIQUE]: Qual seria esse órgão? _____	5	PULE PARA G1
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) 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 SEGUNDORESPONDENTE
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA
Não sabe (ESP.)	97	FILTRO SERVIÇO DE TI TERCEIRIZADO DE EMPRESA
Não respondeu (ESP.)	98	PRIVADA)

###SOMENTE PARA CÓDIGO 1 NA P3A###

P02D. Informações do respondente qualificado(a)

NOME:_____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP. .) () 98 Não respondeu (ESP.)
DEPARTAMENTO:_____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
CARGO:_____ (ANOTE) () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)
TELEFONE: Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.) Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)

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

BLOCO II

PARA TODOS

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

Área de TI	
Diretor(a), Secretário(a), Subsecretário(a) de TI/ informática/ sistemas/ redes/ desenvolvimento/ suporte	1
Gerente, Coordenador(a), Coordenador(a) Geral 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
Prefeito(a)	15
Secretário(a) Municipal	16
Assessor(a) de comunicação	17
Outro profissional (Especifique): __ __ _____	20

[ENTREVISTADOR] Gostaria de esclarecer que sempre que for realizada alguma pergunta sobre a Prefeitura de _____ [NOME DO MUNICÍPIO] como um todo, por favor:

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

NÃO CONSIDERE as entidades da administração indireta como, fundações, autarquias, empresas públicas e sociedade de economia mista vinculadas a esta prefeitura e também **não considere** escolas, hospitais, centros de saúde, museus e bibliotecas,

Ficou claro para o(a) senhor(a) o que deve ser considerado como a prefeitura de _____ [NOME DA PREFEITURA] como um todo?

[ENTREVISTADOR, SE NECESSÁRIO LER NOVAMENTE]

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

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

G1) Esta prefeitura possui *website* ou página oficial na Internet? [RU]

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

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

H1P) O *website* desta prefeitura tem algum serviço que permita ao usuário: [LER OPÇÕES DE RESPOSTA - REPETIR A PERGUNTA AO LONGO DA APLICAÇÃO - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS]

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

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

H1P2) O *website* desta prefeitura exige que o cidadão faça cadastro ou *login* para acessar algum serviço online?

Sim	1	→PULE PARA H1P3
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	→FAÇA G4
Não respondeu (ESP.)	98	

SOMENTE PREFEITURAS QUE DISSERAM SIM EM H1P2 (CÓD.1 NA H1P2)

H1P3) Em relação ao cadastro ou *login* para acesso a serviços da prefeitura pelo *website*, o cidadão pode acessar _____ [LER ITEM]?

A PARTIR DO SEGUNDO ITEM:

E o cidadão pode acessar pelo *website* algum serviço da prefeitura _____ [LER ITEM]? [RU POR LINHA – REPETIR ENUNCIADO A CADA ITEM – RODIZIAR ITENS]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Pelo <i>login</i> único, o Gov.br, do governo federal	1	2	97	98
B	Pelo sistema de cadastro ou <i>login</i> do governo estadual	1	2	97	98
C	Pelo sistema de cadastro ou <i>login</i> da própria prefeitura	1	2	97	98
D	Pelo <i>login</i> por rede social privada, como Facebook ou Google	1	2	97	98

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

G4) Nos últimos 12 meses, o *website* desta prefeitura 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	<i>Lives</i> ou transmissões <i>online</i> em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões	1	2	97	98

PARA TODOS

G4A) Neste município, o cidadão pode solicitar serviços públicos como limpeza, reparo de buracos e iluminação _____ **[LER OS ITENS - RU POR LINHA]:**

NÃO APRESENTAR ITEM B PARA INSTITUIÇÕES QUE NÃO POSSUEM WEBSITE (CÓD. DIFERENTE DE 1 NA G1)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Por telefone	1	2	97	98
B	Pelo <i>website</i> da prefeitura	1	2	97	98
C	Por WhatsApp ou Telegram	1	2	97	98
D	Por outras redes sociais como Facebook e Instagram	1	2	97	98
E	Por aplicativos de celular da prefeitura	1	2	97	98

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

G4B) A prefeitura disponibilizou aos cidadãos nos últimos 12 meses: **[LER ITENS – RU POR LINHA]**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Acesso à Internet por meio de centros públicos de acesso gratuito, como telecentros	1	2	97	98
B	Acesso à Internet através de conexão Wi-Fi gratuita em áreas públicas do município, como praças, parques etc.	1	2	97	98

SOMENTE PARA OS PREFEITURAS QUE UTILIZAM INTERNET (CÓD.1 EM QUALQUER ITEM NA B3)

J5. (LEIA O ITEM) está(ão) publicado(a)(s) em algum *site* desta prefeitura, 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* desta prefeitura, 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]**

		ALGUM SITE DA PREFEITURA	SITE DE OUTRO ÓRGÃO PÚBLICO	OUTROS SITES	NÃO É PUBLICADO NA INTERNET	NS (ESP.)	NR (ESP.)
C	O catálogo de serviços públicos desta prefeitura	1	2	3	4	97	98
G	O diário Oficial Online desta prefeitura	1	2	3	4	97	98
H	Os Documentos com os objetivos, planos e metas desta prefeitura para a atual gestão, como planejamento estratégico, plano de governo	1	2	3	4	97	98
I	Os documentos com o acompanhamento e resultados dos planos e metas desta prefeitura	1	2	3	4	97	98

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

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

Sim	1	→ VOLTAR PARA A G1, COM RESPOSTA CÓD. 1 JÁ REGISTRADA. APÓS A G1, MOSTRAR H1P E G4, DEPOIS SEGUIR PARA N1.
Não	2	
Não sabe (ESP.)	97	
Não respondeu (ESP.)	98	
		→ PROSSEGUIR

ENTREVISTADOR, LEIA: *Agora gostaria de verificar as possibilidades de comunicação do cidadão com esta prefeitura pela Internet.*

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

N1) Nos últimos 12 meses, para se comunicar com o cidadão, esta prefeitura disponibilizou no seu *website*:
[LER ITENS - RU POR LINHA]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Endereço de <i>e-mail</i> para contato	1	2	97	98
B	Formulário eletrônico para contato	1	2	97	98
C	Atendimento <i>online</i> em tempo real, por exemplo <i>chat</i> para tirar dúvidas	1	2	97	98
D	Atendimento automatizado com assistente virtual ou <i>chatbots</i>	1	2	97	98

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

N3) Quais destes itens que vou ler estiveram disponíveis no *website* desta prefeitura nos últimos 12 meses?
[LER ITENS - RU POR LINHA – RODIZIAR 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
E	Ouvidoria <i>online</i>	1	2	97	98
F	Sugestões para melhoria de serviços públicos	1	2	97	98

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

N2A.1) Esta prefeitura possui perfil ou conta próprio 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	Em outras redes sociais ou plataformas <i>online</i> . Qual (is)? ESPECIFIQUE:	1	2	8	9

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM PELO MENOS UM ITEM DA N2A.1

N4. Nos últimos 12 meses, esta prefeitura 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.)
A	Postar notícias sobre a prefeitura	1	2	97	98
B	Responder a comentários e dúvidas dos cidadãos	1	2	97	98
C	Divulgar serviços ou campanhas	1	2	97	98
D	Atendimento por <i>chat</i> com atendentes em tempo real	1	2	97	98
E	Atendimento automatizado com assistente virtual ou <i>chatbots</i>	1	2	97	98
F	<i>Lives</i> ou transmissões <i>online</i> em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões	1	2	97	98

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

M1b. Agora vou ler algumas formas de participação do cidadão e gostaria que o senhor (a) me indicasse quais delas foram realizadas por esta prefeitura nos últimos 12 meses pela Internet. Esta prefeitura 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	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 da prefeitura	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

NAS PREFEITURAS COM MAIS DE 500 MIL HABITANTES OU CAPITAIS APLICAR O BLOCO III PARA O PRIMEIRO RESPONDENTE, APÓS A F5D

ENTREVISTADOR, LEIA: *Agora vamos falar sobre alguns temas relacionados a gestão urbana*

PARA TODOS

O1A) Este município possui [LER ITEM - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Transporte público por meio de ônibus, micro-ônibus ou vans	1	2	97	98
D	Iluminação de vias públicas	1	2	97	98
E	Semáforos	1	2	97	98

APLICAR O1A E O1 NA HORIZONTAL:

- ITENS A E B DA O1: PARA PREFEITURAS COM CÓD. 1 NO ITEM A DA O1A

- ITEM C DA O1: PARA PREFEITURAS COM CÓD. 1 NO ITEM D DA O1A

- ITEM D DA O1: PARA PREFEITURAS COM CÓD. 1 NO ITEM E DA O1A ###

O1) Neste município [LER ITENS - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS]

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Existe bilhete eletrônico ou cartão eletrônico para uso de ônibus, micro-ônibus ou vans	1	2	97	98
B	Os ônibus de transporte público possuem dispositivo de GPS	1	2	97	98
C	O sistema de iluminação está conectado a uma rede de comunicação que permite, por exemplo, alteração de intensidade da luz à distância	1	2	97	98
D	A rede de semáforos é controlada à distância	1	2	97	98

O2) Neste município existe um Centro de Operações para monitoramento de situações como trânsito, segurança ou emergência? (RU)

Sim	1
Não	2
Não sabe [ESP.]	97
Não respondeu [ESP.]	98

SOMENTE PARA AS PREFEITURAS QUE POSSUEM CENTRO DE OPERAÇÕES (CÓD. 1 NA O2)
###

O2.1) Este Centro de Operações monitora: [LER ITENS - RU POR LINHA]

SE CÓD. 2, 97 OU 98 EM TODOS OS ITENS, MOSTRAR CHAMADA ABAIXO PARA O ENTREVISTADOR, E DESMARCAR A RESPOSTA INICIAL. SE APÓS A CONFIRMAÇÃO A RESPOSTA SE MANTIVER CÓD. 2, 97 OU 98 EM TODOS OS ITENS, SEGUIR O QUESTIONÁRIO NORMALMENTE.
###

ENTREVISTADOR LEIA: O (A) senhor(a) havia me dito que neste município existe um Centro de Operações para monitoramento de situações como trânsito, segurança ou emergência. O que este Centro de Operações monitora? **(RELER OS ITENS NA PERGUNTA O2.1)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Segurança pública	1	2	97	98
B	Trânsito	1	2	97	98
C	Transporte público	1	2	97	98
D	Situações de emergência ou desastres como, por exemplo, enchentes, desabamentos, incêndios ou situações inesperadas	1	2	97	98
E	Patrimônio ou prédios públicos municipais	1	2	97	98
F	Outros setores ou áreas. Quais _____?	1	2	97	98

BLOCO III

[ENTREVISTADOR LEIA] 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]

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

X4) Há quantos anos o(a) senhor(a) trabalha nesta prefeitura [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