

TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015

**PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO**

ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015

*SURVEY ON THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGIES IN THE BRAZILIAN PUBLIC SECTOR*

cgi.br

Comitê Gestor da Internet no Brasil
Brazilian Internet Steering Committee
www.cgi.br



Atribuição Não Comercial 4.0 Internacional
Attribution NonCommercial 4.0 International



Você tem o direito de:

You are free to:



Compartilhar: copiar e redistribuir o material em qualquer suporte ou formato.
Share: copy and redistribute the material in any medium or format.



Adaptar: remixar, transformar e criar a partir do material.
Adapt: remix, transform, and build upon the material.

O licenciante não pode revogar estes direitos desde que você respeite os termos da licença.
The licensor cannot revoke these freedoms as long as you follow the license terms.

De acordo com os seguintes termos:

Under the following terms:



Atribuição: Você deve atribuir o devido crédito, fornecer um link para a licença, e indicar se foram feitas alterações. Você pode fazê-lo de qualquer forma razoável, mas não de uma forma que sugira que o licenciante o apoia ou aprova o seu uso.

Attribution: You must give appropriate credit, provide a link to the license, and indicate if changes were made. You may do so in any reasonable manner, but not in any way that suggests the licensor endorses you or your use.



Não comercial: Você não pode usar o material para fins comerciais.

Noncommercial: You may not use this work for commercial purposes.

Sem restrições adicionais: Você não pode aplicar termos jurídicos ou medidas de caráter tecnológico que restrinjam legalmente outros de fazerem algo que a licença permita.

No additional restrictions: You may not apply legal terms or technological measures that legally restrict others from doing anything the license permits.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR
Brazilian Network Information Center

TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015

**PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO**

ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015

*SURVEY ON THE USE OF INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGIES IN THE BRAZILIAN PUBLIC SECTOR*

Comitê Gestor da Internet no Brasil
Brazilian Internet Steering Committee

São Paulo
2016

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR

Brazilian Network Information Center

Diretor Presidente / CEO : Demi Getschko

Diretor Administrativo / CFO : Ricardo Narchi

Diretor de Serviços e Tecnologia / CTO : Frederico Neves

Diretor de Projetos Especiais e de Desenvolvimento / Director of Special Projects and Development
Milton Kaoru Kashiwakura

Diretor de Assessoria às Atividades do CGI.br / Chief Advisory Officer to CGI.br : Hartmut Richard Glaser

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br

Regional Center for Studies on the Development of the Information Society – Cetic.br

Coordenação Executiva e Editorial / Executive and Editorial Coordination

Alexandre F. Barbosa

Coordenação Científica / Scientific Coordination

Maria Alexandra Cunha

Coordenação Técnica / Technical Coordination

Fabio Senne, Marcelo Pitta e Tatiana Jereissati

Equipe Técnica / Technical Team

Alessandra Almeida, Alisson Bittencourt, Daniela Costa, Isabela Coelho, João Victor Dias, José Marcio Martins Junior, Juliana Doretto, Luana Thamiris de Oliveira, Luiza Mesquita, Manuella Ribeiro, Maria Eugenia Sozio, Rafael Soares e Winston Oyadomari

Gestão da pesquisa em campo / Field Management

Coordenação / Coordination: IBOPE Inteligência Pesquisa e Consultoria Ltda, Helio Gastaldi, Rosi Rosendo, Rachel Baptista, Tais Magalhães e Fabio Tsunoda

Edição / Edition

Comunicação NIC.br: Caroline D’Avo, Everton Teles Rodrigues e Fabiana Araujo da Silva

Apoio Editorial / Editorial Support

Preparação de Texto, Arquitetura de Informação e Revisão em Português / Proof Reading, Information Architecture and Revision in Portuguese: Magma Editorial Ltda., Aloisio Milani e Alexandre Pavan

Tradução para o inglês / Translation into English: Prioridade Consultoria Ltda., Luísa Caliri, Grant Borowik e Lorna Simons

Projeto Gráfico e Editoração / Graphic Design and Publishing: DB Comunicação Ltda., Suzana De Bonis, Flavio Chin Chan, Maria Luiza De Bonis e Rita Oliveira De Bonis

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro : TIC governo eletrônico 2015 [livro eletrônico] = Survey on the use of information and communication technologies in the brazilian public sector : ICT electronic government 2015 / [coordenação executiva e editorial/ executive and editorial coordination Alexandre F. Barbosa ; tradução para o inglês/translation into English Prioridade Consultoria]. -- São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016.
3.7 Kb ; PDF.

Edição bilingue: português/inglês.
ISBN 978-85-5559-025-2

1. Governo eletrônico 2. Internet (Rede de computadores) - Brasil 3. Tecnologia de informação e comunicação - Brasil - Pesquisa 1. Barbosa, Alexandre F. II. Título: Survey on the use of information and communication technologies in brazilian public sector : ICT electronic government 2015

16-06265

CDD-004.6072081

Índices para catálogo sistemático:

| | |
|--|-------------|
| 1. Brasil : Tecnologias de informação e comunicação : Uso : Pesquisa | 004.6072081 |
| 2. Pesquisa : Tecnologia de informação e comunicação : Uso : Brasil | 004.6072081 |

Esta publicação está disponível também em formato digital em www.cetic.br

This publication is also available in digital format at www.cetic.br

TIC Governo Eletrônico 2015
Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação
e Comunicação no Setor Público Brasileiro

*ICT Electronic Government 2015
Survey on the Use of Information and Communication
Technologies in the Brazilian Public Sector*

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br

BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE (CGI.br)

(Em Agosto de 2016 / In August, 2016)

Coordenador / *Coordinator*

Maximiliano Salvadori Martinhão

Conselheiros / *Counselors*

Carlos Alberto Afonso

Demi Getschko

Eduardo Fumes Parajo

Eduardo Levy Cardoso Moreira

Flávia Lefèvre Guimarães

Flávio Rech Wagner

Francilene Procópio Garcia

Henrique Faulhaber

Hugo Paulo do Nascimento Leitão Vieira

Lisandro Zambenedetti Granville

Luiz Antonio de Souza Cordeiro

Luiz Fernando Martins Castro

Marcelo Daniel Pagotti

Marcos Dantas Loureiro

Marcos Vinícius de Souza

Nilza Emy Yamasaki

Nivaldo Cleto

Percival Henriques de Souza Neto

Rodrigo Zerbone Loureiro

Thiago Tavares Nunes de Oliveira

Secretário executivo / *Executive Secretary*

Hartmut Richard Glaser

AGRADECIMENTOS

A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 contou com o apoio de um importante grupo de especialistas, renomados pela competência, sem os quais não seria possível apurar de modo preciso os resultados aqui apresentados. A contribuição se realizou por meio da validação dos indicadores, da metodologia e também da definição das diretrizes para a análise de dados. A colaboração desse grupo é fundamental para a identificação de novos campos de pesquisa, aperfeiçoamento dos procedimentos metodológicos e para se alcançar a produção de dados confiáveis. Cabe destacar que a importância das novas tecnologias para a sociedade brasileira e a relevância dos indicadores produzidos pelo CGI.br para fins de políticas públicas e de pesquisas acadêmicas serviram como motivação para que o grupo acompanhasse voluntariamente a pesquisa em meio a um esforço coletivo.

Na segunda edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) agradece o apoio institucional da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e a Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), da Controladoria-Geral da União (CGU) e, especialmente aos seguintes especialistas:

Câmara dos Deputados

Cristiano Ferri Faria

Centro de Estudos sobre Tecnologias Web (CeWeb.br)

Caroline Burle e Vagner Diniz

Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro (PRODERJ)

Isabel de Meiroz Dias

Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS)

Karen Lopes

Controladoria-Geral da União (CGU)

Larissa do Espírito Santo Andrade e Olavo Caldas

Fundação Getulio Vargas de São Paulo (FGV-SP)

Eduardo Henrique Diniz, Maria Alexandra Cunha e Otávio Prado

Governo do Estado de São Paulo

Alvaro Gregório e Roberto Meizi Agune

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

Vânia Maria Pacheco

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA)

João Maria de Oliveira

Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI)

Aírton José Ruschel

Ministério do Orçamento, Planejamento e Gestão (MPOG)

Andrea Ricciardi

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS)

Edimara Luciano e Marie Anne Macadar

Rede Brasileira de Cidades

Inteligentes & Humanas

André Gomyde Porto

Tribunal de Contas da União (TCU)

Daniel Jezini, Fabiana Ruas Vieira, Marcelo Meireles, Pedro Coutinho Filho e Rodrigo Felisdório

Universidade de São Paulo (USP)

José Carlos Vaz e Nicolau Reinhard

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

José Antonio Gomes Pinho

Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Rafael Cardoso Sampaio

W3C Brasil

Reinaldo Ferraz

ACKNOWLEDGEMENTS

The ICT Electronic Government 2015 survey relied on the support of an important group of experts, renowned for their competence, without which it would not be possible to refine the results henceforward presented in such a precise manner. Their contribution was made by validating indicators, methodology and the definition of guidelines for data analysis. This group's collaboration was instrumental for identifying new areas of investigation, improving methodological procedures and obtaining reliable data. It is worth emphasizing that the importance of new technologies for Brazilian society, as well as the relevance of the indicators produced by the CGI.br for public policies and academic research were motivators for the group to voluntarily follow the survey amid a collective effort.

For the second edition of the ICT Electronic Government survey, the Regional Center for Studies on the Development of the Information Society (Cetic.br) thanks the institutional support from the Ministry of Planning, Budget and Administration (MPOG) and the Office of the Comptroller General of the Union (CGU). The Center would also like to thank the following experts:

Brazilian Chamber of Deputies

Cristiano Ferri Faria

Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE)

Vânia Maria Pacheco

Brazilian Network of Smart and Human Cities

André Gomyde Porto

Center of Information Technology and Communication of the State of Rio de Janeiro (PRODERJ)

Isabel de Meiroz Dias

Data Processing Company of the State of Rio Grande do Sul (PROCERGS)

Karen Lopes

Federal Court of Accounts (TCU)

Daniel Jezini, Fabiana Ruas Vieira, Marcelo Meireles, Pedro Coutinho Filho and Rodrigo Felisdório

Federal University of Bahia (UFBA)

José Antonio Gomes Pinho

Federal University of Paraná (UFPR)

Rafael Cardoso Sampaio

Getulio Vargas Foundation of São Paulo (FGV-SP)

Eduardo Henrique Diniz, Maria Alexandra Cunha and Otávio Prado

Institute for Applied Economic Research (IPEA)

João Maria de Oliveira

Ministry of Planning, Budget and Administration (MPOG)

Andrea Ricciardi

Ministry of Science, Technology and Innovation (MCTI)

Aírton José Ruschel

Office of the Comptroller General of the Union (CGU)

Larissa do Espírito Santo Andrade and Olavo Caldas

Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUC-RS)

Edimara Luciano and Marie Anne Macadar

São Paulo State Government

Alvaro Gregório and Roberto Meizi Agune

University of São Paulo (USP)

José Carlos Vaz and Nicolau Reinhard

Web Technologies Study Center (CeWeb.br)

Caroline Burle and Vagner Diniz

W3C Brazil

Reinaldo Ferraz

SUMÁRIO / CONTENTS

- 5 AGRADECIMENTOS / ACKNOWLEDGEMENTS, 6
- 23 PREFÁCIO / FOREWORD, 187
- 25 APRESENTAÇÃO / PRESENTATION, 189
- 27 INTRODUÇÃO / INTRODUCTION, 191

PARTE 1: ARTIGOS / PART 1: ARTICLES

- 33 COMO PLANEJAR GOVERNOS DIGITAIS QUE APOIEM O CRESCIMENTO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL NA AMÉRICA LATINA E NO CARIBE
DESIGNING DIGITAL GOVERNMENT TO SUPPORT INCLUSIVE AND SUSTAINABLE GROWTH IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN, 197
RODRIGO MEJIA RICART E BARBARA-CHIARA UBALDI
- 45 GOVERNO DIGITAL NO BRASIL, NO MÉXICO E NOS ESTADOS UNIDOS: ESFORÇOS INICIAIS E O STATUS ATUAL
DIGITAL GOVERNMENT IN BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES: INITIAL EFFORTS AND CURRENT STATUS, 209
J. RAMON GIL-GARCIA E BEATRIZ BARRETO BRASILEIRO LANZA
- 55 GOVERNANÇA DE TIC EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS
INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY GOVERNANCE IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS, 219
EDIMARA M. LUCIANO E MARIE ANNE MACADAR
- 65 INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO
INNOVATION IN THE PUBLIC SECTOR, 229
FABIANA RUAS VIEIRA
- 75 TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL NA FEDERAÇÃO BRASILEIRA: RESULTADOS HETEROGÊNEOS MOTIVADOS POR DIFERENTES CAPACIDADES DE TI
GOVERNMENT TRANSPARENCY IN THE BRAZILIAN FEDERATION: HETEROGENEOUS RESULTS ORIGINATING FROM DIFFERENT IT CAPACITIES, 239
MARIA ALEXANDRA CUNHA, TAIANE RITTA COELHO, THOMAZ ANDERSON BARBOSA SILVA, STEFANIA LAPOLLA CANTONI E MARCO ANTONIO CARVALHO TEIXEIRA

- 83 FATORES QUE IMPACTAM O DESENVOLVIMENTO DE MODELOS ORGANIZACIONAIS PÚBLICOS:
INFRAESTRUTURA DE GOVERNO ELETRÔNICO COMO BASE
*FACTORS IMPACTING THE DEVELOPMENT OF PUBLIC ORGANIZATIONAL MODELS: ELECTRONIC
GOVERNMENT INFRASTRUCTURE AS THE FOUNDATION, 247*
RICARDO MATHEUS E MARIJN JANSSEN
- 91 OS DESAFIOS DO ESTADO ABERTO: FACILITAR A VISÃO DO CIDADÃO E DAR PODER À SUA VOZ
*THE CHALLENGES OF THE OPEN STATE: FACILITATING CITIZENS' VIEW AND EMPOWERING THEIR
VOICES, 255*
CRISTIANO FERRI SOARES DE FARIA
- 101 NA PRÁTICA, A TEORIA É DIFERENTE: DA IMPORTÂNCIA DO CONCEITO PARA A COMPREENSÃO
DO ESTADO DA ARTE DA E-PARTICIPAÇÃO NO BRASIL
*IN PRACTICE, THEORY IS DIFFERENT: THE IMPORTANCE OF CONCEPT TO UNDERSTANDING
THE STATE OF THE ART OF E-PARTICIPATION IN BRAZIL, 265*
RAFAEL CARDOSO SAMPAIO E RODRIGO CARREIRO
- 111 O MARCO CIVIL DA INTERNET E AS LIÇÕES APRENDIDAS SOBRE A CAPACIDADE DOS GOVERNOS
BRASILEIROS EM PROMOVER A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ POR MEIO DA INTERNET
*THE BRAZILIAN CIVIL RIGHTS FRAMEWORK FOR THE INTERNET AND THE LESSONS LEARNED
ABOUT THE CAPABILITY OF BRAZILIAN PUBLIC AUTHORITIES TO PROMOTE CITIZEN PARTICIPATION
THROUGH THE INTERNET, 275*
ANITA GEA MARTINEZ STEFANI E JOSÉ CARLOS VAZ

PARTE 2: TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015 / PART 2: ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015

- 123 RELATÓRIO METODOLÓGICO – TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015
METHODOLOGICAL REPORT – ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015, 287
- 147 ANÁLISE DOS RESULTADOS – TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015
ANALYSIS OF RESULTS – ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015, 311

PARTE 3: TABELAS DE RESULTADOS / PART 3: TABLES OF RESULTS

- 351 ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS
FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS
- 435 PREFEITURAS
LOCAL GOVERNMENTS

LISTA DE GRÁFICOS / CHART LIST

ARTIGOS / ARTICLES

- 33 CLASSE MÉDIA E O USO DAS TIC NA ALC (% DA POPULAÇÃO)
MIDDLE CLASS AND ICT USE IN LAC (% OF POPULATION), 197
- 34 MÉDIA DE ANOS DE ESCOLARIDADE NA ALC (18-64 ANOS)
AVERAGE YEARS OF SCHOOLING IN LAC (18-64 YEARS OLD), 198
- 40 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS DADOS ABERTOS GOVERNAMENTAIS (DAG), POR NÍVEL DE RELEVÂNCIA, EM PAÍSES DA ALC E OCDE
OGD STRATEGY OBJECTIVES BY LEVEL OF RELEVANCE IN LAC AND OECD COUNTRIES, 204
- 41 ÍNDICE DE DADOS GOVERNAMENTAIS ABERTOS-UTILIZÁVEIS-REUTILIZÁVEIS
THE OPEN-USEFUL-REUSABLE GOVERNMENT DATA INDEX (OUR DATA INDEX), 205

RELATÓRIO METODOLÓGICO / METHODOLOGICAL REPORT

- 140 PERFIL DA AMOSTRA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SEGUNDO PODER
FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS SAMPLE PROFILE BY BRANCH, 304
- 140 PERFIL DA AMOSTRA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SEGUNDO ENTE FEDERATIVO
FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS SAMPLE PROFILE BY FEDERAL ENTITY, 304
- 140 PERFIL DA AMOSTRA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SEGUNDO PORTE
FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS SAMPLE PROFILE BY SIZE, 304
- 141 PERFIL DA AMOSTRA DE PREFEITURAS SEGUNDO PORTE
LOCAL GOVERNMENTS SAMPLE PROFILE BY SIZE, 305
- 141 PERFIL DA AMOSTRA DE PREFEITURAS SEGUNDO REGIÃO
LOCAL GOVERNMENTS SAMPLE PROFILE BY REGION, 305

ANÁLISE DOS RESULTADOS / ANALYSIS OF RESULTS

- 151 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS – FEDERATIVE ENTITY (2015), 315

- 152 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP – FEDERATIVE ENTITY (2015), 316
- 153 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE – FEDERATIVE ENTITY (2015), 317
- 154 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE – FEDERATIVE ENTITY (2015), 318
- 158 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY TYPE OF SERVICE PROVIDED ON THE WEBSITE – FEDERATIVE ENTITY (2015), 322
- 159 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE OFERECERAM ON-LINE O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELOS CIDADÃOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE IN THE LAST 12 MONTHS – FEDERATIVE ENTITY (2015), 323
- 160 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE – FEDERATIVE ENTITY (2015), 324
- 161 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS POR RECURSOS OFERECIDOS AOS CIDADÃOS POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON MOBILE DEVICES – FEDERATIVE ENTITY (2015), 325
- 163 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT – FEDERATIVE ENTITY (2015), 327
- 164 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY FILE FORMATS AVAILABLE ON THE WEBSITE – FEDERATIVE ENTITY (2015), 328
- 165 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT – FEDERATIVE ENTITY (2015), 329

- 166 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL *ON-LINE*, POR TIPO DE REDE SOCIAL – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF SOCIAL NETWORKING – FEDERATIVE ENTITY (2015), 330
- 167 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM ALGUMA REDE SOCIAL *ON-LINE*, POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS *ON-LINE* NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY ACTIVITIES PERFORMED ON SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS – FEDERATIVE ENTITY (2015), 331
- 168 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS – FEDERATIVE ENTITY (2015), 332
- 169 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (2013 E 2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS (2013 AND 2015), 333
- 170 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TOTAL E PORTE (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR – TOTAL AND SIZE (2015), 334
- 170 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS – TOTAL (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP – TOTAL (2015), 334
- 171 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM *WEBSITE*, POR LOCALIZAÇÃO, REGIÃO E PORTE (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE, BY LOCATION, REGION AND SIZE (2015), 335
- 172 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO *WEBSITE* – TOTAL (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE – TOTAL (2015), 336
- 173 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR MEIO DE CONTATO A UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO EM QUE O CIDADÃO PODE SOLICITAR SERVIÇOS PÚBLICOS – TOTAL E PORTE (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY MEANS OF CONTACT TO CENTRAL SERVICE STATION WHERE CITIZENS MAY REQUEST PUBLIC SERVICES – TOTAL AND SIZE (2015), 337
- 174 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO – TOTAL (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED – TOTAL (2015), 338
- 175 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA INICIATIVA DE ACESSO À INTERNET AO CIDADÃO – TOTAL (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED CITIZENS WITH SOME FORM OF INTERNET ACCESS INITIATIVE – TOTAL (2015), 339

- 176 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO – TOTAL (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT – TOTAL (2015), 340
- 179 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDES SOCIAIS ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL – TOTAL (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY TYPE OF SOCIAL NETWORKING WEBSITE – TOTAL (2015), 343

LISTA DE TABELAS / TABLE LIST

ARTIGOS / ARTICLES

- 47 DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS, POLÍTICOS E ECONÔMICOS SOBRE BRASIL, MÉXICO E ESTADOS UNIDOS
SOCIODEMOGRAPHIC, POLITICAL, AND ECONOMIC DATA ON BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES, 211
- 49 PRIMEIRAS AÇÕES DE GOVERNO DIGITAL NO BRASIL, NO MÉXICO E NOS ESTADOS UNIDOS
INITIAL DIGITAL GOVERNMENT ACTIONS IN BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES, 213
- 51 EVOLUÇÃO DO BRASIL, DO MÉXICO E DOS ESTADOS UNIDOS NA CLASSIFICAÇÃO E-GOV (MUNDIAL E NAS AMÉRICAS)
EVOLUTION OF BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES IN THE E-GOV RANKING (WORLDWIDE AND THE AMERICAS), 215
- 59 PROPÓSITO DA GOVERNANÇA DE TIC EM ORGANIZAÇÕES PRIVADAS E PÚBLICAS
PURPOSE OF ICT GOVERNANCE IN PRIVATE AND GOVERNMENT ORGANIZATIONS, 223
- 77 CATEGORIAS DE ANÁLISE
ANALYSIS CATEGORIES, 241
- 78 INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA
TRANSPARENCY INDEXES, 242
- 89 DIMENSÕES E FATORES DE MODELOS ORGANIZACIONAIS PÚBLICOS PARA POLÍTICAS PÚBLICAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DIMENSIONS AND FACTORS OF PUBLIC ORGANIZATIONAL MODELS FOR PUBLIC POLICIES AND SERVICE DELIVERY, 253
- 115 CAPACIDADES DE GOVERNO RELACIONADAS À UTILIZAÇÃO DE TIC EM PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL (CGTPS)
GOVERNMENT CAPABILITIES TO USE ICT FOR SOCIAL PARTICIPATION, 279

RELATÓRIO METODOLÓGICO / METHODOLOGICAL REPORT

- 128 UNIDADE DE ANÁLISE – ÓRGÃOS PÚBLICOS DAS ESFERAS FEDERAL E ESTADUAL
UNIT OF ANALYSIS – FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, 292
- 132 FONTES PARA CADASTRO
SOURCES FOR THE SURVEY FRAME, 296
- 133 ALOCAÇÃO DE ENTREVISTAS NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS
ALLOCATION OF INTERVIEWS IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS, 297

- 134 DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE PREFEITURAS A SEREM ENTREVISTADAS DE ACORDO COM AS MACRORREGIÕES E ESTRATOS TIC
DISTRIBUTION OF THE NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS TO BE INTERVIEWED ACCORDING TO MACRO-REGIONS AND ICT STRATA., 298

ANÁLISE DOS RESULTADOS / ANALYSIS OF RESULTS

- 155 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE REALIZARAM AÇÕES PREVISTAS OU MONITORARAM O DOCUMENTO INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO – ENTE FEDERATIVO (2015)
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERFORMED OR MONITORED THE ACTIONS STATED ON THE FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE – FEDERATIVE ENTITY (2015), 319
- 177 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHED (2015), 341
- 178 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO – PORTE (2015)
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT – SIZE (2015), 342

LISTA DE FIGURAS / FIGURE LIST

ARTIGOS / ARTICLES

- 66 DIAGRAMA SOBRE A CAPACIDADE DE INOVAÇÃO
DIAGRAM OF THE CAPACITY FOR INNOVATION, 230
- 67 LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO AO REDOR DO MUNDO
INNOVATION LABS AROUND THE WORLD, 231
- 70 GOLDEN CIRCLE DO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO DO TCU
TCU INNOVATION LAB'S GOLDEN CIRCLE, 234
- 70 INICIATIVAS DE INOVAÇÃO DO TCU APOIADAS PELO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO
TCU'S INNOVATION INITIATIVES SUPPORTED BY THE INNOVATION LAB, 234
- 77 TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL: EFEITOS POSITIVOS E NEGATIVOS
GOVERNMENT TRANSPARENCY: POSITIVE AND NEGATIVE EFFECTS, 241
- 85 OBJETIVOS E RECURSOS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E GOVERNANÇA
OBJECTIVES AND RESOURCES FOR PROVIDING SERVICES AND GOVERNANCE, 249

LISTA DE TABELAS DE RESULTADOS TABLES OF RESULTS LIST

INDICADORES SELECIONADOS PARA ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SELECTED INDICATORS FOR FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS

- 351 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS
- 351 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER
- 353 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADOR, POR NÚMERO DE COMPUTADORES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY NUMBER OF COMPUTERS
- 354 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS
- 354 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS
- 355 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
- 358 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

- 358 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM LAN NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE REDE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED LAN IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF NETWORK
- 359 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM INTRANET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INTRANET IN THE LAST 12 MONTHS
- 359 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR
- 360 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY NUMBER OF EMPLOYEES
- 360 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP
- 363 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE
- 366 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE CONTRATARAM SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE TI NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HIRED IT CONSULTANCY SERVICES IN THE LAST 12 MONTHS
- 366 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA OPERACIONAL DE CÓDIGO ABERTO NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED OPEN SOURCE OPERATING SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS
- 367 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE USO DO SISTEMA OPERACIONAL DE CÓDIGO DE ABERTO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY LOCATION OF OPEN SOURCE OPERATING SYSTEM USAGE
- 368 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE
- 374 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

- 375 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE REALIZARAM PELO MENOS UMAS DAS AÇÕES DO DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERFORMED AT LEAST ONE OF THE ACTIONS STATED ON THE FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE
- 377 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE MONITORAM PERIODICAMENTE DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERIODICALLY MONITOR THE FORMALLY INSTITUTED IT PLAN, BY TYPE
- 380 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE
- 383 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM APLICAÇÕES DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE DIGITAL CERTIFICATE APPLICATIONS
- 383 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM COMITÊ OU CONSELHO DIRETIVO, DE ESTRATÉGIA OU DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE A STEERING COMMITTEE OR COUNCIL FOR INFORMATION TECHNOLOGY STRATEGY OR GOVERNANCE
- 384 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE
- 386 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE
- 389 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE ORGANIZAÇÃO QUE FORNECE O SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE PROVIDER
- 393 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE
- 393 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
- 397 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE OFERECERAM ON-LINE O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELOS CIDADÃOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE IN THE LAST 12 MONTHS

- 397 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE
- 401 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE
- 403 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
- 406 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED
- 408 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
- 409 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
- 413 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY FILE FORMAT AVAILABLE ON THE WEBSITE
- 416 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT
- 419 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM OUVIDORIA ON-LINE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE OMBUDSMAN
- 419 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
- 420 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK

- 423 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FREQUÊNCIA COM QUE POSTA OU ATUALIZA O CONTEÚDO DA SUA CONTA PRÓPRIA EM REDE SOCIAL *ON-LINE*
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY FREQUENCY WITH WHICH THEY POST OR UPDATE THE CONTENT OF THEIR SOCIAL NETWORKING ACCOUNTS
- 424 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS *ON-LINE* NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS
- 425 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM ALGUM MANUAL OU GUIA PARA PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO EM REDES SOCIAIS *ON-LINE*
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE A MANUAL OR GUIDE ON PUBLISHING CONTENT ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES
- 426 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM ÁREA OU PESSOA RESPONSÁVEL PELO RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS *ON-LINE*
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A SECTOR OR PERSON IN CHARGE FOR MANAGING CITIZEN RELATIONSHIPS ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES
- 426 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE TERCEIRIZAM O SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS *ON-LINE*
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OUTSOURCE THE SERVICE OF MANAGING CITIZEN RELATIONSHIP ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES
- 427 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS
- 429 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

INDICADORES SELECIONADOS PARA PREFEITURAS

SELECTED INDICATORS FOR LOCAL GOVERNMENTS

- 435 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS
- 436 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER
- 439 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM COMPUTADOR, POR NÚMERO DE COMPUTADORES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH COMPUTERS BY NUMBER OF COMPUTERS
- 440 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS
- 441 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

- 442 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
- 448 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS
- 449 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM LAN NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE REDE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED LAN IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF NETWORK
- 450 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM INTRANET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED THE INTRANET IN THE LAST 12 MONTHS
- 451 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR
- 452 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY NUMBER OF EMPLOYEES
- 453 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP
- 458 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR EXISTÊNCIA DE OUTRA ÁREA RESPONSÁVEL PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY THE EXISTENCE OF ANOTHER SECTOR IN CHARGE OF INFORMATION TECHNOLOGY
- 459 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR ÁREA RESPONSÁVEL PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY THE SECTOR IN CHARGE OF INFORMATION TECHNOLOGY
- 462 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE
- 468 PROPORÇÃO DE PREFEITURA QUE CONTRATARAM SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE TI NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT HIRED IT CONSULTANCY SERVICES IN THE LAST 12 MONTHS
- 469 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE
- 481 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE

- 482 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
- 490 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE
- 494 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR MEIO DE CONTATO A UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO EM QUE O CIDADÃO PODE SOLICITAR SERVIÇOS PÚBLICOS
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY MEANS OF CONTACT TO A CENTRAL SERVICE STATION WHERE CITIZENS MAY REQUEST PUBLIC SERVICES
- 496 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
- 503 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA INICIATIVA DE ACESSO À INTERNET AO CIDADÃO, POR TIPO DE INICIATIVA
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED CITIZENS WITH SOME FORM OF INTERNET ACCESS INITIATIVE, BY TYPE OF INITIATIVE
- 505 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED
- 508 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
- 511 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHED
- 520 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT
- 526 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM OUVIDORIA ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE OMBUDSMAN
- 527 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
- 528 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF SOCIAL NETWORK
- 534 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FREQUÊNCIA COM QUE POSTA OU ATUALIZA O CONTEÚDO DA SUA CONTA PRÓPRIA EM REDE SOCIAL ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY FREQUENCY WITH WHICH THEY POST OR UPDATE THE CONTENT OF THEIR SOCIAL NETWORKING ACCOUNTS

- 536 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS
- 539 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM ALGUM MANUAL OU GUIA PARA A PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO EM REDES SOCIAIS ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT HAVE A MANUAL OR GUIDE ON PUBLISHING CONTENT ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES
- 540 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM ÁREA OU PESSOA RESPONSÁVEL PELO RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A SECTOR OR PERSON IN CHARGE FOR MANAGING CITIZEN RELATIONSHIPS ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES
- 541 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE TERCEIRIZAM O SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OUTSOURCE THE SERVICE OF MANAGING CITIZEN RELATIONSHIP ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES
- 542 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS
- 546 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PREFÁCIO

Tecnologias digitais, além de modificar o cotidiano de organizações e indivíduos, influem no relacionamento entre sociedade e governo. A implantação de programas de governo eletrônico em vários níveis da administração pública é uma das consequências mais visíveis da rápida e intensa adoção das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) pelos governos. Sua disseminação tem revolucionado aspectos centrais dos modelos de gestão e controle de organizações públicas. As possibilidades de melhorar a comunicação entre governo e cidadãos, a colaboração na definição de políticas públicas, a entrega de serviços e o acesso aos dados públicos são apenas alguns dos exemplos dos benefícios que se pode obter na adoção das TIC em atividades do governo. Os pilares do uso das TIC nesta interação entre governo e cidadãos não devem levar em consideração somente a dimensão de prestação de serviços na forma digital, como também a mudança de processos internos do governo, a ampliação do acesso à informação e o estímulo à participação da sociedade no processo de elaboração de políticas públicas. O estímulo para a adoção de iniciativas de governo eletrônico torna-se cada vez mais claro, exigindo que os Estados modernos atuem em prol da utilização das TIC em benefício da sociedade nas mais diversas frentes.

O Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), por meio do seu Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), tem o prazer de apresentar a segunda edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico. Ressalte-se o apoio fundamental da Secretaria de Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (STI/MPOG) e da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção da Controladoria-Geral da União (STPC/CGU), que tornaram viável esse estudo. O apoio institucional desses órgãos públicos e seu esforço na comunicação da pesquisa foram fundamentais para garantir altas taxas de resposta e sua receptividade junto aos órgãos da administração pública nos três níveis de governo.

Foram ouvidos órgãos públicos federais e estaduais dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, além de prefeituras, com objetivo de identificar o nível de incorporação das TIC nas organizações públicas no país. A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 disponibiliza indicadores sobre o uso das tecnologias em diversas dimensões de atuação dos órgãos públicos, incluindo a existência de infraestrutura e gestão de TIC, a provisão de e-serviços, a disponibilidade de informações *on-line* e canais de interação pela Internet.

Na construção de uma política pública, é importante definir, não apenas seus objetivos, mas também metas e indicadores que permitam averiguar se os propósitos foram atingidos. Estatísticas e indicadores confiáveis – com medições regulares, como as produzidas pelo Cetic.br – são essenciais para auxiliar no acompanhamento e monitoramento dos avanços das políticas de governo eletrônico e revelam também os desafios nas mais diversas esferas da administração pública no Brasil.

A segunda edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico traz um panorama dos diferentes usos que os governos fazem das tecnologias de informação e comunicação. Assim, os resultados aqui apresentados apontam uma série de desafios para o aprimoramento das políticas de governo eletrônico no país. A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 é um instrumento importante para gestores públicos, organizações privadas e da sociedade civil, e cidadãos que desejem compreender o uso das tecnologias no setor público brasileiro.

Demi Getschko

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br

APRESENTAÇÃO

Ao longo de sua trajetória, o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) consolidou-se como um fórum privilegiado e altamente qualificado para o debate de assuntos estratégicos relacionados ao desenvolvimento da Internet e da sua governança no país. Baseado em uma composição *multistakeholder*, que congrega diversos setores da sociedade e do governo, o CGI.br tornou-se também um espaço em que diferentes pontos de vista podem ser expressados e debatidos.

Ao completar 21 anos, o CGI.br encontra-se em um momento único, de maturidade e reconhecimento nos planos nacional e internacional. A realização do evento NETmundial, organizado pelo comitê e pelo governo brasileiro, gerou resultados importantes para o debate global sobre a governança da Internet. Também merece destaque a realização, pela segunda vez, do IGF no Brasil: em 2007, no Rio de Janeiro (RJ), e em 2015, em João Pessoa (PB).

A contribuição do CGI.br, entretanto, também ocorre por meio de inúmeras outras atividades regulares em prol do desenvolvimento da Internet no Brasil, tais como o Fórum da Internet, a Escola de Governança da Internet no Brasil, o Observatório da Internet, as câmaras técnicas e tantas outras iniciativas do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br). Destacam-se ainda as atividades ligadas à segurança da rede realizadas pelo Cert.br, à medição da qualidade da banda larga e à operação dos pontos de troca de tráfego (IX.br) conduzidas pelo Ceptro.br, os estudos e experimentos com novas tecnologias *web* realizados pelo Ceweb.br e as atividades do escritório W3C no Brasil.

Entre as contribuições do CGI.br para o futuro da Internet em nosso país, estão as pesquisas do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Realizadas com o objetivo de subsidiar a formulação, implementação e avaliação de políticas públicas de fomento ao uso das tecnologias de informação e comunicação, os indicadores e análises gerados pelo Cetic.br representam um importante instrumento de monitoramento da sociedade da informação e dos avanços da rede no país. A produção de estatísticas confiáveis e comparáveis internacionalmente torna-se ainda mais relevante para o acompanhamento da nova agenda de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas – Agenda 2030 – da qual o Brasil é signatário.

Dessa forma, por meio das pesquisas especializadas em TIC conduzidas pelo Cetic.br, o CGI.br oferece insumos para que governo e sociedade civil atuem em prol do desenvolvimento de uma estratégia digital brasileira e constitui-se em importante ferramenta para o acompanhamento do progresso em direção ao alcance dos objetivos do desenvolvimento sustentável.

Esperamos, com esses insumos, contribuir para o fortalecimento do papel do CGI.br, promovendo um fórum ainda mais transparente, qualificado e engajado nos debates que nortearão o futuro da Internet no Brasil.

Maximiliano Salvadori Martinhão
Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br

INTRODUÇÃO

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), por meio do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), apresenta os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015. Ao longo dos últimos 11 anos, os indicadores e estatísticas produzidos pelo Cetic.br tornaram-se insumos fundamentais para o processo de elaboração e monitoramento de políticas públicas, fomentando a adoção das TIC em diferentes segmentos da sociedade brasileira. Em sua segunda edição, a pesquisa TIC Governo Eletrônico reforça o compromisso do CGI.br e do NIC.br de produzir estatísticas relevantes sobre o acesso e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no âmbito da administração pública.

Em uma perspectiva histórica, a relevância estratégica do tema governo eletrônico foi identificada desde a primeira edição das pesquisas TIC, do CGI.br, em 2005. Desde então, esse tema vem sendo monitorado por meio da TIC Domicílios, da TIC Empresas e da TIC Organizações sem Fins Lucrativos que investigam o lado da demanda por serviços eletrônicos do governo por meio de módulos específicos sobre o tema. Tais pesquisas revelam questões relevantes sobre os fatores que motivam a adoção das TIC ou as barreiras que impedem que cidadãos ou empresas adotem os canais digitais para interação com o governo.

Já em 2013, foi conduzida pela primeira vez a pesquisa TIC Governo Eletrônico com foco no lado da oferta de serviços públicos eletrônicos, sobretudo como os órgãos públicos usam sistemas de informação para a gestão, ofertam serviços públicos eletrônicos e utilizam as TIC em seu relacionamento com a sociedade.

Por um lado, as tecnologias de informação e comunicação são reconhecidas como agentes de mudança no setor público e como instrumentos que viabilizam a implementação de processos inovadores na gestão. Por outro lado, também geram cada vez mais as pressões sobre os gestores públicos para que o governo se adapte ao novo ambiente da economia digital. Essa pressão pode estar associada ao uso cada vez maior de tecnologias pelos cidadãos e empresas, também à preferência por serviços transacionais *on-line* e à conveniência dos ambientes virtuais.

Nesse contexto, a Internet e as aplicações de governo eletrônico podem favorecer os governos ao aumentar a sua capacidade de resposta aos cidadãos, ao melhorar a prestação de serviços públicos e ao possibilitar a criação de mecanismos de participação democrática. Dessa forma, os ganhos potenciais advindos da otimização dos processos internos de governo e melhoria da eficiência e qualidade dos serviços dependem, fundamentalmente, do uso de soluções tecnológicas para criar um novo paradigma de eficiência da máquina pública e de relacionamento do governo com a sociedade, baseado em transparência, eficiência, qualidade dos serviços públicos e controle social.

TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015: CONSOLIDANDO O MONITORAMENTO SOBRE A ADOÇÃO DAS TIC NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Além de medir a existência de infraestrutura e gestão de TI nas organizações públicas, a TIC Governo Eletrônico 2015 investiga a presença dos órgãos na Internet por meio de *websites* e redes sociais, bem como a disponibilização por eles de informações e mecanismos de interação *on-line* para a sociedade. Outro tópico presente na pesquisa é a provisão de serviços públicos pela Internet e recursos oferecidos por meio de dispositivos móveis. Cabe ressaltar a criação de novos indicadores, envolvendo questões relacionadas à gestão de TI, planos de TI, computação em nuvem, comitê de governança de TI, entre outros.

Com o objetivo de gerar indicadores comparáveis internacionalmente, a pesquisa TIC Governo Eletrônico incorpora os indicadores-chave propostos pelo consórcio internacional Partnership on Measuring ICT for Development e introduz novos indicadores relacionados à infraestrutura e gestão das TIC, e-serviços, disponibilização de informações públicas e canais de comunicação e participação pela Internet.

Além das referências metodológicas internacionais, o Cetic.br adota recomendações presentes nos códigos de boas práticas de institutos oficiais de estatística. Com isso, atua para aprimorar o desenho amostral e o acompanhamento da coleta de dados em campo, bem como refinar os procedimentos de processamento e validação dos dados para a melhoria contínua das estatísticas e das análises produzidas.

Todo esse esforço é acompanhado por um grupo de especialistas cuja valiosa contribuição nas etapas de planejamento e análise valida as escolhas metodológicas realizadas e concede legitimidade ao processo. Esses profissionais – renomados pela competência na investigação do desenvolvimento das TIC e oriundos de instituições acadêmicas, de instituições governamentais, de organizações internacionais, do setor não governamental e de institutos de pesquisas – constituem hoje sólidos pilares para a condução dos estudos realizados pelo Cetic.br. A pesquisa TIC Governo Eletrônico ainda conta com o apoio institucional do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e da Controladoria-Geral da União (CGU), que contribuíram ativamente para estimular a resposta ao estudo por parte dos órgãos públicos.

Em 2015, além da revisão e inclusão de novos indicadores, a pesquisa teve um aumento significativo da amostra de prefeituras. No total, foram entrevistados 620 órgãos públicos das esferas federal e estadual dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, e também 996 prefeituras. Com o aumento da amostra de prefeituras em relação à primeira edição da pesquisa realizada em 2013, foi possível divulgar os resultados por um número maior de faixas de porte populacional dos municípios e por todas as regiões do país, o que possibilitou aprofundar o entendimento sobre as desigualdades entre as prefeituras no acesso e uso de TIC.

Os resultados da segunda edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico apontam que, apesar de a totalidade das prefeituras declararem ter utilizado computador e Internet, nem metade delas (41%) possui uma área ou departamento de TI. Apenas 29% das prefeituras da região Nordeste e 25% dos municípios com até 10 mil habitantes declararam ter uma área de TI. A maior parte dos órgãos públicos federais e estaduais já possui área ou departamento de TI, sendo que a existência dessa área estava praticamente universalizada entre os órgãos da esfera federal (97%) e estava presente em 83% dos órgãos estaduais.

Na dimensão de oferta de serviços e informações por meio de dispositivos móveis, dentre os recursos medidos pela pesquisa, o mais citado pelas prefeituras brasileiras foi a existência de *website* adaptado para dispositivos móveis (24%), seguido de transações e pagamentos (8%), envio de SMS para o cidadão (7%), recebimento de SMS enviado pelo cidadão (7%), aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pela prefeitura (6%) e aplicativos criados pela prefeitura (4%).

Metade dos órgãos públicos federais e 42% dos estaduais disponibilizaram *websites* adaptados para dispositivos móveis. Aplicativos criados pelo órgão público foram citados por 33% dos órgãos federais e 20% dos estaduais, sendo o Judiciário (39%) e o Legislativo (34%) os poderes que mais citaram esse tipo de iniciativa. Outros tópicos investigados pela pesquisa foram menos citados: aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pelo órgão público (19% dos federais e 11% dos estaduais) e envio de SMS para o cidadão (11% dos federais e 10% dos estaduais).

No que diz respeito à presença na Internet, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 mostra as disparidades por região do país. A proporção de prefeituras que possuem *website* é praticamente universalizada nas regiões Sul (99%), Centro-Oeste (98%) e Sudeste (92%), enquanto a proporção é menor na região Norte (78%) e Nordeste (76%). Por outro lado, o indicador que mede a presença das prefeituras nas redes sociais apresenta resultados menos discrepantes entre as regiões. A existência de conta ou perfil próprios em redes sociais foi citada por 67% das prefeituras do Norte, 66% dos municípios do Nordeste, Sul e Centro-Oeste, e 64% do Sudeste.

Entre as esferas de governo, o Executivo (91%) apresentou o menor percentual de presença na Internet por meio de um *website*. A pesquisa mostra que 92% dos órgãos públicos federais e 74% dos estaduais possuíam perfil ou conta própria em redes sociais. No Judiciário, 99% dos órgãos possuíam *website* e 94% perfil em alguma rede social *on-line*.

Sobre as atividades em redes sociais, os dados da pesquisa mostram as atividades identificadas nas prefeituras: postar notícias sobre a prefeitura (95%), divulgar serviços ou campanhas (90%) e responder a dúvidas e comentários dos cidadãos (77%). Já os órgãos públicos federais e estaduais postaram em suas redes informações e notícias sobre os órgãos públicos federais e estaduais (93%), divulgaram serviços ou campanhas (90%), e responderam a dúvidas e comentários dos cidadãos (82%).

Esses são apenas alguns dados gerados pela pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015. A análise completa dos resultados pode ser encontrada nesta publicação, que está estruturada da seguinte forma:

Parte 1 – Artigos: contribuições de especialistas acadêmicos e de representantes de governo e de organismos internacionais que abordam questões críticas, como a transparência nas organizações públicas; os desafios para a implementação do Estado Aberto em todos os poderes e níveis de governo e um estudo comparativo sobre o histórico e atual estágio das políticas de e-Gov em três países (Brasil, Estados Unidos e México). Além disso, esta edição apresenta artigo sobre as estratégias sugeridas pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) para os países da América Latina adotarem políticas de governo digital voltadas para o crescimento inclusivo e sustentável. Os textos também tratam de temas emergentes como a governança de TIC em órgãos públicos; os fatores que

impactam no desenvolvimento de modelos organizacionais de TI para a administração pública e a criação de laboratórios de inovação em órgãos de controle, como é o caso do Tribunal de Contas da União (TCU), no Brasil. A publicação ainda conta com artigos que tratam dos desafios para a implementação de iniciativas de e-participação;

Parte 2 – Metodologia e análise de resultados: apresenta o relatório metodológico, que inclui a descrição do desenho amostral da pesquisa e a análise dos principais resultados, identificando as constatações mais relevantes observadas na oferta de serviços de governo eletrônico pelo setor público brasileiro;

Parte 3 – Tabelas: apresenta as tabelas de resultados que contêm os indicadores relativos à pesquisa TIC Governo Eletrônico, permitindo a leitura por variáveis de cruzamento.

Todo o esforço empregado para a produção das pesquisas do CGI.br teve como principal objetivo produzir indicadores confiáveis, atualizados e relevantes para as políticas públicas. Esperamos que os dados e análises desta edição se constituam em um importante insumo para gestores públicos, pesquisadores acadêmicos e organizações da sociedade civil em suas iniciativas voltadas à construção da sociedade da informação e do conhecimento.

Boa leitura!

Alexandre F. Barbosa

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento
da Sociedade da Informação – Cetic.br

ARTIGOS

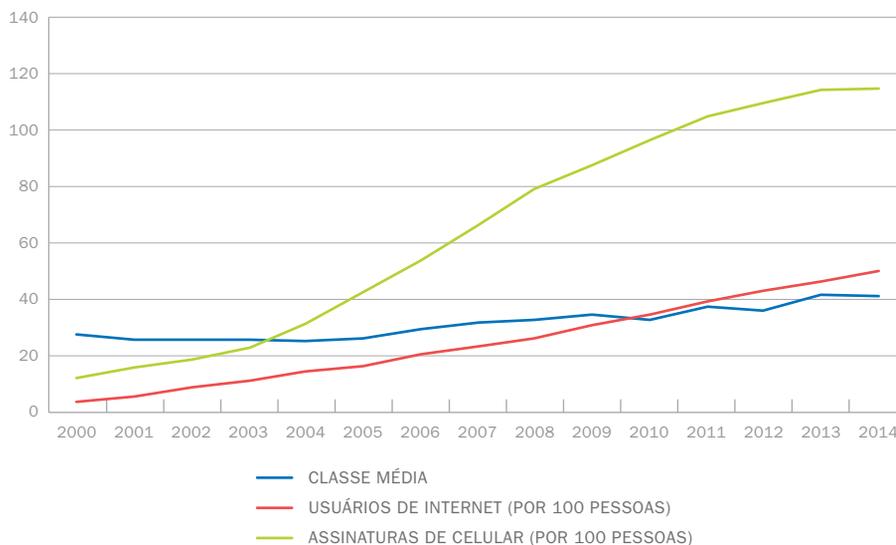
COMO PLANEJAR GOVERNOS DIGITAIS QUE APOIEM O CRESCIMENTO INCLUSIVO E SUSTENTÁVEL NA AMÉRICA LATINA E NO CARIBE

Rodrigo Mejia Ricart¹ e Barbara-Chiara Ubaldi²

INTRODUÇÃO

A América Latina e o Caribe (ALC) têm vivenciado expressivas transformações ao longo das duas últimas décadas, incluindo o crescimento da classe média, o aumento dos níveis de educação, do uso da Internet e a maior penetração da telefonia móvel.

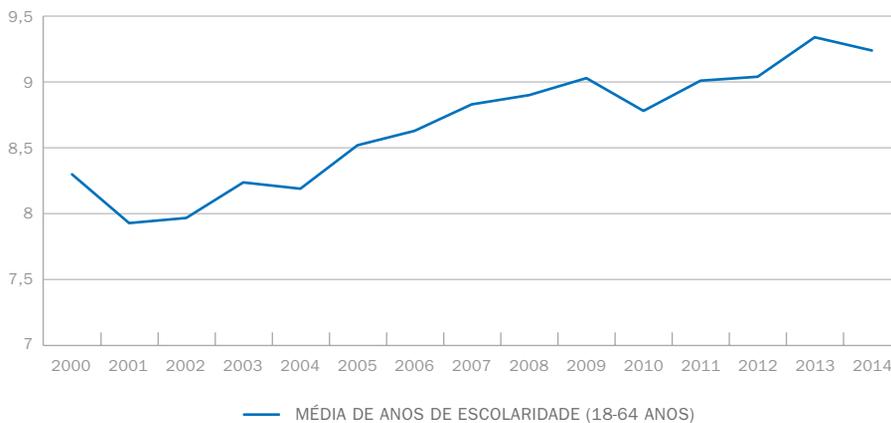
GRÁFICO 1
CLASSE MÉDIA E O USO DAS TIC NA ALC (% DA POPULAÇÃO)



Fonte: Sociometro-BID (classe média como % da população; renda da classe média: PPC USD 10-50); Banco Mundial, Indicadores do Desenvolvimento Mundial (Usuários de Internet e assinaturas de celular por 100 pessoas).

¹ Analista júnior de Política e Governo Digital da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

² Analista sênior de Política e Chefe de Unidade da OCDE.

GRÁFICO 2
MÉDIA DE ANOS DE ESCOLARIDADE NA ALC (18-64 ANOS)

Fonte: Sociometro-BID

A crescente conectividade na ALC está transformando interações sociais, econômicas e políticas. A experiência dos latino-americanos com serviços privados de tecnologias de informação e comunicação (TIC) e os maiores níveis de escolaridade têm levado ao aumento natural das expectativas dessa população sobre serviços públicos, exercendo uma pressão democrática sobre tais serviços e urgindo por processos de tomada de decisão mais participativos.

Apesar dessas tendências positivas nos últimos anos, atualmente as economias da região enfrentam um contexto internacional menos favorável, caracterizado por uma menor demanda externa por *commodities* e por incertezas econômicas. Além disso, a corrupção, a falta de capacidades institucionais, a exclusão digital e os expressivos desequilíbrios de poder que resultam em estruturas inadequadas de governança continuam a obstruir as metas de desenvolvimento na região. Ademais, indutores do crescimento e de estruturas econômicas na região podem reforçar a dualidade nas economias, levando a persistentes desigualdades e concentração de renda.

Como resultado disso, em uma época de pressão fiscal crescente, prevê-se que as autoridades públicas da ALC lidem com questões cada vez mais complexas, para as quais podem faltar dados e informações suficientes, bem como recursos ou capacidades adequadas para melhorar a produtividade do setor público, ao mesmo tempo em que lidam com demandas crescentes. Nesse contexto, os governos da região têm investigado a possibilidade de refinar o uso de tecnologias e acesso a dados para promover a abertura do governo, criar formas mais democráticas de governança e fortalecer serviços públicos como indutores do bem-estar social e de sociedades mais inclusivas.

Quando utilizadas estrategicamente, as tecnologias digitais podem ser ferramentas poderosas que subsidiam mudanças expressivas nas relações governo-sociedade. Elas podem ajudar a aumentar a transparência e a prestação de contas, melhorar o acesso e a qualidade de serviços públicos, e facilitar processos de tomada de decisão, o que, em última instância, pode levar a uma maior confiança no governo e a resultados mais inclusivos. As tecnologias digitais

também podem fomentar o aprimoramento da gestão e do uso de dados no setor público, permitindo, assim, a formulação de políticas públicas melhores e arranjos organizacionais e operacionais mais inteligentes. Isso, por sua vez, pode impactar a produtividade do setor público e criar instituições mais competitivas. Portanto, estratégias de governo digital têm se tornado cruciais para que se possa superar desigualdades de poder e criar estruturas de governança mais inclusivas, para impulsionar o crescimento participativo e reduzir os déficits de produtividade que existem entre economias menos e mais avançadas.

Para se alcançar a maturidade no uso de tecnologias digitais no governo, é preciso o apoio de estruturas adequadas de coordenação e governança que levem a abordagens novas e mais efetivas de prestação de serviços. A publicação da OCDE *Recomendações sobre Estratégias de Governo Digital* (em inglês, *Recommendation on Digital Government Strategies*) fornece orientações sobre políticas por meio das quais autoridades públicas podem alcançar essas metas (OCDE, 2014).

GOVERNANÇA E GESTÃO DA DIGITALIZAÇÃO DO SETOR PÚBLICO

Um dos desafios mais importantes, tanto para os países da OCDE como da ALC, é o de se conseguir apoio e comprometimento da cúpula de gestores públicos e das lideranças políticas para o planejamento e a implementação de uma estratégia de governo digital. A pouca atenção dada aos benefícios da digitalização limita a habilidade de romper a resistência à mudança e à mobilização efetiva de recursos necessários para alcançar tal transformação. Os gestores do governo responsáveis pela promoção da digitalização têm o desafio de conscientizar tanto o pessoal de suas administrações como a sociedade como um todo, não só sobre as oportunidades como também sobre os riscos associados ao uso de tecnologias digitais. A experiência de países da OCDE demonstra que o processo de desenvolvimento de estratégias de governo digital é um momento estratégico chave para se ganhar visibilidade e assegurar o comprometimento de todas as partes relevantes interessadas. Faz-se necessário interagir com todos esses atores nessa fase de desenvolvimento, para garantir que a estratégia digital adotada reflita os diferentes pontos de vista, facilitando assim um senso amplo de apropriação e suporte político para iniciativas de governo digital mais abrangentes.

Para se garantir uma abordagem coerente de uso das TIC em todo o setor público, são necessárias estruturas de coordenação e governança sólidas. As estratégias de governo digital:

devem claramente identificar uma unidade, entidade ou função responsável pela coordenação e implementação das TIC no setor público com o mandato claro de orientar as mudanças, garantir a coerência das principais estratégias relevantes, desenvolver políticas e padrões comuns, impulsionar a adoção de modelos nacionais de interoperabilidade para a troca de dados e interoperabilidade entre aplicações que funcionam de maneira independente e as agências responsáveis, além de facilitar a sinergia e o compartilhamento de aprendizados entre todos os domínios da política (OCDE, 2015b).

Esforços coordenados devem abordar os desafios pendentes que envolvam conflitos de jurisdição ou competência ao mesmo tempo em que claramente definem a área de responsabilidade de cada parte interessada (ver Princípios 6 e 7 das *Recomendações sobre Estratégias de Governo Digital*).

Não há um modelo único indicado para a digitalização do setor público no que tange a estruturas institucionais e organizacionais. Em resposta aos novos desafios e exigências enfrentados por governos para realizar a transformação digital, novas tendências de governança e estruturas organizacionais estão começando a emergir entre os países da OCDE e dentro deles. Dentre essas tendências, destacam-se três abordagens (OCDE, 2015b):

- **Modelo de Departamento de Transformação Digital.** Trata-se da criação de uma nova organização que tem o mandato de supervisionar e coordenar o uso de tecnologias para transformar as funções administrativas e a prestação de serviços. As estratégias de seleção tendem a incluir o recrutamento de especialistas em tecnologias digitais do setor tecnológico para compensar a falta generalizada de habilidades altamente técnicas dentro da administração pública. O objetivo dessa abordagem é melhorar o uso estratégico de dados e tecnologias dentro das administrações e conseguir “ganhos rápidos” com impactos significativos na melhoria da qualidade dos serviços. No entanto, a longo prazo, essa abordagem pode mostrar-se insustentável, pois não tende a causar mudanças estruturais e culturais mais profundas nos governos. Entre os países que adotaram essa abordagem estão a Austrália, com seu Departamento de Transformação Digital, e o Reino Unido, com o Serviço de Governo Digital;
- **Modelo de Coordenação Central.** Esse modelo busca criar uma forte liderança de TIC para todo o governo, por meio da implementação de uma unidade de coordenação com um mandato claro e/ou o estabelecimento de posições formais para diretores de tecnologia de informação (no inglês, *chief information officers* – CIO). O objetivo é que essa autoridade de coordenação possa contar com meios eficazes para estruturar políticas e controlar a aprovação de financiamentos para grandes investimentos em TIC. Esse modelo também pode incluir a criação de organizações de serviços compartilhados e processos de aquisição centralizados das TIC sob a responsabilidade de tal entidade/ autoridade coordenadora. Essa abordagem apresenta a vantagem de criar padrões comuns entre governos (como, por exemplo, obrigando o uso da abordagem de modelo de negócios) e possivelmente alavancar economias de escala. Contudo, tal foco em grandes questões pode fazer com que as administrações públicas reajam com mais lentidão ou ainda pode limitar a agilidade para iniciar projetos-piloto que explorem tecnologias ou abordagens inovadoras. Alguns dos países que adotaram essa estratégia são a Dinamarca, o México, a Espanha e a Colômbia;
- **Modelo de Coordenação Descentralizado.** Esse modelo permite maior flexibilidade para que ministérios, individualmente, implementem projetos e experimentem novas abordagens de uso das TIC para a modernização. De modo geral, o modelo ainda prevê um órgão de coordenação central e uma estratégia nacional para guiar atividades relacionadas ao governo digital; no entanto, existem menos exigências para os departamentos, e não há um responsável sênior unificador com a responsabilidade última pela agenda digital. Essa abordagem possibilita que os departamentos tenham maior habilidade de experimentação e personalização, assim como mais oportunidades de se envolverem com outros níveis de governo, como os regionais ou locais. Entretanto, a adoção desse modelo pode levar à implementação desigual e representar um obstáculo a esforços feitos para garantir que os aprendizados sejam efetivamente transmitidos e operacionalizados em todas as organizações governamentais. Exemplos desse modelo incluem a Finlândia e o Chile.

Os modelos apresentados fornecem diferentes graus de opções centralizadas de governança e gestão de serviços de informação. É importante lembrar que todos os modelos têm vantagens e desvantagens e que alguns podem não ser adequados para certas situações. Esses modelos não são mutuamente excludentes e, em geral, a maioria aparece de forma híbrida.

Além de organizar a prestação de serviços de informações governamentais, alguns países da OCDE têm focado no papel dos dados e seu valor como bem estratégico para fomentar a modernização e a inovação no setor público. Alguns países estabeleceram responsáveis por um gabinete central de dados (em inglês, *chief data officers* – CDO) ou outras formas de governança de dados no governo central. Esses responsáveis pelos gabinetes de dados tendem a ser encarregados de ajudar agências a melhorarem seus arranjos organizacionais para que possam gerenciar melhor seus dados como um bem. Em última instância, espera-se que os CDO façam uma diferença quantificável na maneira como as instituições criam, armazenam, gerenciam, utilizam e compartilham seus dados com usuários, tanto dentro como fora do governo, melhorando assim a formulação de políticas baseadas em evidências. Exemplos incluem a França, o Reino Unido e os Estados Unidos.

Pode ser importante aumentar a valorização da experimentação e assegurar que as estruturas de governança sejam periodicamente revisadas para confirmar seu alinhamento com as condições atuais e os objetivos públicos prioritários. O Serviço Digital do Reino Unido emergiu como um modelo experimental que alcançou um avanço expressivo em um espaço de tempo relativamente curto. Atualmente, esse modelo tem sido replicado, até certo grau, por outros líderes de governos digitais, como Austrália, Holanda e Estados Unidos. Portugal também está desenvolvendo uma experiência interessante, combinando o governo digital e a inovação do setor público para alcançar melhorias na prestação de serviço.

O desenvolvimento institucional de países da ALC tem levado a maioria a estabelecer unidades de coordenação de TIC no governo central, progressivamente (por exemplo, estabelecendo um CIO do governo). Todavia, em certos casos, existe mais de uma unidade do governo responsável pelo uso das TIC, o que costuma resultar na dispersão de autoridade e em confusão em termos das tarefas e responsabilidades, prejudicando assim a efetividade das políticas de governo digital. Apesar dos esforços empreendidos pelos governos da ALC para melhorar a consistência entre as unidades responsáveis pela implementação das TIC, em especial líderes regionais como Brasil, Colômbia, México e Uruguai, ainda existe espaço para melhorar o estabelecimento de mecanismos formais de coordenação de unidades dentro do governo e entre seus níveis.

Outro objetivo central dos modelos de governança e mecanismos de governo digital é assegurar o uso coerente de tecnologias entre todos os níveis de governos para maximizar os benefícios para a população. Entretanto, alcançar a cooperação em TIC entre os diferentes entes governamentais é, em geral, uma tarefa desafiadora. Enquanto em alguns pequenos países e culturas a gestão pode ser facilitada por meio de relações primárias, em países maiores a sustentabilidade dessa tarefa requer maturidade institucional e mecanismos formais de coordenação. A Dinamarca é um exemplo de país com boas práticas na implementação de “governança conjunta” em sua estratégia de governo digital.

A gestão de sistemas de informação governamentais demanda não só as estruturas de governança apropriadas, mas também capacidades institucionais que apoiem o planejamento e implementação de projetos de TIC, à medida que se tornam cada vez mais complexos, tanto em termos de orçamento como de número e diversidade de atores envolvidos, e de escolha de tecnologias e arranjos de prestação de serviços.

A maioria dos países da ALC ainda precisa desenvolver estratégias abrangentes para melhorar sua capacidade de implementar iniciativas de governo digital de forma bem-sucedida, de maneira a apoiar objetivos mais amplos de reforma do setor público. Nos últimos anos, países como Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, México e Uruguai revisaram seus modelos de aquisições para melhorar o uso governamental de tecnologias de nuvem, de aplicativos e desenvolvimento de *software*, além de proteção da privacidade de dados ao contratar serviços digitais. Todavia, a maioria dos modelos jurídicos e regulatórios de aquisição das TIC na região não aborda muitos dos desafios atuais mais urgentes, incluindo aquisição e implementação ágil de tecnologias digitais, apoio à inovação, compartilhamento de dados e uso de *software* livre no setor público. Além disso, países da ALC em geral não possuem informações sobre os bens já existentes, o que prejudica sua capacidade de identificar necessidades e fazer investimentos racionais em TIC.

Para que governos da ALC possam melhorar a formulação de políticas públicas e a prestação de serviços, tornando-os mais personalizados e simples de usar, eles devem valorizar os dados como bens estratégicos e desenvolver as estruturas de governança, infraestrutura de dados e capacidades institucionais necessárias para apoiar tomadas de decisão. Isso requer o desenvolvimento de competências em dados no setor público, para que se possa aprimorar o entendimento dos problemas sociais por meio de novas fontes de dados e novos métodos de análise (por exemplo, análise de *Big Data*, ou grandes volumes de dados) que subsidiem a formulação de políticas públicas.

Finalmente, a eficácia do uso das TIC e a gestão adequada de projetos de tecnologia dentro de governos requerem um novo conjunto de habilidades, incluindo o uso avançado de novas tecnologias para desempenhar tarefas internas, prestar serviços e se envolver com atores externos; conhecimentos específicos sobre a gestão de projetos de TIC; e o uso de dados na formulação de políticas, avaliações, análise e mineração de dados.

De forma geral, os setores públicos de muitos países, incluindo os da ALC, têm uma escassez de servidores com as necessárias competências em TIC. Essa falta de capital humano tende a ser agravada pela frequente inabilidade do governo de competir em termos salariais com o setor privado e a persistente exclusão digital (veja o Princípio 10 das *Recomendações sobre Estratégias de Governo Digital*). Para assegurar a disponibilidade de habilidades adequadas em curto prazo, os governos devem se aproveitar da força de parcerias com o setor privado, a academia (universidades e outras instituições de ensino) e as organizações não governamentais, assim como desenvolver estratégias para atrair, desenvolver e reter servidores públicos com competências em TIC.

FORTALECER A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS COMO FORMA DE OBTER RESULTADOS MAIS INCLUSIVOS

Quando planejados e executados de forma apropriada, serviços públicos podem contribuir para a qualidade de vida dos cidadãos de forma significativa e ajudar na criação de economias sólidas e dinâmicas e sociedades mais igualitárias. Países da OCDE têm refletido sobre como modernizar o setor público e fornecer serviços do século 21 em nível mundial. Nessa busca, os governos estão progressivamente alterando abordagens de prestação de serviços públicos “centrados no governo” (com o foco progressivo da redução de custos, eficiência e produtividade na prestação de serviços) para abordagens mais “centradas no usuário” (antecipando suas necessidades para melhorar

serviços administrativos e pessoais), ou ainda uma abordagem “orientada pelo usuário” (com o foco na promoção da transformação digital para que governos possam criar maior valor público).

A experiência de países da OCDE demonstra que abordagens orientadas pelo usuário, que possibilitam novas formas de parcerias e um intercâmbio de ideias (*crowdsourcing*) dentro de administrações e da sociedade como um todo, aumentam a eficiência e produtividade no setor público e podem ajudar a (re)estabelecer a confiança no governo. Exemplos significativos dessa abordagem na OCDE incluem Reino Unido, Estados Unidos, França e Finlândia.

Os governos também estão buscando formas de facilitar o acesso a serviços digitais. Portugal e Chile fornecem bons exemplos de portais únicos (*one-stop shops*) para prestar informações a cidadãos e fornecer serviços públicos de forma intuitiva e interativa.

As autoridades públicas na ALC ainda precisam superar vários desafios relacionados à prestação de serviços públicos digitais que impedem a intensificação de esforços, a criação de uma massa crítica de usuários e a realização de uma abordagem de governo digital orientada ao cidadão. Ao aproveitar o potencial das TIC para melhorar serviços públicos, governos latino-americanos deveriam buscar expandir o acesso a serviços digitais para todos os cidadãos, primeiramente combatendo qualquer forma existente de brecha digital e também evitando novas formas de exclusão digital (ver Princípio 1 das *Recomendações sobre Estratégias de Governo Digital*). Alcançar a inclusão de todos os cidadãos significa remover todas as barreiras culturais para a assimilação digital, como garantir a produção de conteúdo local, inclusive para populações indígenas e aprimorar o desenho e acessibilidade de serviços digitais ao fazer proveito de plataformas e tecnologias que já são utilizadas por grande parte da população, como celulares e mídias sociais.

Atualmente, a maioria dos governos da ALC está fornecendo serviços *on-line* a seus cidadãos e empresas. No entanto, em geral, essas iniciativas transferiram processos existentes ao mundo *on-line*, sem uma transformação significativa dos procedimentos administrativos. O desenho desses serviços tende a ser guiado por prioridades internas, cujo desenvolvimento costuma ser terceirizado por arranjos de contratação tradicionais que podem não permitir a flexibilidade necessária para a implementação ágil ou a rápida adaptação de serviços às demandas de usuários.

As estratégias do governo para melhorar o acesso e a adoção de serviços digitais na ALC incluem planos de desenvolvimento de infraestrutura e programas de treinamento para cidadãos e empresas. Países como Bolívia, Brasil, República Dominicana, Guatemala, México e Uruguai têm escolhido incentivar a adoção de serviços digitais, o que inclui fazer com que o uso de certos serviços *on-line* seja obrigatório. Esses serviços estão mais relacionados a agências com perspectivas avançadas, como a receita tributária, que busca melhorar o processamento interno de declarações de imposto e pagamentos. Esse tipo de abordagem visa a maximizar os ganhos em eficiência pelo uso de tecnologia ao mesmo tempo que trata de barreiras culturais. Todavia, serviços *on-line* obrigatórios seguem representando um obstáculo desafiador para as populações digitalmente excluídas, exigindo esforços adicionais por parte dos governos para apoiar o acesso dessas populações.

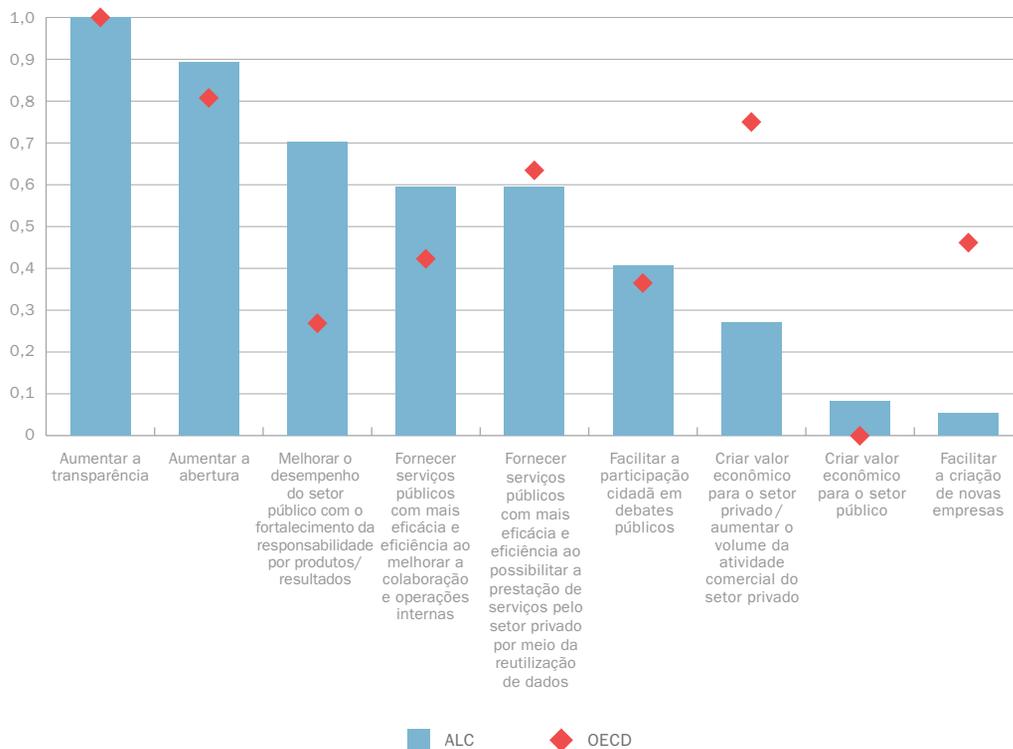
Como é o caso em muitos países da OCDE, a prestação de serviços na ALC frequentemente é planejada dentro de uma abordagem que pode ser chamada de “mentalidade de silo”³,

³ Do inglês *silos mentality*, uma comparação de que certos departamentos ou setores não trocam informações entre eles dentro de um mesmo sistema.

levando à fragmentação da identidade digital do setor público, dificultando o acesso e uso de serviços *on-line* de cidadãos e empresas. Para tratar dessa situação, um grupo de países líderes desenvolveu, ou está começando a desenvolver, portais únicos que fornecem a cidadãos e empresas um único ponto de acesso para todos os serviços públicos digitais. Esse grupo de países inclui Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, México e Uruguai, que estão abrindo o caminho na região para uma abordagem mais centrada no usuário.

O desenvolvimento de serviços de alta qualidade dentro de uma abordagem centrada no cidadão depende fortemente da existência de uma dinâmica digital e um ecossistema de inovação orientada pelos dados. Isso requer mais do que a abertura de dados governamentais. O desenvolvimento de dados abertos governamentais (DAG) na ALC, em boa medida, tem sido incentivado pela agenda da Parceria para o Governo Aberto, que busca melhorar a transparência e prestação de contas. No entanto, os DAG também oferecem grandes oportunidades em termos de inovação e criação de valor socioeconômico. E mais: essa habilidade depende de um ecossistema no qual os dados estejam sendo abertos (por exemplo, modelos jurídicos e regulatórios, atores e habilidades em dados em todas as sociedades, envolvimento de partes interessadas relevantes no governo, incentivos).

GRÁFICO 3
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DOS DADOS ABERTOS GOVERNAMENTAIS (DAG),
POR NÍVEL DE RELEVÂNCIA, EM PAÍSES DA ALC E OCDE
Índice: 1.0: maior relevância, 0.0: menor relevância

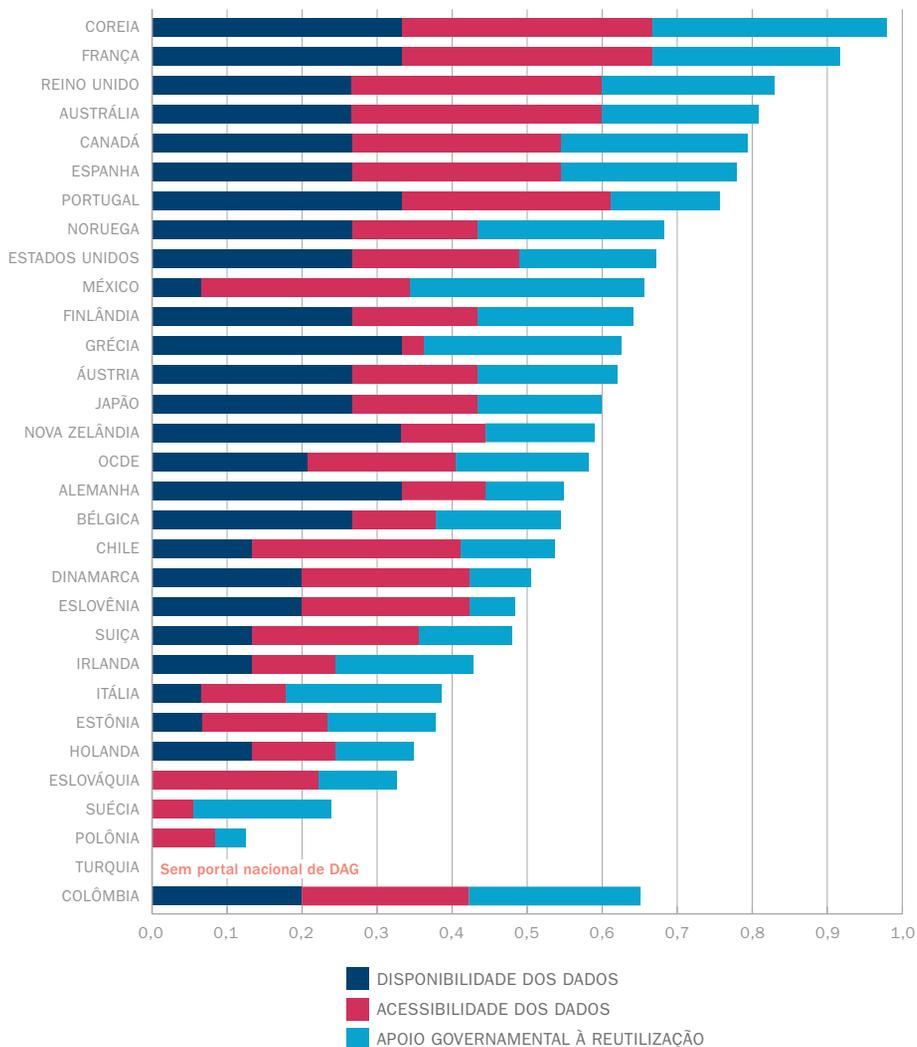


Observação: Os objetivos estão listados na ordem de maior a menor relevância, baseados em informações fornecidas por países da ALC. O índice baseia-se em informações fornecidas por 124 países da OCDE.

Fonte: Questionário de 2013 da OCDE sobre a implementação de políticas de governo aberto na América Latina e Pesquisa de 2013 da OCDE sobre dados abertos governamentais.

A OCDE desenvolveu o Índice de Dados OUR (*open-usable-resusable* ou abertos-utilizáveis-reutilizáveis) (OCDE, 2015a), lançado na publicação da OCDE *Government at a Glance 2015*, que avalia os esforços de vários governos em três frentes: o aumento da disponibilidade de dados em portais nacionais, o aumento da acessibilidade aos dados em portais nacionais e o fornecimento de atividades que apoiem a reutilização de dados⁴. O Índice de Dados OUR tem como objetivo fortalecer o foco de governos em resultados efetivos e servir para lembrar que o objetivo geral não deve ser o aumento da disponibilidade de dados, mas incentivar ativamente o envolvimento de partes interessadas na reutilização de dados (Gráfico 4). Para usufruir de todos os benefícios dos DAG, os governos da região precisam realizar ações decisivas para criar ecossistemas de inovação digital facilitadores.

GRÁFICO 4
ÍNDICE DE DADOS GOVERNAMENTAIS ABERTOS-UTILIZÁVEIS-REUTILIZÁVEIS



Fonte: Pesquisa da OCDE sobre Dados Abertos Governamentais, 2014; *Government at a Glance 2015*.

⁴ Para obter detalhes metodológicos, consulte o Anexo E da publicação 2015 OCDE *Government at a Glance*.

Ademais, as autoridades públicas da ALC devem desenvolver abordagens estratégicas para o uso de canais alternativos para envolvimento do público e prestação de serviços, como plataformas de mídias sociais e celulares. O desenvolvimento de políticas de mídias sociais e de dados abertos governamentais deveria reconhecer o potencial das mídias sociais como uma fonte de dados e informações, permitindo aos governos que usem análises preditivas para identificar tendências e realizar uma análise de interações sociais. Isso poderia resultar em melhor entendimento dos problemas sociais e desempenho governamental aprimorado.

Finalmente, a rápida adoção de tecnologias de telefonia móvel na ALC, que totaliza aproximadamente 120 assinaturas para cada 100 pessoas, tem oferecido aos governos um canal adicional para prestar e melhorar seus serviços (OCDE/UIT, 2011). O uso de diferentes plataformas e sistemas de prestação de serviços que alcançam um público maior deve ser encorajado e incentivado. No Peru, por exemplo, foi criada a plataforma nacional móvel de pagamentos, fornecendo uma forma eficiente, rápida, segura e transparente de realizar transferências de dinheiro, tanto para autoridades como para cidadãos. Além das plataformas móveis específicas para o fornecimento de serviços públicos, alguns governos têm buscado implementar programas públicos para dispositivos móveis como parte de suas estratégias de governo digital, como é o caso de Singapura.

CONCLUSÃO

O uso de tecnologias digitais oferece aos governos oportunidades de se tornarem mais efetivos e eficientes ao mesmo tempo em que melhoram a transparência, a prestação de contas e a participação e o envolvimento público, levando, em última instância, a sociedades mais produtivas e competitivas, formas de governança mais democráticas e crescimento mais inclusivo e sustentável.

No entanto, isso somente pode ser alcançado com o uso coerente e estratégico dessas tecnologias e o amplo apoio social e político. O uso coerente de tecnologias depende de mecanismos de coordenação e estruturas de governança adequados, que devem estar alinhados com os objetivos do governo e o contexto de cada país.

Finalmente, para digitalizar operações e serviços, os governos têm empreendido projetos de TIC cada vez mais complexos, geralmente transversais a políticas públicas de múltiplas áreas. Como resultado, para que esses projetos sejam bem gerenciados, as autoridades públicas devem desenvolver capacidades institucionais apropriadas, incluindo modelos legais e regulatórios, gestão de projetos e habilidades em TIC em todo o setor público.

Os serviços públicos são componentes fundamentais para se alcançarem sociedades mais inclusivas. Países da ALC devem empreender esforços substanciais para aumentar a qualidade e o acesso a serviços públicos. Os dados são bens estratégicos para que governos tomem decisões mais acertadas e para formular, implementar e fornecer melhores políticas e serviços. Os países mais avançados em TIC tendem a abordagens mais centradas no usuário, dando-lhe oportunidades de uso dos serviços, de determinar suas próprias necessidades e preferências e, por fim, de produzir serviços de forma cooperativa. Como resultado, os governos devem aumentar cada vez mais seu foco no desenvolvimento de ecossistemas de dados abertos governamentais dinâmicos. Também devem considerar canais alternativos para alcançar cidadãos e coletar dados e informações, contribuindo assim para um melhor desempenho.

REFERÊNCIAS

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. *OECD Recommendation on Digital Government Strategies*. OECD Legal Instrument. OECD, 2014. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/public-innovation/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>>. Acesso em: 2 mar. 2016.

_____. OUR Data Index: Open, Useful, Reusable Government Data. In *Government at a Glance 2015*. Paris: OCDE, 2015. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2015-70-en>. Acesso em: 2 mar. 2016.

_____. *Digital Government Policy Toolkit (no prelo)*. OCDE, 2015.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE E UNIÃO INTERNACIONAL DAS TELECOMUNICAÇÕES – UIT. *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*. Paris: OCDE, 2011.

GOVERNO DIGITAL NO BRASIL, NO MÉXICO E NOS ESTADOS UNIDOS: ESFORÇOS INICIAIS E O *STATUS* ATUAL

J. Ramon Gil-Garcia¹ e Beatriz Barreto Brasileiro Lanza²

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, tecnologias de informação (TI) têm representado elementos-chave para a reforma administrativa de governos, tanto em países desenvolvidos como em países em desenvolvimento em todo o mundo. Uma análise dos esforços de governo digital no Brasil, no México e nos Estados Unidos revela algumas semelhanças interessantes, bem como algumas importantes diferenças; juntas, elas revelam parte da complexidade das estratégias de governo digital.

O Brasil, o México e os Estados Unidos têm características econômicas, sociais e culturais muito diferentes. Essas diferenças afetam a forma como os governos desses três países usam as TI para interagir com seus cidadãos e prestar serviços. Preocupações sociodemográficas, políticas e econômicas foram as motivadoras dos passos iniciais empreendidos por esses países rumo à implementação de estratégias e projetos de governo digital.

Inicialmente, os três países formalizaram o governo digital sob a supervisão direta do gabinete da presidência, devido ao seu papel central na administração federal. De fato, esses programas de governo digital foram institucionalizados dentro de um período de três anos: nos Estados Unidos, em 1999; no Brasil, em 2000; e no México, em 2002. No entanto, o Brasil e o México começaram com o foco na infraestrutura da Internet, enquanto os Estados Unidos trabalharam na direção do uso da Internet para serviços e processos, que poderiam ser considerados os passos seguintes na evolução do governo digital.

¹ Doutor em Política e Administração Pública, professor associado e diretor de pesquisa do Center for Technology in Government (CTG) da Universidade do Estado de Nova Iorque em Albany (Estados Unidos). Membro do Sistema Nacional Mexicano de Pesquisadores e da Academia Mexicana de Ciências. Sua pesquisa se concentra em governo digital, gestão pública, administração pública e tecnologia da informação no setor público.

² Doutoranda em Administração na Universidade Federal do Paraná (UFPR) com período de estágio doutoral no CTG. Mestre em Administração pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC-PR) e membro do International Federation for Information Processing. Foi coordenadora do projeto de Governo Eletrônico do Governo do Estado do Paraná.

Atualmente, o Brasil e o México ainda não resolveram seus problemas de infraestrutura, considerando que metade de suas populações ainda não tem acesso à Internet, enquanto nos Estados Unidos, essa situação afeta somente 10% da população (CGI.br, 2015; INEGI, 2015; CENSUS.GOV, 2015). Tecnologias da informação podem acelerar a prestação de serviços, o que representa uma diferença importante entre os serviços públicos em países desenvolvidos e em desenvolvimento. Tais tecnologias poderiam estar no centro das operações governamentais, mas isso também requer uma visão integradora de longo prazo, que inclui não só desafios de infraestrutura, mas a disponibilidade de informações, prestação de serviços e maior interação com cidadãos e outras partes interessadas. O presente artigo apresenta um pouco do contexto dos três países, uma breve descrição e comparação dos esforços iniciais e o *status* atual do governo digital no Brasil, no México e nos Estados Unidos.

CONTEXTO SOCIODEMOGRÁFICO, POLÍTICO E ECONÔMICO

O Brasil é o maior país da América do Sul e da América Latina. É o quinto maior país em termos de território, com 8,5 milhões de quilômetros quadrados, e tem mais de 200 milhões de habitantes (IBGE, 2014). O país tem 27 unidades federativas, 5.570 municípios e o Distrito Federal onde se localiza a capital nacional, Brasília. Existem três níveis de governo: federal, estadual e municipal. O Brasil é uma república democrática governada por um presidente. O presidente é chefe tanto do Estado quanto do governo e é eleito para mandatos de quatro anos, com a possibilidade de uma reeleição. O PIB do Brasil é o sétimo do mundo (BANCO MUNDIAL, 2014).

O México é uma república federativa composta de 31 estados, 2.438 municípios e um Distrito Federal, a Cidade do México. Existem três níveis de governo: federal, estadual e municipal. Cada nível possui certo grau de autonomia política e administrativa. Os municípios têm conselhos eleitos liderados por presidentes municipais. Os estados contam com três poderes: o Executivo, gerido por governadores; o Legislativo, que consiste da legislatura do estado; e o Judiciário, liderado por supremas cortes estaduais. O presidente do país é o chefe do Poder Executivo do governo federal e é eleito para cumprir mandatos de seis anos, sem a possibilidade de reeleição. De 1929 a 2000, o mesmo partido, o Partido Revolucionário Institucional, governou o México em um sistema quase unipartidário (LUNA-REYES et al, 2007). Em 2010, a população do México chegava a 112.300 milhões (INEGI, 2015). O PIB do México está classificado em 15º lugar entre as maiores economias do mundo (BANCO MUNDIAL, 2014).

Os Estados Unidos são uma república federativa composta de 50 estados, dois territórios insulares dependentes, não incorporados (*commonwealth*), três territórios insulares e várias possessões de ilhas desabitadas, além do Distrito de Columbia, onde se localiza Washington, a capital do país. Com um território de 9.857 milhões de quilômetros quadrados e mais de 318 milhões de habitantes (CENSUS.GOV, 2015), o país é a federação mais antiga no mundo. Os Estados Unidos são uma república constitucional e uma democracia representativa com três níveis de governo: federal, estadual e local, este último frequentemente dividido em condados e governos locais. Na maioria dos casos, os cidadãos votam por distrito para eleger dirigentes executivos e legislativos.

TABELA 1
DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS, POLÍTICOS E ECONÔMICOS SOBRE BRASIL, MÉXICO E ESTADOS UNIDOS

| | Brasil | México | Estados Unidos |
|---|---|--|---|
| População: (em milhões) | 202 (5º em 2014) | 112,3 (11º em 2014) | 318,9 (3º em 2015) |
| Dimensão | 8.515.770 km ² (5º em 2014) | 1.958.201 km ² (14º em 2015) | 9.857.306 km ² (4º em 2015) |
| Número de estados e governos locais | Distrito federal 27 unidades federativas 5.570 municípios | Distrito federal 31 estados 2.438 municípios | Distrito federal 50 estados 18.218 condados |
| Regime governamental | República democrática | República federativa | República federativa |
| Economia (PIB) | 2,346 trilhões (11.760 <i>per capita</i>) | 1,282 trilhões (9.980 <i>per capita</i>) | 17,400 trilhões (55.200 <i>per capita</i>) |
| Classificação econômica no mundo | 7º em 2014 | 15º em 2014 | 1º em 2014 |
| Classificação econômica nas Américas | 2º em 2014 | 4º em 2014 | 1º em 2014 |

Fonte: Dados disponibilizados pelo IBGE, Inegi, Census.gov e Unpan.

Observação: Todos os valores estão em dólar.

PRIMEIROS PASSOS RUMO AO GOVERNO DIGITAL

O uso das TI na administração pública brasileira teve início nos anos 1960, quando empresas estatais começaram a adotar estruturas para informatizar atividades de planejamento e coordenação. Muito tempo depois, no final da década de 1990, o desenvolvimento tecnológico possibilitou o crescimento de serviços eletrônicos, viabilizando a comunicação aberta com a sociedade e a abertura de informações públicas. No entanto, arranjos institucionais e de TI semelhantes não produziram no Brasil os mesmos resultados em todos os contextos regionais e locais (LAIA et al, 2011). O conceito de governo digital, ou governo eletrônico (e-Gov), apareceu no Brasil no início da década de 2000, mas limitava-se à prestação de serviços eletrônicos, em geral, por meio de portais na Internet.

No México, a TI teve seus primeiros antecedentes na década de 1970, quando a Universidade Nacional Autônoma do México (Unam) forneceu serviços informáticos para alguns órgãos federais. Durante os anos 1980, esforços individuais para introduzir as TI foram observados em vários órgãos governamentais. Foi somente em 1994 que dois programas estratégicos de reforma modernizaram o serviço público: o Programa de Modernização da Administração Pública e o Programa de Desenvolvimento Informático (GIL-GARCIA et al, 2010). O termo “governo eletrônico” foi introduzido somente por volta de 2001.

Os antecedentes da adoção de e-Gov nos Estados Unidos remontam aos anos 1960. No entanto, foi somente no final da década de 1990 que o termo “e-Gov” começou a tomar forma na esfera federal (RELYEA; HOGUE, 2004). Em 1997, o conceito de e-Gov ganhou destaque no relatório de Avaliação de Desempenho Nacional, *Access America: Reengineering*

through Technology, em que uma ampla gama de serviços foi analisada sob a rubrica de governo eletrônico. Esse relatório propôs, por exemplo, que fosse permitido a cidadãos verificarem as condições ambientais locais em torno de suas residências, fazer pedidos de empréstimos estudantis *on-line* e que empresas pudessem buscar assistência por meio de um portal único governamental (ESCRITÓRIO DA VICE-PRESIDÊNCIA DOS EUA, 1997).

A FORMALIZAÇÃO DO GOVERNO DIGITAL

O governo digital no Brasil foi formalizado pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000. Ao mesmo tempo, um Grupo de Trabalho Interministerial examinou e propôs políticas, diretrizes e padrões para novas formas de interação eletrônica, objetivando a criação de uma sociedade digital (BRASIL, 2000). O programa de e-Gov foi implementado sob a coordenação do gabinete presidencial com o suporte técnico e gerencial da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL, 2000). O México formalizou o governo digital em 2002, quando este foi incluído na agenda presidencial por meio do Ministério da Comunicação e Transporte, dando início a um sistema nacional chamado e-Mexico (GIL-GARCIA et al, 2008). Quanto aos Estados Unidos, no dia 17 de dezembro de 1999, o ex-presidente Clinton publicou um memorando dirigido aos chefes de departamentos e agências executivas sobre governo digital, com algumas diretrizes norteadoras gerais (CASA BRANCA, 1999).

ESTRATÉGIA GERAL E ENFOQUES INICIAIS

No Brasil, os macro-objetivos e metas prioritárias para 2000-2003 estavam centrados em estabelecer um novo paradigma cultural de inclusão digital para cidadãos/clientes, na redução de custos unitários, no aprimoramento da gestão e qualidade dos serviços públicos, na transparência do governo e na simplificação de procedimentos (BRASIL, 2000). No México, a estratégia e-Mexico era composta de três eixos ou linhas de ação principais, baseados na geração de valor e voltados à colaboração. Os eixos serviam a vários propósitos: 1) criar infraestrutura para que cidadãos pudessem se conectar à Internet; 2) produzir conteúdos relevantes; e 3) desenvolver arquitetura técnica para uso governamental. A coordenação do e-Mexico centrou-se na geração de valor e na promoção da colaboração (LUNA REYES et al, 2007). Nos Estados Unidos, os serviços e processos de e-Gov foram inicialmente promovidos por meio do estabelecimento de um quadro abrangente de medidas que exigiam tecnologias baseadas na Internet para aprimorar o acesso público a informações e serviços governamentais (ESTADOS UNIDOS, 2002).

TABELA 2

PRIMEIRAS AÇÕES DE GOVERNO DIGITAL NO BRASIL, NO MÉXICO E NOS ESTADOS UNIDOS

| Fase | e-Gov | Brasil | México | Estados Unidos |
|----------------------------------|---|-----------------------------------|---|---|
| INÍCIO DO GOVERNO DIGITAL | Antecedentes | Anos 1960 | Anos 1970 | Anos 1960 |
| | Formalização | 2000 | 2002 | 1999 |
| | Nível de governo que deu início | Governo federal (gabinete) | Governo federal (Gabinete da Presidência e Secretaria de Comunicações e Transporte) | Governo federal (Casa Branca e Departamento de Estado) |
| | Usuários de Internet (2005) (por 100 pessoas) | 21 | 17,2 | 68 |
| | Celulares (2005) | 86,2 milhões | 47,1 milhões | 203,7 milhões |
| | Enfoque inicial | Inclusão digital | Infraestrutura de Internet | Serviços e processos baseados na Internet |
| | Classificação de e-Gov mundial (2001) | 18° | 22° | 1° |
| | Classificação de e-Gov nas Américas (2003) | 3° | 4° | 1° |
| GOVERNO DIGITAL NOS DIAS DE HOJE | Diretrizes atuais | Inclusão digital, software aberto | Governo aberto, um portal nacional único para procedimentos e serviços | Força de trabalho móvel, governo aberto e dados abertos |
| | Usuários de Internet (2014) (por 100 pessoas) | 57,6 | 44,4 | 87,4 |
| | Celulares (2014) | 280,7 milhões | 102,2 milhões | 317,4 milhões |
| | Classificação de e-Gov mundial (2014) | 57° | 63° | 7° |
| | Classificação de e-Gov nas Américas (2014) | 8° | 11° | 1° |

Fonte: Dados disponibilizados pelo CGI.br, IBGE, Inegi, Census.gov e Unpan.

ESTRATÉGIAS E PRIORIDADES ATUAIS DE GOVERNO DIGITAL

Atualmente, no Brasil, a principal prioridade relacionada ao governo digital é a promoção da cidadania. A inclusão digital anda de mãos dadas com o governo digital e sua implementação, baseada em *software* livres e abertos. A gestão do conhecimento é uma ferramenta estratégica para coordenar e gerir políticas públicas de e-Gov, e espera-se que o governo digital contribua para melhorar o uso de recursos. O governo digital depende de um quadro de políticas, sistemas, padrões, normas e integração a todos os níveis de governo (BRASIL, 2015). O governo e a sociedade civil trabalham juntos para trazer milhões de brasileiros para a era digital (UNPAN, 2014).

No México, o governo quer adotar as TI devido aos benefícios que elas oferecem para o desenvolvimento de uma sociedade da informação e do conhecimento. Sistemas de informação são vistos como facilitadores dos serviços governamentais oferecidos a cidadãos.

Existe um compromisso de suprir as necessidades de cidadãos, promover sua participação ativa em processos decisórios e fornecer ferramentas para que as pessoas possam monitorar as ações do governo ao mesmo tempo em que expressam seu ponto de vista de forma eficiente e transparente (MÉXICO, 2015). O governo aberto e os dados abertos também são aspectos importantes da estratégia atual.

Nos Estados Unidos, o Departamento de Governo Eletrônico e Tecnologia da Informação (sob direção do Chief Information Officer – CIO do governo federal) desenvolve e fornece diretrizes sobre o uso de tecnologias baseadas na Internet. Espera-se que cidadãos e empresas venham a interagir *on-line* com o governo federal, economizando o dinheiro de contribuintes e diminuindo a distância entre organizações de alto desempenho do setor privado e o governo federal (CASA BRANCA, 2015). A partir de 2012, passos importantes foram dados para se alcançar o crescimento sustentável e empregos de qualidade por meio de políticas de inovação e educação. Existiam três objetivos: 1) “possibilitar que uma força de trabalho cada vez mais móvel consiga acessar informações e serviços governamentais digitais de alta qualidade, em qualquer lugar, a qualquer hora, de qualquer aparelho”; 2) “assegurar que, à medida que o governo se adapte a esse novo mundo digital, consiga adquirir e gerir aparelhos, aplicativos e dados de forma inteligente, segura e econômica”; e 3) “liberar o potencial de dados governamentais para estimular a inovação em toda a nação e melhorar a qualidade dos serviços” (CASA BRANCA, 2015b).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasil, o México e os Estados Unidos são países grandes, tanto em população como em território. Os três são federações, a forma de governo mais comum nos continentes americanos. Em 2001, o Brasil ocupava o 18º lugar na classificação de e-Gov. Treze anos depois, em 2014, caiu para 57º (UNPAN, 2001; 2014). Apesar do sucesso inicial, o programa de e-Gov perdeu seu *status* prioritário depois de 2003, devido a mudanças de liderança, falta de coordenação e de recursos e falta de canais para incluir a participação cidadã. Projetos de governo digital contavam com poucos recursos e eram periodicamente submetidos a reduções (PINTO; FERNANDES, 2005). Hoje, no México, somente 9,83% dos habitantes têm assinaturas de planos de Internet banda larga sem fio, comparados à média global de 23,57% (UNPAN, 2014). Entre outras razões, essa falta de acesso à Internet poderia pelo menos explicar em parte por que o México está mal classificado no novo *ranking* de e-Gov, pois este, agora, conta com um novo subcomponente relacionado a assinaturas de planos de banda larga sem fio. Quanto aos Estados Unidos, desde 2012, o país tem tomado passos importantes para customizar a agenda digital a fim de se moldar às novas tendências e necessidades de seus cidadãos, como a computação em nuvem, *smartphones*, *tablets* e redes de alta velocidade (UNPAN, 2014). No entanto, os EUA caíram várias posições na classificação de e-Gov global nos últimos 10 a 12 anos.

TABELA 3
EVOLUÇÃO DO BRASIL, DO MÉXICO E DOS ESTADOS UNIDOS NA CLASSIFICAÇÃO E-GOV (MUNDIAL E NAS AMÉRICAS)

| País | Classificação mundial 2001 | Classificação mundial 2014 | Posições perdidas | País | Classificação nas Américas 2001 | Classificação nas Américas 2014 | Posições perdidas |
|--------|----------------------------|----------------------------|-------------------|--------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Brasil | 18° | 57° | 39 | Brasil | 3° | 8° | 5 |
| México | 22° | 63° | 41 | México | 4° | 11° | 7 |
| EUA | 1° | 7° | 6 | EUA | 1° | 1° | 0 |

Tanto o Brasil como os Estados Unidos começaram a usar computadores e sistemas de informação nos anos de 1960 e o México a partir da década de 1970. No entanto, os três países formalizaram seus programas de governo digital várias décadas depois: nos Estados Unidos, em 1999; no Brasil, em 2000; e no México, em 2002. Nos três países, os esforços de governo digital tiveram início em âmbito federal, geralmente, sob a coordenação dos gabinetes da presidência. É importante notar que, desde o início, os enfoques não eram os mesmos. O Brasil estava preocupado com a inclusão digital; o México priorizou a infraestrutura da Internet; e os Estados Unidos centraram-se em serviços e processos que poderiam ser conduzidos com o uso da Internet.

Após quinze anos da formalização do e-Gov, o Brasil ainda está centrado na inclusão social, sobretudo considerando que 39% dos brasileiros nunca acessaram a Internet (CGI.br, 2015), apesar de um aumento de 274%, entre 2005 e 2014, no número de pessoas com acesso e um aumento de 325% no uso de celulares. O Brasil caiu 39 posições no *ranking* de e-Gov mundial e cinco posições nas Américas de 2001 para 2014 (CGI.br, 2015; UNPAN, 2015). Enquanto a estratégia antiga do México centrava-se na infraestrutura da Internet, agora, o país está mais interessado no governo aberto e em dados abertos. Mesmo com o aumento de 156% em usuários de celulares e 258% de Internet entre 2005 e 2014, menos que metade da população usufrui desse acesso (UNPAN, 2015; INEGI, 2015). Desde 2005, o número de pessoas com acesso à Internet nos Estados Unidos aumentou 28% e também houve um aumento de 56% no uso de celulares (CENSUS.GOV, 2015). O país perdeu seis posições na classificação de e-Gov mundial, mas, nas Américas, continua em primeiro lugar (UNPAN, 2015).

Ao analisarmos os três países, hoje fica evidente que eles possuem estratégias e prioridades diferentes para seus programas de governo digital. O Brasil ainda se ocupa com a exclusão digital (UNPAN, 2015). O México e os Estados Unidos avançaram mais em seus programas de e-Gov; ambos desenvolveram portais nacionais com serviços e processos governamentais para cidadãos. Os Estados Unidos são os únicos a incluírem explicitamente em seu programa de governo digital estratégias relacionadas à criação de uma força de trabalho móvel, governo aberto e dados abertos. Essa diretriz é esperada, dado que quase 99% da população possui celulares e 90% tem acesso à Internet. A brecha digital e questões ligadas à infraestrutura parecem ser menos importantes para os EUA. Na última classificação e-Gov das Américas, os Estados Unidos estavam em 1° lugar, o Brasil estava em 8° e o México, em 11°. Mundialmente, estavam classificados em 7°, 57°, e 63°, respectivamente. Os dados demonstram que os três países caíram no *ranking*, mas os esforços no Brasil e no México foram bastante afetados por mudanças nas administrações

de governo federal e pelo ambiente político. Ademais, parece evidente que, em países em desenvolvimento, os desafios de acesso e de infraestrutura ainda representam preocupações relevantes.

REFERÊNCIAS

BANCO MUNDIAL. *Indicadores de Desenvolvimento Mundial*, 2014. Disponível em: <<http://databank.worldbank.org/data/download/GDP.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2015.

BRASIL. Decreto de 19 de outubro de 2000. Cria, no âmbito do Conselho do Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, Distrito Federal, 19 de outubro de 2000.

_____. *Diretrizes para o e-Gov Brasileiro*, agosto 2015. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>>. Acesso em: 08 ago. 2015.

CASA BRANCA. Governo dos Estados Unidos da América. Digital Government Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People. Disponível em: <<https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>>. Acesso em: 22 out. 2015.

_____. Governo dos Estados Unidos da América. Escritório de Governo Eletrônico e Tecnologia. Disponível em: <<https://www.whitehouse.gov/digitalgov/about>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

_____. Governo dos Estados Unidos da América. Memorando para os chefes dos departamentos e agências executivos, governo eletrônico, 1999. Washington, DC, EUA. 17 dez. 1999.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. *Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e da comunicação nos domicílios brasileiros – TIC Domicílios 2014*. São Paulo: CGI.br, 2015. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. Disponível em: <<http://cetic.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros/>>. Acesso em: 08 dez. 2015.

UNPAN. Departamento das Nações Unidas para Assuntos Econômicos e Sociais. *Benchmarking E-government: A Global Perspective*, 2001. Disponível em: <<http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>>. Acesso em: 12 ago. 2015.

_____. Departamento das Nações Unidas para Assuntos Econômicos e Sociais. Rede de Gestão Pública das Nações Unidas. *United Nations e-Government Survey 2014*. Disponível em: <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2015.

ESCRITÓRIO DO CENSO DOS ESTADOS UNIDOS – CENSUS.GOV. Disponível em: <<http://www.census.gov/popclock/>>. Acesso em: 10 ago. 2015.

ESCRITÓRIO DA VICE-PRESIDÊNCIA DOS EUA. Access America: Reengineering through information technology, report of the National Partnership for Reinventing Government and the Government Information Technology Services Board, 1997. Washington, DC, EUA.

ESTADOS UNIDOS. Lei 107-347 107º Congresso. Coletânea Semanal de Documentos Presidenciais, Vol. 38: Dec. 17, 2002. Declaração presidencial.

GIL-GARCIA, J.R.; ARELLANO-GAULT, D.; LUNA-REYES, L. Gobierno electrónico en México (2000-2006): Una visión desde la nueva gestión pública, 11º Conferência Anual Internacional de Pesquisas de Governo Digital, Puebla, México. 17 de maio, 2010.

GIL-GARCIA, J.R.; MARISCAL, J.; RAMÍREZ, F. Gobierno Electrónico en México. *Cuadernos CIDE*, n. 15, México, 2008. Disponível em: <<http://www.libreriaticide.com/librospdf/DTAP-214.pdf>>. Acesso em: 22 out. 2015

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. *Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Acesso em: 26 mar. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA E GEOGRAFIA - INEGI. *Indicadores de demografia e de população*. Disponível em: <<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=17484>>. Acesso em: 21 ago. 2015.

LAIA, M. M. DE; CUNHA, M. A. V. C.; NOGUEIRA, A. R. R.; MAZZON, J. A. Políticas de governo eletrônico no Brasil: contexto, gestão de TIC e resultados. *Revista de Administração de Empresas*, v.51, n. 1, p. 43-57, 2011. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902011000100005&lng=en&tlng=en>. Acesso em: 12 mai. 2015.

LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, J. R.; CRUZ, C. B.. E-Mexico: Collaborative Structures in Mexican Public Administration. *International Journal of Cases on Electronic Commerce (IJCEC)*, v.3, n. 2, p. 54-70, 2007.

MÉXICO. Comissão Interministerial de Desenvolvimento do Governo Eletrônico - CIDGE. Disponível em: <<http://cidge.gob.mx/menu/ugd/unidad-de-gobierno-digital-2/>>. Acesso em: 12 ago. 2015.

PINTO, S. L.; FERNANDES, C.C.C. Institucionalização do Governo Eletrônico: o caso do Brasil. Anais da 10ª Conferência CLAD Internacional “*la Reforma Del Estado y de la Administración Pública*”, Santiago, Chile, Out 2005.

RELYEA, H. C.; HOGUE, H. B. A brief history of the emergence of digital government in the United States. In A. Pavlichev & G. D. Garson (Eds.), *Digital government: Principles and best practices*, p. 16-33, 2004. Hershey, PA: Idea Group Publishing.

GOVERNANÇA DE TIC EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Edimara M. Luciano¹ e Marie Anne Macadar²

INTRODUÇÃO

Na relação entre Estado e sociedade, novos modelos têm surgido com a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC), gerando oportunidades para transformar o relacionamento entre o governo e os cidadãos (CUNHA; MIRANDA, 2013). Isso tem suscitado o desejo por um Estado mais eficiente, na ótica da reforma gerencial, como uma tentativa de viabilizá-lo como um Estado Social voltado para a garantia dos direitos dos cidadãos (BRESSER-PEREIRA, 2013). Nas organizações públicas, isso se manifesta como participação, transparência e *accountability*, a chamada governança eletrônica (CUNHA; MIRANDA, 2013). Assim, a união de cidadãos, pessoas-chave em uma comunidade e representantes legais que atuam em grupo junto ao governo, utilizando os meios eletrônicos para tal, pode ser igualmente compreendido como governança eletrônica (FERGUSON, 2002). Uma derivação dos aspectos que a governança se propõe está relacionada ao papel das TIC nesse processo, a chamada Governança de TIC (WIEDENHÖFT; LUCIANO; TESTA, 2014).

O papel das TIC tem se modificado significativamente, tanto na sociedade como nas organizações. O foco passou da automação de escritório e da automatização de processos para a agregação de valor e inovação. A atuação deixou de ser essencialmente técnica e predominantemente reativa para ser mais proativa, com foco no negócio (WALSHAM, 2001). A necessidade de suporte às mudanças do cenário de negócios, o uso intensivo da Internet, gerando instantaneidade e portabilidade, e a importância crescente das TIC como suporte à gestão são alguns dos motivadores para essa mudança (CASTELLS, 2000).

Nas organizações públicas, isso não foi diferente. Além de compartilhar grande parte das mudanças mais comuns ao cenário de organizações privadas, ocorreu uma transformação significativa no estilo de gestão, em especial do foco interno e burocrático para um foco mais externo, voltado às necessidades do cidadão. Os esforços em governo eletrônico confirmam o

¹ Doutora em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS).

² Doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (USP). Professora do Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS).

importante papel das TIC na melhoria do relacionamento com o cidadão, predominantemente pelo fornecimento de e-serviços públicos e da prestação de contas em relação às ações das organizações públicas (PEREIRA; MACADAR; DANIEL, 2013).

A discussão por maiores e melhores níveis de clareza por parte das organizações públicas surge como decorrência dos movimentos por reforma do Estado, *accountability* e transparência, além da ampliação do uso das TIC na sociedade. Iniciada como um desejo e materializada como pressão por parte dos *stakeholders*, a transparência aplicada à gestão pública vai muito além de dar conhecimento a números sobre a atuação de uma organização pública. Ela se constitui, segundo Fox (2007), em uma regra de conduta a ser seguida pelos agentes públicos, de forma que suas ações sejam abertas à sociedade e possibilitem uma maior atuação dos cidadãos. À medida que esta discussão evolui, é possível observar um novo foco de atuação das iniciativas de governo eletrônico, mudando gradativamente de ferramentas que incrementam a conveniência da prestação de serviços do próprio governo para tornar-se também um facilitador da reforma administrativa e um promotor da participação democrática (YILDIZ, 2007).

Em meio a esse processo, ocorreram também mudanças gradativas no perfil do cidadão. De um cidadão mais pacato, que se considerava pequeno perante o robusto Estado brasileiro, para um cidadão com maior nível de interação, que passou a cobrar e a querer participar mais das decisões sobre a sua cidade, estado e país. A Organização das Nações Unidas (ONU), por meio de sua pesquisa bienal sobre governo eletrônico, tem constatado uma elevação do índice de participação eletrônica do governo brasileiro (de 0,50 para 0,70, em 2012 e 2014, respectivamente) (ONU, 2012, 2014). Embora a presença de cidadãos em processos estruturados de coleta de opiniões ainda seja incipiente, essa dimensão tem apresentado uma curva ascendente a partir da medição dos três níveis do modelo de participação eletrônica desenvolvido pela ONU: 1) acesso à informação pública; 2) consultas públicas; e 3) processo decisório eletrônico.

Como consequência das possibilidades da união entre a melhor tecnologia disponível pelo menor preço, aliada à mudança no perfil de participação do cidadão, surgem (dentro e fora das organizações públicas) os movimentos de dados abertos, pelos quais a sociedade cobra mais transparência dos entes públicos em relação à finalidade dos recursos gastos e à quantia despendida. Apesar de o Brasil se encontrar em patamares iniciais, se comparado a outros países, o processo tem alcançado resultados promissores. Assim, há uma mudança de foco em organizações públicas objetivando colocar no centro das discussões aquilo que o cidadão precisa ou gostaria que fosse feito. Nesse entendimento, o foco deixa de ser o próprio governo, seus interesses e projetos, para ser o cidadão.

Esse conjunto de mudanças – de perfil, de posicionamento, de abertura – gera novas demandas por informação e serviços cuja operacionalização depende, envolve ou é potencializada por soluções de TIC. Por exemplo, um portal de dados abertos que oferece aplicativos úteis ao cidadão; um *app* para saber o valor de um trajeto em táxi ou que pesquise linhas de ônibus, ruas e horários dos itinerários existentes na cidade; uma central de operações de um município que receba informações do trânsito, via aplicativos utilizados por motoristas, e otimize rotas de ônibus, sincronize sinais de trânsito de acordo com o fluxo de veículos em tempo real e vá além das informações visuais fornecidas por câmeras de vídeo monitoramento da cidade.

As TIC têm sido usadas em todo o mundo para aumentar a eficiência e reduzir a burocracia nos processos das organizações públicas, bem como para prover meios de interação entre governo

e cidadãos para coleta de opiniões ou dados que promovam o controle social por parte da sociedade (MEIJER; BOLÍVAR, 2015). Ao utilizar as TIC de forma inovadora, os governos têm melhorado significativamente a prestação de serviços e interagido de modo mais aberto e transparente com os diversos *stakeholders* envolvidos (LUNA-REYES et al, 2012).

As demandas são tantas que, sendo necessárias soluções de TIC em várias plataformas (inclusive *mobile*) de acesso rápido, com alta confiabilidade e disponibilidade das informações, apenas gerenciar as TIC não é mais suficiente. Em um processo de governança é preciso ir um passo além. Van Grembergem e De Haes (2009) indicam que as diferenças entre gestão e governança são relacionadas ao tempo e à orientação do negócio: a gestão exige curto prazo e orientação interna, enquanto a governança envolve aspectos de futuro e atuação externa. As duas, portanto, auxiliam melhor uma organização na decisão sobre suas iniciativas e decisões alinhadas às expectativas de seus *stakeholders*.

No caso de uma organização pública, considerar questões futuras e externas é mandatório, pois estas fazem parte de uma complexa rede de atores e, normalmente, é necessária a atuação integrada de vários deles para que se tenha a concretização de um projeto ou de um serviço ao cidadão. Um desafio especialmente impactante em organizações públicas é o de fazer com que as decisões de TIC sejam mais de Estado do que de governo. Como indicam Meijer e Bolívar (2015), as necessidades da população precisam ser pensadas a longo prazo. Decisões acerca das TIC que não sejam mudadas a cada mandato são mais facilmente tomadas e sua execução mantida dentro de um processo de governança de TIC.

CONCEITO E APLICABILIDADE

O conceito de governança existe há pelo menos cinco décadas e, nos últimos anos, tem se tornado uma preocupação em vários países. Governança pode ser definida, em termos gerais, como uma estrutura de poder e influência sobre a tomada de decisão dentro de uma organização. As iniciativas de governança representam o conjunto de práticas que têm por finalidade otimizar o desempenho de uma organização, visando harmonizar e compatibilizar a relação entre os *stakeholders*. As boas práticas de governança convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar a reputação da organização e de otimizar seu valor social, facilitando seu acesso a recursos e contribuindo para sua longevidade (IBGC, 2009).

Na medida em que a adoção de princípios como transparência, equidade e prestação de contas é incentivada ou imposta às organizações (WESTERMAN; MITRA; SAMBAMURTHY, 2010), os setores de TIC dessas organizações precisam analisar seus sistemas de informação, sua infraestrutura, processos e procedimentos no sentido de adotar mecanismos que contribuam ou viabilizem o atendimento a tais princípios (PETERSON, 2004). A Governança de TIC (GTIC) tende a ganhar maior visibilidade nas organizações como forma de atender as expectativas da alta administração da organização em relação à área de TIC. Assim, a GTIC deixa de ser um assunto exclusivo da área de TI passando a ser de toda a organização. O limite entre os artefatos de TI e suas funções passa a ser percebido de forma muito tênue. O papel da tecnologia não se restringe ao artefato tecnológico que realiza determinado trabalho, mas sim como ente central no processamento da informação (CURRY; MARSHALL; KAWALEK, 2014).

A GTIC pode ser entendida, segundo Weill e Ross (2004), como a especificação dos direitos decisórios e do *framework* de responsabilidades para estimular comportamentos desejáveis na utilização de TIC. Segundo Sambamurthy e Zmud (1999), a GTIC envolve a especificação de estruturas de tomada de decisão, processos e mecanismos relacionais para direção e controle de operações de TIC. Tiwana, Konsinsky e Venkatraman (2013) apresentam a GTIC como sendo a especificação do que é governado, de quem é governado e como é governado. A GTIC envolve um conjunto de definições de alto nível, tais como princípios, valores e objetivos, e os mecanismos de GTIC são a manifestação prática dessas definições de alto nível (WIEDENHÖFT; LUCIANO; TESTA, 2014). Lunardi et al, (2014) assinalam que os mecanismos de GTIC têm como propósito auxiliar a sua implementação, no que concerne à estrutura que envolve as decisões, os processos e as habilidades de relacionamento necessárias para direcionar e coordenar atividades ligadas ao planejamento, à organização e ao controle da TIC.

Dentro dessa perspectiva que considera questões mais de longo prazo e leva em conta *stakeholders* no entorno da organização, a decisão colegiada que caracteriza a governança auxilia nas decisões e ações que envolvem diferentes atores atuando em rede. Por exemplo, um centro de operações de uma capital (como Rio de Janeiro, Porto Alegre e Belo Horizonte) é um instrumento de integração entre as diferentes instituições participantes da segurança pública (termo que vem sendo substituído, nesse mesmo processo, por defesa social) (CARDOSO, 2014). Portanto, exige algum tipo de governança para o processo de tomada de decisão nesse tipo de iniciativa, uma vez que, muitas vezes, além da necessidade de se integrar as diferentes polícias (civil e militar), outros tipos de agências são requisitadas a se envolver (por exemplo, serviços de atendimento móvel de urgência, agentes de trânsito, bombeiros, entre outros).

Outro movimento que demanda a Governança de TIC é aquele por maior transparência e *accountability* em organizações públicas. Dados abertos auxiliam nesse processo, mas a tarefa de decidir quais deles estarão disponíveis, a quem e de que forma, pode se tornar uma tarefa complexa e de certo risco se não houver um processo formal de governança da informação, com comitês tomando a decisão conjuntamente. Ainda, em organizações públicas, é preciso fazer com que as decisões de TIC sejam perenes e objetivem o bem-estar da população, avultando o valor público que estas podem oferecer.

ESPECIFICIDADES DA GOVERNANÇA DE TIC EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Se um modelo de Governança de TIC precisa ser exclusivo para cada organização, em virtude das particularidades e dos diferentes objetivos que possuem, isso se torna mais verdade em uma organização pública. Embora organizações públicas e privadas tenham metas a perseguir, esforços na busca de efetividade de suas ações e preocupações com os investimentos de TIC, os *stakeholders* desses dois tipos de organização são diferentes, e isso gera necessidades distintas para a GTIC. Nesse contexto, as particularidades estariam mais na forma de conduzir a discussão da GTIC (processo) ou no produto? E em quais aspectos residiriam essas diferenças entre organizações públicas e privadas? No intuito de contribuir para a resolução destas questões, algumas das especificidades das organizações públicas que impactam no modelo de GTIC são discutidas a seguir, particularmente aquelas relacionadas aos princípios, dimensões, perspectivas, propósitos e amplitude.

Analisando os princípios de governança corporativa, e considerando que eles podem se aplicar também à governança organizacional (em organizações sem fins lucrativos), a diferença está na ênfase dada a cada princípio. Em organizações públicas, o foco encontra-se nos princípios de prestação de contas e transparência, em virtude de sua atuação, constituição e missão.

Em relação às dimensões de GTIC, organizações públicas e privadas buscam o atendimento das dimensões de conformidade (associada à responsabilidade e garantias), desempenho (associada à utilização de recursos) e à perenidade (associada ao papel social da organização). A diferença aqui é na ênfase ou entendimento de cada dimensão. Nas organizações públicas, o enfoque é grande na dimensão de perenidade, procurando fazer com que as iniciativas de GTIC sejam mais de Estado do que de governo. Ainda na dimensão do desempenho, a questão de utilização de recursos envolve não apenas a melhor utilização possível dos recursos, mas também questões legais.

Em termos de perspectivas (ou lados da GTIC), tanto a do controle como a comportamental, são abordadas em organizações privadas e públicas. Novamente, a diferença está na ênfase ou entendimento de cada dimensão. Em organizações públicas, normalmente o controle é feito fora da estrutura de governança, nos setores de contabilidade e auditoria, que fazem o controle dos órgãos da administração direta e indireta, incluindo aspectos relacionados às TIC. Em organizações privadas, normalmente a perspectiva de controle é desenvolvida dentro da estrutura de governança, utilizando para isso *frameworks* de mercado focados em controle.

Uma das principais diferenças de abordagem de Governança de TIC entre organizações privadas e públicas está relacionada ao propósito da GTIC, conforme aponta o Tabela 1.

TABELA 1
PROPÓSITO DA GOVERNANÇA DE TIC EM ORGANIZAÇÕES PRIVADAS E PÚBLICAS

| Propósito da Governança de TIC | Organizações Privadas | Organizações Públicas |
|--|--|--|
| Foco | Controles de Governança | Necessidades dos cidadãos |
| Objetivos | Melhoria da gestão por meio da TIC | |
| | Incremento de resultados por meio da TIC | Incremento do valor público, aprimorando os serviços prestados ao cidadão |
| Variáveis de acompanhamento da efetividade | Pontuais, tais como margens de lucro, redução de custo ou <i>market share</i> | Difusas e focadas em projetos que visem ao bem comum |
| Estruturas de Governança | Novas estruturas (ou mudança no papel de estruturas existentes) criadas conforme a necessidade, respeitando os aspectos regulatórios | Novas estruturas (ou mudança no papel de estruturas existentes), seguindo estritamente a estrutura de decisão prevista na legislação |
| Decisões | Novos papéis decisórios (ou mudança nos papéis existentes), conforme a necessidade, respeitando os aspectos regulatórios | Novos papéis decisórios (ou mudança nos papéis existentes), seguindo estritamente as questões legais sobre o exercício de cada cargo |
| Partes interessadas | Acionistas ou proprietários | A sociedade como principal <i>stakeholder</i> |
| Papel da organização | Predominantemente focado na sustentabilidade econômico-financeira | Predominantemente o papel social |

Outra diferença importante entre organizações públicas e privadas está na amplitude do processo de Governança de TIC. Quando se analisa uma organização pública (como o governo de um estado ou país, uma secretaria ou um ministério), encontra-se mais do que uma simples organização. Observa-se a presença de um ecossistema formado por entidades organizacionais autônomas e conectadas entre si, sob hierarquia muitas vezes implícita. Buscar formas de proteger esse ecossistema – criando qualidade e valor aos serviços entregues – parece ser o grande desafio que diferencia a organização pública da privada, uma vez que é preciso contemplar a propriedade distribuída de recursos, trabalho e informações.

Para fazer frente a esse desafio, é preciso considerar a Governança de TIC relacional e a interorganizacional. Ou seja, ponderar acerca da parte (a organização e sua especificidade) e do todo (a rede e a sinergia de seus nodos). Esse tipo de arranjo é o mais comum em entidades públicas, mas não é exclusivo delas, podendo ser aplicado também à governança de uma rede de empresas.

Assim, ressalta-se que a Governança de TIC não se resume em gestão de TIC, segurança da informação, gestão de riscos, planejamento estratégico, gestão de recursos ou tampouco à “implantação” cega de modelos comerciais de boas práticas. A GTIC comporta a adoção de um conjunto de mecanismos e ações conscienciosamente discutidas, considerando o contexto e características da organização, bem como os seus objetivos em relação à GTIC. Governar a TIC envolve saber quais destes e outros assuntos relacionadas à tecnologia serão discutidos na organização (pública ou privada). Além de considerar “por quem” e “de que forma” a TIC atenderá as necessidades dos *stakeholders*.

Dessa forma o processo de discussão do modelo de GTIC em entidades privadas e públicas envolve a identificação de princípios de governança e eixos de atuação organizacionais; a discussão de princípios e objetivos de GTIC; a adoção de mecanismos que operacionalizarão tal modelo; a discussão acerca de quais são as decisões-chave a serem tomadas (e quem será envolvido e responsabilizado por elas); e, por fim, quais indicadores auxiliarão no acompanhamento da efetividade do processo. Assim, a sistemática de discussão quanto ao modelo de GTIC a ser implantado é bastante similar em organizações privadas e públicas, com as principais diferenças residindo no resultado que se busca e na estratégia de adoção.

DISCUSSÃO E ADOÇÃO DO MODELO DE GOVERNANÇA DE TIC

Quando uma organização planeja adotar Governança de TIC, duas macro atividades precisam ser realizadas. A primeira é a elaboração do modelo de Governança de TIC que servirá de base para todas as ações, contendo o que será feito em termos de GTIC, como esta será adotada e operacionalizada, sempre alinhada aos valores, princípios ou objetivos organizacionais. Após isso, procede-se à implantação dos mecanismos e estruturas de gestão definidas no modelo.

Princípios de governança, eixos de gestão e necessidades de negócio são identificados a partir do modelo de Governança Organizacional, mas também estão no plano, no mapa ou nos objetivos estratégicos. Este eixo é o único no qual elementos do negócio são diretamente identificados. Assim, constitui importante suporte ao modelo de GTIC que será desenvolvido. Serão o farol a orientar a discussão dos elementos seguintes.

Em seguida, identificam-se os direcionadores do processo de Governança de TIC, ou seja, para quê este processo está sendo conduzido e aonde se planeja chegar como resultado. Os indicadores são os princípios e os objetivos de Governança de TIC. A título de exemplo, os princípios de GTIC do Governo do Estado do Rio Grande do Sul são os seguintes: uso racional e coordenado dos ativos de TIC; serviços eletrônicos com foco no cidadão; integração e interoperabilidade; consistência, confiabilidade e segurança dos dados e informações; transparência e acesso às informações públicas; e promoção de redes de colaboração e difusão de conhecimentos de TIC. Estes princípios norteadores são parte integrante da Política de TIC do Rio Grande do Sul, lançada em outubro de 2015, e foram definidos pelo Comitê de Governança de TIC com o apoio técnico do Grupo de Estudos em Gestão e Governança de TI da PUC-RS. Já os objetivos com o processo de Governança de TIC no estado são os seguintes: articular a utilização coordenada dos recursos de TIC; fortalecer a agilidade e eficiência na resposta a mudanças; suportar a estratégia e a gestão governamental; propor soluções tecnológicas para a gestão governamental; promover a análise de variáveis de custo e benefícios das soluções; viabilizar soluções tecnológicas simples e efetivas; promover a Governança de TIC; fomentar a utilização de soluções tecnológicas inovadoras e disseminar o conhecimento e qualificar em gestão de TIC. A discussão dos direcionadores gera uma guia, ou seja, um caminho para as demais etapas do processo.

Após identificar as bases organizacionais e os direcionadores do processo, é preciso refletir em como os princípios e objetivos de GTIC serão postos em prática, discutindo os mecanismos que operacionalizarão as definições de alto nível (princípios, objetivos, necessidades, etc.) e as decisões-chave e direitos decisórios (quem decide o quê, de que forma e a quem se reporta ou comunica). No governo do Estado do Rio Grande do Sul, se destacam o Comitê de Governança de TIC (CGTIC) e o Comitê Executivo de TIC (CETIC), ambos mecanismos de estrutura, e a Rede de Gestores de TIC, que atua como um mecanismo de relacionamento. Estes mecanismos operacionalizam os princípios e objetivos da GTIC discutidos na etapa anterior.

Encerradas as discussões sobre princípios e objetivos da GTIC e dos mecanismos, decisões-chave e direitos decisórios, tem-se em mãos o modelo de GTIC da organização. Esse passa então para uma discussão global e revisão, seguido da implantação de cada mecanismo ou estrutura de decisão. A implantação é muito particularizada, precisando ser definida em cada organização. Uma vez definido o modelo de GTIC e sua forma de aplicação em cada entidade, é importante acompanhar a efetividade dos mecanismos e práticas adotados, por meio de indicadores.

Enfim, existem diversas experiências ao redor do mundo de como governos, em seus diversos níveis, utilizam as TIC de forma a elevar a qualidade de vida dos cidadãos – e, em muitos casos, transformando de fato a vida das pessoas. Contudo, observa-se também que são necessárias estratégias governamentais que inovem e viabilizem realizar mais com menos por meio das TIC. É preciso igualmente que os diversos *stakeholders* envolvidos em uma determinada prestação de serviço tenham a oportunidade de aprimorar a qualidade dos serviços prestados. Quando o indivíduo percebe que determinado serviço está transmitindo valor público, melhora-se a qualidade de vida do cidadão. Um bom modelo e uma efetiva adoção de Governança de TIC apresenta-se como uma ferramenta essencial para que esse valor público possa ser percebido por todos.

REFERÊNCIAS

BRESSER-PEREIRA, L. C. Reforma gerencial do Estado, teoria política e ensino da administração pública. *Revista JurES*, v. 4, n. 7, 2013.

CARDOSO, B. V. Comandando e controlando à distância: modernização tecnológica, integração institucional e segurança pública. In: REUNIÃO DE ANTROPOLOGIA DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 4., Campinas, 2013. *Anais da ReACT – Reunião de Antropologia da Ciência e Tecnologia*, v. 1, n. 1, 2014. Disponível em: <<http://ocs.ige.unicamp.br/ojs/react/issue/view/66>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

CASTELLS, M. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CUNHA, M. A. V. C.; MIRANDA, P. R. M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, v. 20, n. 66, p. 543-566, 2013.

CURRY, M.; MARSHALL, B.; KAWALEK, P. IT artifact bias: How exogenous predilections influence organizational information system paradigms. *International Journal of Information Management*, v. 34, n. 4, p. 427-436, Aug 2014.

FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 103-140.

FOX, J. The Uncertain Relationship between Transparency and Accountability. *Development in Practice*, v. 7, n. 4-5, p. 663-671, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA – IBGC. *Uma Década de Governança Corporativa: História do IBGC, marcos e lições de experiência*. São Paulo: Saint Paul e Saraiva, 2009.

LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, J.R.; ROMERO, G. Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, v.29, n.3, p. 324-334, 2012.

LUNARDI, G. L. ; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G. ; BECKER, J. L. Análise dos mecanismos de Governança de TI mais difundidos entre as empresas brasileiras. *Revista Alcance (on-line)*, v. 21, p. 046-76, 2014.

MEIJER, A.; BOLÍVAR, M. P. R. Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, 29 de abril de 2015. Disponível em: <<http://ras.sagepub.com/content/early/2015/04/29/0020852314564308.abstract>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. *E-government Survey: E-Government for the Future We Want*. Department Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2014.

_____. *E-government Survey: E-Government for the people*. Department Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2012.

PEREIRA, G. V.; MACADAR, M.A.; DANIEL, V.M. Governança eletrônica sob perspectiva institucional: análise do portal de periódicos da Capes. *Contextus*, Fortaleza, v. 11, p. 53-75, 2013.

PETERSON, R. Crafting information technology governance. *Information Systems Management*, v. 21, n. 4, p. 7-22, 2004.

SAMBAMURTHY, V.; ZMUD, R. W. Arrangements for information technology governance: A theory of multiple contingencies. *MIS Quarterly*, p. 261-290, 1999.

TIWANA, A.; KONSYNSKI, B.; VENKATRAMAN, B. Special issue: Information technology and organizational governance: The IT governance cube. *Journal of Management Information Systems*, v. 30, n. 3, p. 7-12, Win 2013.

VAN GREMBERGEN, W, e DE HAES, S. (2009). *Enterprise Governance of Information Technology*. New York.

WALSHAM, G. *Making a world of difference: IT in a global context*. John Wiley & Sons, Inc., 2001.

WEILL, P; ROSS, J. *IT Governance – How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Harvard Business School Publishing, 2004.

WESTERMAN, G.; MITRA, S.; SAMBAMURTHY, V. *Taking Charge of the IT Value Conversation*. Center for Information Systems Research. MIT Sloan School of Management. s.d. 2010.

WIEDENHOFT, G. C. ; LUCIANO, E. M.; TESTA, M. G. A Indicators-Based Approach to Measure Information Technology Governance Effectiveness: A Study with Brazilian Professionals. *Proceedings... 22nd European Conference on Information Systems*, 2014.

YILDIZ, M. e-Government research: reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, v. 24, p. 646–665, 2007.

INOVAÇÃO NO SETOR PÚBLICO

Fabiana Ruas Vieira¹

POR QUE INOVAR NO SETOR PÚBLICO?

Em 2015, a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) apresentou na publicação *Government at a Glance* diversos indicadores que possibilitam uma visão geral do desempenho do setor público entre os países membros da organização (OCDE, 2015). Em sua quarta edição, é importante destacar que o relatório aponta que muitos países ainda enfrentam grandes desafios econômicos. Reformas e outros programas essenciais precisam sobreviver em um contexto de investimentos públicos limitados. Ao mesmo tempo, é necessário enfrentar desafios extremamente complexos como, por exemplo, sustentabilidade e mudanças climáticas. A desigualdade social mantém excluída grande parte da sociedade, mesmo com os benefícios alcançados pelo recente crescimento econômico.

Além disso, enfrentar os desafios postos em um cenário onde a confiança do cidadão no setor público está cada vez menor deixa a tarefa ainda mais árdua. Para exemplificar, a edição de 2015 da *Latinobarómetro*², pesquisa anual de opinião pública produzida desde 1995 e que envolveu aproximadamente 20 mil entrevistados de 18 países da América Latina, traz os seguintes resultados: o índice de aprovação do governo dos países incluídos no estudo caiu de 60%, em 2009, para 47% em 2015, e apenas 34% do público diz confiar no Estado, abaixo dos 42% de 2013.

Os cidadãos têm expectativas em relação aos serviços prestados pelo governo e questionam como nunca a qualidade das políticas públicas implementadas. As redes sociais estimulam o engajamento e a iniciativa privada ocupa espaços antes exclusivos dos órgãos públicos. Em contrapartida, aumentam as restrições orçamentárias e a pressão fiscal. Nesse cenário adverso, é necessário fazer mais com menos.

¹ Diretora do Centro de Pesquisa e Inovação do Tribunal de Contas da União (TCU). É mestre e bacharel em Ciência da Computação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

² Disponível em: <<http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>>. Acesso em: 04 out. 2015.

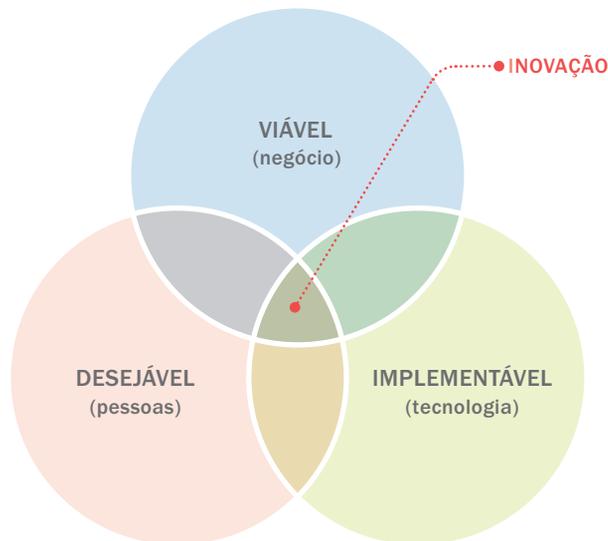
Para solucionar problemas complexos do mundo moderno, a sociedade espera do setor público soluções tão ou mais efetivas que as providas pelas melhores empresas do setor privado. Pessoas criativas, com mentes brilhantes, existem em todo lugar, porém, no setor público, a burocracia acaba impedindo que boas ideias sejam implementadas e convertidas em soluções. A barreira burocrática precisa ser vencida para que órgãos públicos possam transformar criatividade em inovação.

O QUE É INOVAÇÃO?

Segundo o *Business Dictionary*³, inovação é o processo de transformar uma ideia ou invenção em um serviço que agrega valor e para o qual existe mercado. Essa definição é apropriada tanto para o setor privado como para o setor público.

Segundo Tim Brown, CEO da Ideo⁴, a capacidade de inovar depende da habilidade de se desenhar soluções que atendam necessidades humanas, que tenham modelo de negócio viável e que sejam implementáveis com tecnologia acessível (Figura 1). A inovação só se torna, de fato, solução quando efetivamente implantada e em funcionamento.

FIGURA 1
DIAGRAMA SOBRE A CAPACIDADE DE INOVAÇÃO



³ Disponível em: <<http://www.businessdictionary.com/definition/innovation.html>>. Acesso em: 04 out. 2015.

⁴ Disponível em: <<https://www.ideo.com/about/>>. Acesso em: 04 out. 2015.

COMO CATALISAR A INOVAÇÃO?

A pergunta que se apresenta, portanto, é como catalisar a criatividade entre os servidores públicos para que soluções inovadoras sejam regra e não exceção. Como o governo pode se preparar para enfrentar os desafios presentes e os que surgirão no futuro?

De acordo com estudo publicado pela organização britânica Nesta (PUTTICK; COLLIGAN; BAECK, 2014), fomentar inovação em instituições governamentais requer time dedicado, qualificações e métodos específicos, e um suporte político consistente. Em todo o mundo, surgem laboratórios de inovação (Figura 2), dentro ou fora dos órgãos públicos, com a missão de serem os catalisadores da mudança na esfera governamental.

FIGURA 2
LABORATÓRIOS DE INOVAÇÃO AO REDOR DO MUNDO⁵



Fonte: Nesta (2015)

Os laboratórios de inovação em governo têm modelos de funcionamento, estruturas e propósitos bastante diversificados, mas pelo menos um objetivo esses times têm em comum: remover barreiras para fazer a inovação acontecer. Eles assumem diferentes funções: desde o desenvolvimento de novas tecnologias a prestação de consultoria em metodologias de inovação, incluindo também desenho de políticas públicas mais eficientes.

⁵ Para mais informações, visite: <<http://www.nesta.org.uk/blog/world-labs>>.

Na Inglaterra, o laboratório de inovação Nesta Public Service Lab⁶ dá suporte a pessoas inovadoras no desenvolvimento de ideias para solucionar desafios sociais. Ele apoia projetos que podem ajudar a melhorar a vida dos cidadãos, com atividades que vão desde o investimento financeiro até auxílio à pesquisa aplicada.

No Canadá, o MaRS Solution Lab⁷ é um laboratório de inovação social que ajuda na solução de problemas complexos da sociedade que requerem grandes transformações no sistema. Eles ajudam a entender esses desafios a partir da perspectiva dos cidadãos, envolvem as partes interessadas da sociedade para desenvolver protótipos de novas soluções e aumentam a capacidade de mudança social, trabalhando com governos para criar novas políticas, redesenhar os serviços públicos e criar comunidades de aprendizagem.

Na capital dos Estados Unidos, Washington, o Office of Personnel Management⁸ (OPM) Innovation Lab ajuda os servidores públicos federais na aplicação de abordagens de *design* para desenvolver e implementar melhores serviços, programas e políticas públicas por meio de treinamentos e programas de desenvolvimento.

O DesignGov⁹ foi um programa com duração de 18 meses para espalhar a cultura de inovação no setor público australiano. Ele teve início em 2012 e sua operação chegou ao fim em dezembro de 2013. A missão era demonstrar o valor da inovação trazida pela abordagem do *design* para tratar problemas complexos. No *website*, eles compartilham a experiência e descrevem fatores de sucesso que podem ser úteis para a construção de laboratórios de inovação com objetivos similares.

Em São Francisco (Estados Unidos), o Innovate SF¹⁰ preocupa-se em como a inovação pode apoiar o crescimento econômico e tornar o governo mais eficiente, transparente e responsivo, criando um ambiente que permita que a inovação floresça na prefeitura.

De acordo com Burstein & Black (2014), o sucesso de um laboratório de inovação depende de uma boa definição da missão do time, de recursos financeiros disponíveis e do suporte de parceiros. O Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), em publicação sobre uso de *design thinking* para excelência de serviços públicos, destaca que os laboratórios são mais efetivos quando são independentes do poder político dominante, têm autonomia financeira e a sua gestão supera as trocas na alta administração das organizações (ALLIO, 2014).

⁶ Disponível em: <<http://www.nesta.org.uk/>>. Acesso em: 04 out. 2015.

⁷ Disponível em: <<http://www.marsdd.com/>>. Acesso em: 04 out. 2015.

⁸ Disponível em: <<http://www.opm.gov/>>. Acesso em: 04 out. 2015.

⁹ Disponível em: <<http://design.gov.au/>>. Acesso em: 04 out. 2015.

¹⁰ Disponível em: <<http://innovatesf.com/>>. Acesso em: 04 out. 2015

E COMO FOMENTAR A INOVAÇÃO EM ÓRGÃOS DE CONTROLE?

A estratégia de se implementar laboratórios de inovação vem sendo utilizada pelo setor público nos cinco continentes e tem ajudado na entrega de melhores serviços públicos aos cidadãos. Mas será que essa mesma estratégia funciona para um órgão de controle? Um laboratório de inovação pode ajudar no fomento da criatividade dentro de uma instituição de fiscalização? Esta é a pergunta que este artigo se propõe a responder.

O CASO DO TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

O Tribunal de Contas da União¹¹ (TCU) julga as contas de administradores públicos e demais responsáveis por dinheiro, bens e valores públicos federais, bem como as contas de qualquer pessoa que der causa a perda, extravio ou outra irregularidade de que resulte prejuízo ao erário.

Conhecido também como Corte de Contas, o TCU é órgão colegiado. Compõe-se de nove ministros e três ministros substitutos. Dispõe ainda de uma secretaria, composta de várias unidades especializadas e que tem a finalidade de prestar o apoio técnico necessário para o exercício de suas competências constitucionais e legais.

As funções básicas do TCU podem ser agrupadas da seguinte forma: fiscalizadora, consultiva, informativa, judicante, sancionadora, corretiva, normativa e de ouvidoria. Algumas de suas atuações assumem ainda o caráter educativo.

Em 2015, o TCU criou em sua estrutura o coLAB-i¹², laboratório responsável por disseminar inovação no Tribunal e, assim, ajudá-lo na sua missão de aprimorar a administração pública em benefício da sociedade, fomentando a criatividade dos servidores, estimulando a colaboração e o foco no cidadão, estabelecendo parcerias e compartilhando conhecimento.

Em 2013, o Parsons Desis LAB¹³, um laboratório de pesquisa que trabalha aplicando conhecimento interdisciplinar para gerar práticas sustentáveis e inovação social, apresentou um mapa¹⁴ para ilustrar e monitorar o crescimento de laboratórios de inovação no governo pelo mundo. Nele, é apresentada uma taxonomia dos serviços comumente prestados por laboratórios. A partir dessa taxonomia, o coLAB-i organizou suas atividades, conforme Figura 3.

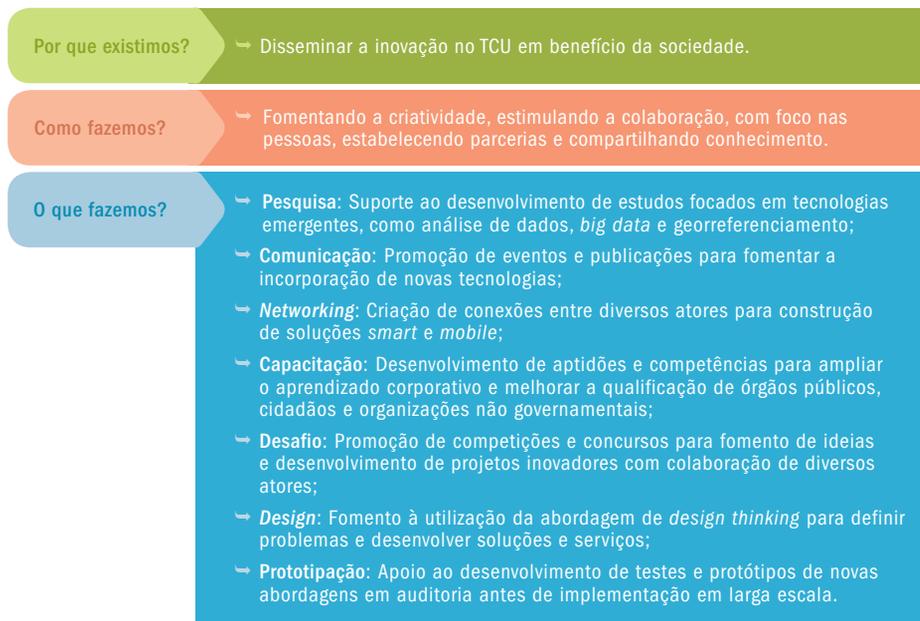
¹¹ Disponível em: <<http://www.tcu.gov.br>>. Acesso em: 04 out. 2015.

¹² Disponível em: <<http://www.tcu.gov.br/innovatcu>>. Acesso em: 04 out. 2015.

¹³ Disponível em: <<http://www.newschool.edu/desis>>. Acesso em 04 out. 2015.

¹⁴ Disponível em: <http://nyc.pubcollab.org/files/Gov_Innovation_Labs-Constellation_1.0.pdf>. Acesso em: 04 out. 2015.

FIGURA 3
GOLDEN CIRCLE¹⁵ DO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO DO TCU



A Figura 4 apresenta várias iniciativas inovadoras que estão em andamento no TCU e que são apoiadas pelo coLAB-i.

FIGURA 4
INICIATIVAS DE INOVAÇÃO DO TCU APOIADAS PELO LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO



¹⁵ Veja mais informação sobre Golden Circle em: <<http://www.youtube.com/watch?v=POfQIq0V0Cc>>. Acesso em: 04 out. 2015.

O órgão responsável por planejar a construção de ferrovias no Brasil utiliza metodologia para definição de traçados que observa poucos critérios objetivos: são considerados apenas o custo e o impacto ambiental para projetar o traçado de uma ferrovia. Por outro lado, o Instituto de Geociências da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) vem realizando pesquisa científica para planejamento de corredores ferroviários que levam em consideração diferentes critérios, como hidrografia do local, perímetros urbanos, áreas alagadas, declives, entre outros.

O TCU, apesar de não estar envolvido diretamente com o planejamento das ferrovias, é responsável por auditar o uso do recurso federal nas obras de infraestrutura do país. Preocupados, portanto, com o melhor uso da verba pública, a equipe responsável pela auditoria solicitou ajuda ao laboratório, que a apoiou na concepção de um projeto, permitindo que a universidade se tornasse parceira do TCU. Inicialmente, um programa de capacitação em georreferenciamento foi contratado para os servidores envolvidos no projeto. O segundo passo foi desenvolver um protótipo em parceria com a UFMG para desenhar o corredor de uma ferrovia. Como o TCU não é responsável por projetar as ferrovias, para aumentar a efetividade do experimento, a agência responsável por fazer o projeto também foi convidada a participar da construção do protótipo, que resultou em um desenho minucioso e trouxe mais segurança para as partes envolvidas.

COMO SUPERAR AS BARREIRAS PARA INOVAR?

Como dito anteriormente, os servidores públicos são criativos e capazes de criar soluções inovadoras como qualquer outro cidadão. Sendo assim, o que impede o governo de inovar e prestar melhores serviços?

São vários os fatores que impedem que a criatividade seja convertida em melhores soluções. A começar pela inércia: as pessoas se sentem confortáveis em fazer tudo como sempre fizeram. Para sair da estabilidade é necessário empregar energia. Além disso, para percorrer outros caminhos, os servidores precisam estar seguros. No entanto, o medo de fazer diferente e de ser julgado pelos erros, e não pela tentativa, acaba estimulando a manutenção do *status quo*.

Por outro lado, existe também a cultura de se executar os processos na forma mais previsível possível. A burocracia existe para trazer previsibilidade e ordem, que são fatores fundamentais para a sociedade não viver em uma situação caótica. No entanto, a previsibilidade não é suficiente para resolver os problemas complexos da vida moderna. Sem inovação sistemática, a estabilidade se transforma em estagnação.

No entanto, apesar do apego à cultura burocrática, da inércia inerente e do medo de tentar diferente, alguns servidores procuram o laboratório de maneira proativa. E aí a questão se transforma: como essas pessoas superaram essas barreiras?

Alguns procuram ajuda para adquirir novas habilidades. Uma vez que os auditores são responsáveis por fiscalizar o emprego de todos os recursos federais, espera-se que eles tenham conhecimento de uma enorme variedade de políticas públicas. Eles normalmente pedem ao laboratório ajuda para construção de programas de capacitação e para busca de especialistas que possam ajudar nos problemas mais complexos. Nesse ponto é importante destacar que os desafios atuais estão no enfrentamento dos problemas complexos, pois os triviais

já foram resolvidos. Percebe-se, portanto, que a necessidade de buscar alternativas ou a vontade de resolver tais problemas se tornam maiores do que o medo de se tentar caminhos diferentes. E é nessa situação que um laboratório de inovação encontra terreno propenso para novas abordagens.

Por outro lado, ainda existe o desafio de se desbloquear a criatividade e tirar os outros servidores de sua zona de conforto. Para esse grupo, é necessário fomentar a promoção de eventos e desafios, estimular a criação de *networking*, facilitar a gestão de conhecimento das soluções inovadoras e aumentar a oferta de capacitação em assuntos na fronteira do conhecimento. Não se pode assumir que as pessoas vão mudar o comportamento apenas porque alguém exigiu. É imprescindível que o ambiente se torne mais receptivo ao fomento de ideias, aos trabalhos colaborativos e à coparticipação como peça fundamental para o desenho de melhores serviços.

CONCLUSÃO

Com um time focado em entregar tais serviços, com apoio da alta gestão, aberto a parcerias e à experimentação, um laboratório de inovação pode mudar o ambiente de qualquer organização, seja ela privada ou pública. O laboratório deve se preocupar em buscar técnicas e ferramentas para facilitar a geração de soluções inovadoras. O foco deve ser no estímulo à inovação como processo organizacional, e não como algo que acontece por acaso.

Em 2014, a OCDE publicou recomendações sobre a estratégia de governo digital (OCDE, 2014). Governo digital refere-se ao uso de tecnologias digitais, como parte integrada das estratégias de modernização governamentais, para criar valor público. É baseada em um ecossistema governamental digital composto de atores do governo, organizações não governamentais (ONG), empresas e indivíduos que dão suporte à produção e ao acesso a dados, serviços e conteúdo mediante interações com o governo.

Segundo a OCDE, os governos devem desenvolver e implementar estratégias de governo digital que:

- 1) Assegurem maior transparência, abertura e inclusão dos processos governamentais e operações;
- 2) Incentivem o envolvimento e a participação de partes interessadas – sejam elas públicas, privadas ou da sociedade civil – na elaboração de políticas públicas e no desenho e implementação de serviços públicos;
- 3) Criem uma cultura orientada a dados no setor público;
- 4) Reflitam uma abordagem de gerenciamento de risco para lidar com as questões de segurança e privacidade digital, e incluam a adoção de medidas eficazes e adequadas de segurança, para aumentar a confiança nos serviços governamentais;

No desenvolvimento de suas estratégias de governo digital, os governos devem:

- 5) Assegurar liderança e compromisso político com a estratégia;
- 6) Assegurar o uso coerente de tecnologias digitais em todas as políticas públicas, áreas e níveis governamentais;

- 7) Estabelecer modelos organizacionais e de governança efetivos para coordenar a implementação da estratégia digital tanto internamente quanto entre os níveis governamentais;
- 8) Fortalecer a cooperação internacional com outros governos para melhor servir a cidadãos e empresas além das fronteiras do país e maximizar os benefícios que podem emergir do compartilhamento de conhecimento e da coordenação de estratégias digitais em nível internacional.

Governo digital não é mais uma tendência, já é possível considerá-lo uma realidade. Os auditores não podem continuar avaliando as contas baseando-se apenas em documentos e papéis. Para criar melhores serviços que atendam aos cidadãos, é necessário trazer novas tecnologias e ferramentas para o governo e, por isso, o laboratório está focado em preparar o TCU para esta nova realidade.

A missão de um órgão de controle é estimular a administração pública a prestar melhores serviços ao cidadão. As ações de controle são executadas com esse objetivo. No entanto, uma outra maneira de estimular boas práticas é ser um bom exemplo. Também nesse aspecto um laboratório de inovação pode apoiar o controle externo na sua missão.

E foi por perceber o governo cada vez mais digital e por acreditar no modelo de governo aberto que o TCU criou o coLAB-i, o primeiro laboratório de inovação em órgãos de controle. O Tribunal acredita que um time focado no fomento à inovação pode mudar o ambiente e transformá-lo, deixando-o mais receptivo à geração de ideias para construção de soluções cada vez melhores para a sociedade.

REFERÊNCIAS

ALLIO, L. *Design Thinking for Public Service Excellence*. UNDP Global Centre for Public Service Excellence. Cingapura: UNDP, 2014. Disponível em: <<http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/capacity-building/global-centre-for-public-service-excellence/DesignThinking.html>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

BURSTEIN, R.; BLACK, A. *A Guide for Making Innovation Offices Work*. Disponível em: <<http://www.businessofgovernment.org/report/guide-making-innovation-offices-work>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO - OCDE. *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. OECD, 2014. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/public-innovation/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

_____. *Government at a Glance 2015: A dashboard of key indicators to help you analyse international comparisons of public sector performance*. Paris: OECD Publishing, 2015. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/govtaglance.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2015.

PUTTICK, R.; COLLIGAN, P.; BAECK, P. *i-teams: The teams and funds making innovation happen in governments around the world*. Nesta, 2014. Disponível em: <http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/i-teams_june_2014.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2015.

TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL NA FEDERAÇÃO BRASILEIRA: RESULTADOS HETEROGÊNEOS MOTIVADOS POR DIFERENTES CAPACIDADES DE TI

Maria Alexandra Cunha¹, Taiane Ritta Coelho², Thomaz Anderson Barbosa Silva³, Stefania Lapolla Cantoni⁴ e Marco Antonio Carvalho Teixeira⁵

A transparência governamental é uma exigência normativa nos Estados democráticos contemporâneos, é um aspecto fundamental e primário para que a sociedade exerça seu direito de *accountability*. Recentemente, diversos estudos vêm sendo desenvolvidos sobre o tema, a maior parte deles analisando estruturas governamentais e o grau de transparência de seus atos e de suas contas.

A Fundação Getulio Vargas (FGV), em uma parceria das suas escolas de Administração e Direito, em São Paulo, conduziu em 2014 e 2015 o projeto Democracia Digital⁶ com o objetivo de compreender como os governos brasileiros estão se apropriando da tecnologia da informação na disponibilização de dados abertos e em iniciativas de transparência e participação digital. Empregou-se um conjunto de métodos quantitativos e qualitativos, cuja fonte principal foram dados primários coletados a partir da observação de *websites* dos governos federal, estadual e municipal. Durante o primeiro semestre de 2015 foram visitados 125 *websites* governamentais, 18 portais de dados abertos (ou portais de transparência que indicavam a existência de um espaço para a divulgação de dados abertos) e 18 iniciativas de e-participação. Os resultados apontaram um panorama da transparência

¹ Professora da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (EAESP/FGV), é doutora em Administração pela Universidade de São Paulo (USP) e mestre em Administração pela Fundação Getulio Vargas (EAESP/FGV).

² Doutoranda em Administração na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (EAESP/FGV) e mestre em Administração pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

³ Doutorando em Administração Pública na Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (EAESP/FGV) e mestre em Administração Pública pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (EAESP/FGV).

⁴ Mestranda em Ciência Política pela Universidade de São Paulo (USP).

⁵ Professor da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (EAESP/FGV), é doutor e mestre em Ciências Sociais pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP).

⁶ Os relatórios do projeto sobre transparência governamental no Brasil (volume 1), e-participação (volume 2) e dados abertos (volume 3), bem como os textos publicados a partir dos resultados do projeto estão disponíveis no *website* <http://democraciadigital.fgv.br>.

governamental, dos dados governamentais abertos e das iniciativas de e-participação para municípios de grande porte, estados e governo federal brasileiros. O cenário é de avanços, mas também há desafios ainda a enfrentar. Neste artigo, o objetivo é problematizar a transparência governamental em estados federativos, evidenciando aspectos que recaem sobre a heterogeneidade territorial e seus efeitos.

TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL

As definições de transparência governamental costumam englobar vários componentes, incluindo a disponibilidade, a publicidade e a abertura dos dados do governo, bem como a *accountability* (RIBEIRO et al, 2011). A disponibilidade e a publicidade estão relacionadas com a divulgação das informações sobre suas atividades e seus resultados (ARMSTRONG, 2005; RIBEIRO et al, 2011; SOL, 2013). A abertura dos dados governamentais se relaciona com a redução da desigualdade informacional entre agentes públicos e cidadãos, uma vez que transparência está associada ao monitoramento das ações públicas por parte do cidadão (DAWES, 2010; GRIMMELIKHUIJSEN et al; 2013; HALACHMI; GREILING, 2013; JACQUES et al, 2013). Já a relação entre transparência e *accountability* se refere à obrigação dos funcionários públicos informarem sobre o uso dos recursos públicos e à responsabilização do governo no atendimento aos objetivos de desempenho declarados (ARMSTRONG, 2005; BOVENS, 2007).

Em uma tentativa de sintetizar todos os conceitos encontrados, transparência governamental é aqui definida como a disponibilidade de informação sobre uma agência ou um governo, que pode ser acessada por todos os cidadãos e que permita que estes possam controlar e monitorar o funcionamento dessa agência ou governo. Acredita-se que esta é uma definição ampla, que abrange tanto a divulgação empreendida pela agência ou governo, quanto o processo de responsabilização governamental, ambos fundamentais na democracia contemporânea.

Na literatura acadêmica, a visão otimista sobre a transparência é a predominante (BERTOT; JAEGER; GRIMES, 2012; MEIJER, 2009; SOL, 2013). O acesso à informação é visto como um instrumento eficaz para a construção de uma democracia efetiva (AKUTSU; PINHO, 2002), para a diminuição da assimetria de informação entre a sociedade e o governo (ANGÉLICO; TEIXEIRA, 2012) e que permite que cidadãos façam escolhas melhor orientadas. No entanto, mais recentemente, alguns pesquisadores (BOVENS, 2007; HALACHMI; GREILING, 2013; LIEM, 2007) percebem também a possibilidade de surgirem efeitos negativos indesejáveis a partir da disponibilização de dados governamentais. A Figura 1 lista efeitos positivos e negativos da transparência governamental elencados a partir dos trabalhos de Moon (2002); Hood (2006); Tolbert e Mossberger (2006); Bovens (2007); Liem (2007); Meijer (2009); Bertot, Jaeger e Grimes (2012); Aikins e Krane (2012); Halachmi e Greiling (2013); Sol (2013).

FIGURA 1
TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL: EFEITOS POSITIVOS E NEGATIVOS

| Efeitos positivos | Efeitos negativos |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Fortalece a cultura de abertura nos governos; • Reforça a confiança; • Limita oportunidades para comportamentos indesejáveis; • Expõe operações governamentais ao escrutínio da sociedade; • Facilita a boa governança; • Estimula a melhoria do desempenho; • Aumenta a eficiência na alocação dos recursos; • Serve como ferramenta de monitoramento e avaliação do desempenho dos representantes e servidores públicos. | <ul style="list-style-type: none"> • Reduz a eficiência administrativa; • Aumenta o custo marginal das operações governamentais; • Burocratiza a relação entre cidadãos e governos; • Reduz a legitimidade dos governos quando detalhes das informações disponibilizadas são deliberadamente utilizadas para intimidar e cercear o escrutínio público; • Não há relação absoluta entre transparência e legitimidade. |

Fonte: Elaborado pelos autores a partir de Moon (2002); Hood (2006); Tolbert e Mossberger (2006); Bovens (2007); Liem (2007); Meijer (2009); Bertot, Jaeger e Grimes (2012); Aikins e Krane (2012); Halachmi e Greiling (2013); Sol (2013).

Há um consenso de que as tecnologias de informação e comunicação (TIC) favorecem o aumento da transparência governamental, seja ampliando os meios de publicização das informações, automatizando os processos de divulgação ou diversificando os canais de comunicação entre governantes, gestores e cidadãos.

Ao analisar o panorama atual de transparência governamental do governo federal, dos estados e grandes municípios brasileiros, buscou-se identificar os diversos tipos de dados disponibilizados, não se restringindo àqueles determinados pela legislação. Cinco categorias de variáveis foram analisadas (Tabela 1).

TABELA 1
CATEGORIAS DE ANÁLISE

| Categoria | Descrição |
|---------------------------------------|--|
| Formas e informações de contato (FIC) | Horários de atendimento, números de telefone e endereços que permitem o contato do cidadão com o governo. |
| Perfil em redes sociais (PRS) | Existência e disponibilização dos perfis institucionais nas diversas redes sociais. |
| Facilidades e integração (FI) | Funcionalidades oferecidas para facilitar o acesso, o uso e a integração do cidadão com o portal governamental. |
| Informações gerais (IG) | Informações institucionais relacionadas à estrutura do governo, à localidade e aos representantes estatais (políticos e dirigentes). |
| Prestação de contas (PC) | Divulgação de relatórios orçamentários, patrimoniais e financeiros que permitem o controle e o acompanhamento dos atos públicos. |

Para a análise da transparência governamental no Brasil, criou-se um Índice de Transparência (IT), composto pelo somatório dos índices de cada categoria de análise:

$$IT = FIC + PRS + FI + IG + PC$$

A observação dos *websites* governamentais foi realizada nas esferas federal, estadual e municipal. No governo federal, foram pesquisados o portal principal e os portais de 39 ministérios e secretarias especiais; na esfera estadual, foram coletadas informações de 25 portais dos governos estaduais (o estado de Sergipe estava sem *website* disponível no período da coleta); e, na esfera municipal, foram procuradas informações das 26 capitais e de outros 34 municípios brasileiros acima de 400 mil habitantes. Por serem maiores ou mais centrais, os grandes municípios tendem a reunir mais condições e estrutura para implantar portais eletrônicos (STYLES; TENNYSON, 2007).

PANORAMA DA TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL NO BRASIL

A análise mostra que os valores dos indicadores de transparência para os *websites* da esfera federal tendem a ser mais altos dos que os das esferas estadual ou municipal. Apenas um indicador é exceção: a presença em redes sociais – PRS (Tabela 2).

TABELA 2
INDICADORES DE TRANSPARÊNCIA

| | Grau máximo | Federal | Estadual | Municipal |
|-----|-------------|---------|----------|-----------|
| PRS | 10 | 5,5 | 5,7 | 5,8 |
| FIC | 10 | 7,8 | 6,4 | 6,9 |
| FI | 10 | 7,9 | 6,0 | 5,3 |
| IG | 10 | 9,7 | 7,8 | 7,0 |
| PC | 10 | 9,8 | 7,4 | 6,1 |
| IT | 50 | 40,7 | 33,4 | 31,1 |

Alguns dos resultados da observação dos *websites* merecem ser destacados:

- Poucos *websites* possuem espaços exclusivos para denúncias, porém a maioria disponibiliza um 'Fale Conosco';
- Praticamente todos os *websites* do governo federal oferecem 'Ferramenta de busca', 'Perguntas Frequentes' e 'Mapa do Site', porém nas esferas estadual e municipal apenas a 'Ferramenta de busca' é encontrada em mais da metade dos casos;
- Poucos *websites* oferecem uma 'Ferramenta de suporte ou Ajuda ao usuário' (resultados abaixo de 35% nas três esferas);
- Apenas 49% dos municípios pesquisados disponibilizam alguma 'Facilidade de acesso às pessoas com deficiência';
- Enquanto 98% dos portais do governo federal disponibilizam a agenda da pasta, apenas 35% dos estados e 10% dos municípios a divulgam;
- Todos os portais do governo federal e dos estados disponibilizam o Plano Plurianual (PPA), a Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) e a Lei Orçamentária Anual (LOA), porém cerca de 10% dos municípios observados pela pesquisa não o fazem;

- ‘Informações sobre o representante do governo’, ‘Registro de competências’ e ‘Estrutura de governo’ apresentaram altas taxas em todas as três esferas;
- A categoria ‘Prestação de contas’ apresentou a maior diferença entre o governo federal e as demais esferas subnacionais, em que há um percentual relevante de informações obrigatórias omitidas (por exemplo, apenas 38% dos estados e 22% dos municípios listam bens móveis e imóveis em seus portais);
- Há diferenças marcadas entre os índices estaduais e municipais conforme as regiões do país.

Há pouca disponibilização de documentos ou informações de aspectos relacionados a responsabilização e controle democrático, ou seja, abertura e *accountability* estão sendo menos explorados. Os portais estão sendo mais usados para disponibilizar informações, como por exemplo, publicando relatórios de dados financeiros e orçamentários. Também é importante apontar que os governos estaduais e municipais, em geral, atendem as determinações da lei em relação à transparência das contas públicas e dos processos licitatórios. No entanto, geralmente restringem a transparência ao que é legalmente determinado.

GRUPOS DE ESTADOS E MUNICÍPIOS EM RELAÇÃO À TRANSPARÊNCIA

Os indicadores nas categorias que compõem o Índice de Transparência não se distribuem de forma homogênea e permitem identificar, mediante análise de agrupamentos, se há padrões de comportamentos similares e distintos entre os 26 estados e entre os municípios e as capitais. Tanto os estados quanto os municípios formam três agrupamentos:

- Agrupamento 1 – Maior Índice de Transparência (IT): mais populosos, com melhor Produto Interno Bruto (PIB), renda *per capita* e Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Concentram-se, sobretudo, nas regiões Sul e Sudeste;
- Agrupamento 2 – Medianos: são aqueles que possuem perfil intermediário, nem tão pobres e pequenos, mas também não tão grandes e ricos. Concentram-se nas regiões Centro-Oeste e Nordeste;
- Agrupamento 3 – Menor Índice de Transparência (IT): menos populosos, com menor PIB, menor renda *per capita* e pior IDH.

Outro aspecto relevante são as diferenças regionais. Os estados e municípios com os melhores resultados no Índice de Transparência concentram-se no Sul e Sudeste, enquanto os piores estão na região Norte.

TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL EM UMA FEDERAÇÃO

A avaliação da transparência governamental em países federativos deve levar em conta as características desta forma de distribuição do poder no território. Uma vez que os entes federativos possuem certa autonomia política e administrativa para exercerem suas influências no âmbito local, a existência de uma legislação federal não garante por si que os dados governamentais sejam uniformemente disponibilizados nas diferentes esferas governamentais.

Como apontado neste artigo, pode haver diferenças conforme as diferentes esferas de governo. Inclusive, as diferenças não necessariamente corroboram a máxima dita por muitos defensores do sistema federalista de governo de que administrações locais tendem a ser mais próximas de seus cidadãos. Ao menos na realidade brasileira, os achados da pesquisa apontam que quanto maior a circunscrição de poder, melhores são os resultados no Índice de Transparência. Ou seja, o governo federal tende a ser mais transparente do que os governos estaduais que, por sua vez, tendem a ser mais transparentes que os governos municipais.

Há algumas questões que merecem ser levantadas. Países com alto grau de desigualdade social e econômica em seu território também apresentam diferenças nos níveis de transparência que são endógenas a cada esfera governamental. Pelas evidências encontradas na pesquisa relatada, localidades com menores índices socioeconômicos apresentaram menor grau de transparência.

Os dados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013, realizada pelo Cetic.br para investigar o uso de tecnologias de informação e comunicação nos governos brasileiros, permitem avançar a reflexão (CGI.br, 2014). A pesquisa mostra que, nos 12 meses que antecederam as entrevistas, todos os órgãos brasileiros em todos os níveis federativos utilizaram computador e acessaram a Internet. Portanto, o acesso aos meios digitais está universalizado nos governos brasileiros. Para além da existência de equipamentos e conexões para o acesso à Internet, a pesquisa também mediu as ações de gestão da tecnologia da informação (TI) nos órgãos públicos para compreender a profissionalização dessa área, bem como a existência de instrumentos de coordenação das estratégias de TI. A existência de uma área de TI e de planos estratégicos pode ser um indicativo de como os órgãos públicos tratam o tema de governança de TI, que, entre outros aspectos, abrange dimensões como a segurança da informação, a confidencialidade dos dados, a gestão do acesso à informação, a privacidade e a adequação das estratégias de utilização das TIC aos objetivos da organização pública. Os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013 apontam que os mecanismos de gestão e governança de tecnologia são bem diferentes entre poderes e regiões. Cerca de 96% dos órgãos federais e 83% dos órgãos estaduais declararam possuir uma área ou departamento de TI. Além disso, entre as organizações que possuem departamento de tecnologia da informação, 89% dos órgãos federais e 57% dos órgãos estaduais contam com um plano estratégico de TI. Já nas prefeituras, só 46% possui departamento ou área de TI. Ainda que nas grandes cidades haja uma gestão melhor dos recursos de informática, é possível conjecturar que grande parte das prefeituras, de informatização mais recente que o governo federal ou que os governos estaduais, não tem maturidade ou não reúne o conjunto de competências necessárias a um uso mais sofisticado dos recursos do tratamento informacional.

Outro tema abordado na pesquisa foi a terceirização de serviços de TI, como o suporte técnico para a manutenção dos sistemas internos dos órgãos públicos e o desenvolvimento de *software*. Se, por um lado, ganhos de eficiência ou acesso a competências são benefícios facilmente identificados, por outro lado, a terceirização de serviços no setor público pode colocar o órgão em uma posição de dependência operacional frente ao fornecedor. Na pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013, o serviço de TI foi considerado terceirizado quando era realizado por empresa privada prestadora de serviços. As entidades de tecnologia governamentais que prestam serviços para os órgãos públicos federais e estaduais, como as companhias de informática (empresas de economia mista ou autarquias), foram consideradas equipe própria do órgão. Em todos os tipos de serviços de TI medidos nos órgãos públicos, foram encontrados órgãos que

utilizam serviço de terceirização. Diferentes níveis de gestão de tecnologia, de maturidade de governança de TI e de uso de serviços de terceiros podem determinar a possibilidade que um governo tem de ser mais transparente, de manusear seus sistemas de informação de forma flexível e de ser proativo no atendimento às demandas da sociedade civil por dados públicos, que vão além das necessidades de atendimento à legislação.

Essa reflexão faz retomar os aspectos negativos que começam a ser apontados na literatura em relação à transparência. Com problemas de gestão e governança de TI, os aspectos negativos da transparência governamental que porventura possam existir também se acentuam. Um governo com problemas de gestão de tecnologia será menos eficiente na obtenção dos dados e criará procedimentos complementares para obtê-los, já que precisa atender obrigatoriamente à legislação, aumentando o custo marginal dessas operações (em relação a outros com melhor gestão). Os governos tendem a se limitar à legislação, a se adequar ao atendimento a ela, perdendo a oportunidade de atender as necessidades específicas da sua cidade, estado ou região.

É preciso reavaliar as estratégias de implementação da transparência governamental para que levem em conta algumas particularidades dos entes federativos. Algumas sugestões são que se estimule ainda mais a participação social, aumentem os incentivos para esferas governamentais com menos recursos ampliem a transparência e que seja feita uma articulação contínua entre os entes federativos para definição de estratégias de transparência e tecnologia da informação. O movimento de transparência puxado pelo controle governamental, externo ou interno, cumpriu um papel importante na ampliação das informações que hoje estão disponíveis para a sociedade, mas avanços futuros parecem chamar à discussão a melhoria da gestão e governança de TI (e da própria informação) nos órgãos governamentais.

REFERÊNCIAS

AIKINS, S.K.; KRANE, D. Are public officials obstacles to citizen-centered e- government? An examination of municipal administrators' motivations and actions. *State and Local Government Review*, v. 42, n. 2, p. 87–103, 2012.

AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. de. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 36, n.5, p.723-745, set./out. 2002.

ARMSTRONG, E. *Integrity, transparency and accountability in public administration: recent trends, regional and international developments and emerging issues*. New York: United Nations, 2005.

ANGÉLICO, F.; ANTONIO, M.; TEIXEIRA, C. Acesso à Informação e Ação Comunicativa: Novo Trunfo para a Gestão Social. *Desenvolvimento em Questão*, p. 7-27, 2012.

BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; GRIMES, J. M. Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 6, n.1, p. 78–91, 2012.

BOVENS, M. A. P. Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, v. 13, n. 4, p. 447–68, 2007.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. *Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC Governo Eletrônico 2013*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2015.

DAWES, S. S. Stewardship and usefulness: Policy principles for information-based transparency. *Government Information Quarterly*, v. 27, n. 4, p. 377–383, 2010.

GRIMMELIKHUIJSEN, S.; PORUMBESCU, G.; HONG, B.; IM, T. The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment. *Public Administration Review*, v. 73, p. 575–586, 2013.

HALACHMI, A.; GREILING, D. Transparency, E-Government, and Accountability. *Public Performance & Management Review*, v. 36, n. 4, p. 572–584, 2013.

HOOD, C. Transparency in a historical perspective. In: C. HOOD; D. HEALD (Org.). *Transparency: The key to better governance*. Oxford: Oxford University Press, 2006, p. 3–23.

JACQUES, F. V. S.; QUINTANA, A. C.; MACAGNAN, C. B. Transparência em Municípios da Região Sul do Brasil. In: 37º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad), Rio de Janeiro. *Anais do 37º Encontro da Anpad*. Rio de Janeiro, p. 1-13, 2013.

LIEM, S. I. *Constituents of transparency in public administration with reference to empirical findings from Estonia*. 2007. 308 p. Tese da University of St. Gallen, Graduate School of Business Administration, Economics, Law and Social Sciences. Disponível em: <[http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/wwwDisplayIdentifier/3350/\\$FILE/dis3350.pdf](http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/wwwDisplayIdentifier/3350/$FILE/dis3350.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2014.

MEIJER, A. J. Understanding Computer-Mediated Transparency. *International Review of Administrative Sciences*, v. 75, n. 2, p. 255–69, 2009.

MOON, M. J. The evolution of e-Government among municipalities: Rhetoric or reality. *Public Administration Review*, v. 62, n. 4, p. 424-433, 2002.

RIBEIRO, M. M.; MATHEUS, R.; VAZ, J. C. New perspectives for electronic government: the adoption of open government data in Brazil. In: 8º CONTECSI - Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação (CONTECSI), São Paulo, 2011. *Anais do 8º CONTECSI*, São Paulo, 2011.

SOL, D. A. Del. The institutional, economic and social determinants of local government transparency. *Journal of Economic Policy Reform*, v. 16, n. 1, p. 90–107, 2013.

STYLES, A.K.; TENNYSON, M. The accessibility of financial reporting of U.S. municipalities on the internet. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, v. 19, n. 1, p. 56-92, Spring 2007.

TOLBERT, C.J.; MOSSBERGER, K. The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, v. 66, p. 354–369, 2006.

FATORES QUE IMPACTAM O DESENVOLVIMENTO DE MODELOS ORGANIZACIONAIS PÚBLICOS: INFRAESTRUTURA DE GOVERNO ELETRÔNICO COMO BASE

Ricardo Matheus¹ e Marijn Janssen²

INTRODUÇÃO

O principal objetivo dos governos é prestar serviços públicos e desenvolver políticas para garantir a geração de valores sociais. Tecnologias de informação e comunicação (TIC) fornecem aos governos a oportunidade de aprimorar suas políticas e a prestação de serviços públicos, ao mesmo tempo que reduzem custos. Isso exige novos modelos de negócio para o setor público, chamados de modelos organizacionais públicos. O objetivo deste artigo é identificar fatores que afetam o desenvolvimento dos novos modelos organizacionais públicos que estão surgindo com o uso de novas infraestruturas para governo eletrônico (e-Gov). Cinco dimensões e 35 fatores que afetam modelos organizacionais públicos foram identificados em uma revisão bibliográfica, incluindo: 1) aspectos legais e de políticas públicas; 2) recursos humanos; 3) sistemas de informação; 4) arquitetura de sistemas; e 5) infraestrutura TIC.

O potencial das TIC para aprimorar políticas públicas e a prestação de serviços é enorme, mas pouco compreendido (FOUNTAIN; OSORIO-URZUA, 2001). O e-Gov consiste no uso de TIC para melhorar a prestação de serviços para empresas e cidadãos, aprimorar a elaboração de políticas públicas e o processo democrático. Governos em todo o mundo têm demonstrado grande expectativa quanto ao uso de TIC, mas estão encontrando dificuldades na implementação, sendo que os avanços obtidos não conseguem acompanhar tal ambição (PETERS; JANSSEN; VAN ENGERS, 2004). Há uma diversidade de organizações públicas, com diferentes objetivos, capacidades, sistemas e prontidão organizacional; e isso deve ser considerado ao se desenvolver novas aplicações de governo eletrônico.

¹ Doutorando da Faculdade de Tecnologia, Políticas e Administração da Universidade de Tecnologia de Delft, na Holanda.

² Professor titular de TIC e Governança e líder do setor de TIC da Faculdade de Tecnologia, Políticas e Administração da Universidade de Tecnologia de Delft, na Holanda.

Organizações públicas ao redor do mundo estão procurando criar novas aplicações digitais e transformar suas organizações para se prepararem para a era digital. O conceito de modelos de negócios surgiu na era “ponto-com” e tem seu foco na geração de lucro a partir de aplicativos digitais (KEEN; QURESHI, 2006). Na administração pública, o termo “modelo organizacional público” é mais apropriado, uma vez que a ênfase dos governos não está na geração de lucro, mas na geração de valores públicos como a transparência, a equidade e a segurança. Esses modelos derivam das missões principais e de estratégias das organizações públicas. Eles abrangem os motivos e os elementos necessários para cumprir as missões com sucesso, conquistando os objetivos que geram os valores esperados.

Por essa razão, as organizações públicas estão repensando seus modelos de negócio e considerando torná-los semelhantes aos novos modelos de negócios desenvolvidos para o comércio eletrônico. O modelo comercial unificado (AL-DEBEI; AVISON, 2010) tem sido utilizado como base para modelos organizacionais para o setor público, de forma semelhante às empresas que fizeram isso para *e-commerce* e *e-business* – ver, por exemplo, Keen e Qureshi (2006). O enfoque dos modelos organizacionais públicos está na política pública e na prestação de serviços. Sendo assim, este artigo não aborda aspectos que afetam o processo democrático. Na seção seguinte, apresentamos uma discussão sobre os principais elementos dos modelos organizacionais públicos e fornecemos uma relação detalhada dos fatores que influenciam seu desenvolvimento.

RUMO A MODELOS ORGANIZACIONAIS PÚBLICOS

PRINCIPAIS ELEMENTOS

No passado, organizações públicas desenvolviam seus próprios aplicativos e sistemas de informação, o que resultava em um cenário fragmentado. Atualmente, os governos criam infraestruturas nacionais de governo eletrônico para fornecer funcionalidades genéricas que possam ser utilizadas por diferentes agências públicas para desenvolverem serviços eletrônicos. Infraestruturas fornecem a base operacional para o desenvolvimento e a execução de todos os tipos de aplicativos dentro de um período de tempo curto e de forma ágil. Boas infraestruturas facilitam a reutilização de elementos já existentes, o que evita a duplicação de esforços e reduz os custos relacionados a desenvolvimentos ao longo do tempo.

Novos aplicativos devem ser criados rapidamente com base em componentes prontamente disponíveis e precisam estar alinhados aos objetivos das organizações e produzir valores sociais. Modelos organizacionais públicos devem garantir que objetivos e valores sejam atingidos, bem como que as infraestruturas disponíveis sejam reutilizadas. A Figura 1 apresenta elementos de modelos organizacionais públicos. Objetivos organizacionais determinam o que deve ser feito nas dimensões e devem resultar na criação de valor público.

Conforme ilustrado na Figura 1, cinco dimensões que afetam modelos organizacionais públicos foram identificadas em uma revisão bibliográfica: 1) aspectos legais e políticos; 2) recursos humanos; 3) sistemas de informação; 4) arquitetura de sistemas; e 5) infraestrutura TIC. A dimensão “legal e política” identifica a estrutura legal para a prestação de serviços e políticas públicas, descrevendo o aspecto político da criação de legislação para a inovação e alocação orçamentária. A dimensão de “recursos humanos” se refere

a uma das partes mais importantes dos governos, e que é, por vezes, ignorada pelos administradores públicos. Servidores públicos são elementos cruciais porque sua motivação pode melhorar a qualidade e a agilidade das políticas públicas e da prestação de serviços, enquanto sua insatisfação ou desmotivação pode prejudicar a implementação de leis e políticas públicas. A dimensão de “sistemas de informação” envolve novos sistemas e também sistemas legados. Os sistemas de informação estão se tornando cada vez mais importantes e precisam fornecer mais informações com o melhor desempenho possível. Essa dimensão também compreende os processos de negócios necessários para a prestação de serviços e execução de políticas. A dimensão de “arquitetura corporativa do governo” orienta o planejamento e a criação de funcionalidades e outros aspectos da operação de modelos organizacionais públicos. A dimensão “infraestrutura TIC” contém as principais bases técnicas. Governos que já possuem infraestruturas TIC podem reduzir os custos para novos projetos devido à capacidade natural de elementos já existentes, que podem reduzir custos de manutenção. Administradores públicos não precisam se preocupar com controle se houver concordância entre essas dimensões da organização pública.



DIMENSÃO LEGAL E POLÍTICA

A tensão existente entre aperfeiçoamento e experimentação é chamada de “ambidestridade” (GIBSON; BIRKINSHAW, 2004). O aperfeiçoamento deve assegurar estabilidade e conformidade, e a experimentação deve resultar em inovação. Por um lado, servidores públicos devem obedecer às regras; mas, por outro, também devem inovar e fornecer políticas públicas (serviços) às pessoas. Isso frequentemente requer mudanças na legislação. O público espera a execução rápida de mudanças. Entretanto, isso demanda um longo tempo, devido aos aspectos legais de independência entre os poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário). Enquanto o Poder

Executivo necessita prestar serviços, o Poder Legislativo é responsável por alterar as leis ou, ao menos, aprovar leis recebidas do Poder Executivo. Esse sistema protege os governos contra decisões ruins, mas produz tensões quanto às expectativas da sociedade de que os governos devam ser dinâmicos e capazes de adaptar-se com agilidade.

Há um ciclo para políticas públicas que está sujeito à definição de agendas, formulação, implementação, avaliação, alteração e conclusão (STEWART; HEDGE; LESTER, 2007). A alteração de políticas demanda tempo. Ao mesmo tempo, as TIC afetam o ciclo das políticas e devem levar em consideração questões organizacionais como a assimetria de informações, o compartilhamento de dados dentro dos governos, riscos morais, seleções adversas e boicotes tecnológicos.

DIMENSÃO DE RECURSOS HUMANOS

Governos consistem em pessoas que desenvolvem e fazem uso de infraestruturas para criar valor para a sociedade. Até mesmo os melhores servidores públicos provavelmente não terão um bom desempenho se não tiverem acesso às ferramentas certas. Uma qualidade mínima da infraestrutura tecnológica e recursos humanos de alto nível nos governos possibilitam a criação de modelos de negócios baseados na inovação de métodos e técnicas (REDDICK, 2004).

A análise de dados envolve ter as pessoas certas para fazer o trabalho. Velocidade, variedade, volume, valor, variabilidade e veracidade são características essenciais para o uso dos chamados *Big Data* (GANDOMI; HAIDER, 2015; MCAFEE et al, 2012). Esses dados são produzidos diariamente por cidadãos, empresas privadas, governos e organizações não governamentais. Cidades inteligentes podem monitorar o tráfego de carros em uma cidade para fornecer as melhores rotas em tempo real ou aprender a reduzir o consumo de energia (JANSSEN; MATHEUS; ZUIDERWIJK, 2015), mas pessoas inteligentes são necessárias para que isso seja implementado. Os governos podem criar grupos especializados de cientistas, chamados cientistas de dados ou grupos de análise de *Big Data*. Eles têm formações diferentes, mas devem ter um nível mínimo de conhecimento sobre modelagem estatística, programação e negócios. Portanto, as pessoas precisam ser educadas e capacitadas para exercerem tais funções.

DIMENSÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Informação é a base de todos os governos, guiando decisões e processos. As pessoas utilizam infraestruturas para processar dados que são denominados sistemas de informação. Embora seu uso seja essencial, seu desenvolvimento geralmente é difícil e eles são propensos a falhas (GAULD, 2007). Uma das razões é que os sistemas de informação são construções sociotécnicas, nas quais ambos os elementos (recursos humanos e sistemas de informação) requerem atenção.

DIMENSÃO DE ARQUITETURA CORPORATIVA DO GOVERNO

A arquitetura corporativa do governo deve facilitar o planejamento e a mudança do cenário existente com o objetivo de desenvolver infraestruturas flexíveis que possam ser utilizadas como base para modelos organizacionais públicos. Infraestruturas seguras e flexíveis podem ser utilizadas para sustentar as diversidades de modelos organizacionais que são utilizados pelos governos para criar arquiteturas de sistemas. Muitas variáveis estão envolvidas na arquitetura de sistemas; governos são diferentes, e a arquitetura de seus sistemas depende tanto de seus objetivos e missões quanto do público-alvo. Os governos não devem adotar uma abordagem única para prestar serviços. Cidadãos podem ser diferentes e, portanto, podem ser abordados por diferentes meios. Por exemplo, a facilitação de serviços para as pessoas que possuem acesso à Internet deve ser diferente daquela para as que não possuem.

A arquitetura de sistemas deve garantir que as infraestruturas facilitem não apenas a diversidade dos modelos organizacionais públicos, mas também a variedade dos aplicativos. A prestação de serviços de renovação de passaporte, por exemplo, é completamente diferente de se permitir que as pessoas participem da alocação orçamentária. As características a seguir são relevantes para as infraestruturas (JANSSEN et al, 2015), e as arquiteturas devem facilitá-las.

- 1) **Respostas em tempo real.** Em algumas situações, ações em tempo real são necessárias, como o uso de dados de trânsito para gerenciar congestionamentos ou a resposta a acidentes;
- 2) **Diretrizes de curto prazo.** Há determinados serviços que são importantes para os governos, mas que podem ser agendados para garantir maior eficiência e redução de custos. Alguns exemplos incluem alguns tipos de cirurgias (catarata) ou coletas adicionais de lixo e entulho;
- 3) **Diretrizes de longo prazo.** Dados em tempo real e curto prazo podem ajudar a tratar *Big Data* e soluções para dados abertos conectados (do inglês *open linked data*) em organizações públicas, como o monitoramento de dados sobre acidentes de carro, para prevê-los e preveni-los, melhorando o fluxo do tráfego e reduzindo congestionamentos.

DIMENSÃO DE INFRAESTRUTURA TIC

O uso das infraestruturas existentes deve diminuir a complexidade do desenvolvimento de novos aplicativos, resultando em menos falhas e mais confiabilidade e segurança. Além disso, quando componentes já existentes são utilizados, administradores públicos irão cuidar do controle e da manutenção, e as organizações públicas não terão que lidar com essa preocupação. Isso requer bons acordos entre as várias autoridades públicas envolvidas na operação e na criação de infraestruturas e as organizações públicas que fazem uso delas. Infraestruturas são modulares por natureza; elas precisam ser flexíveis o suficiente para serem usadas em uma ampla variedade de situações e interoperáveis para apoiar a operação das organizações públicas (JANSSEN; ESTEVEZ, 2013).

As infraestruturas são criadas em meio às complexas interações entre desenvolvimentos tecnológicos e o uso e interações entre diferentes partes interessadas. Como resultado, algumas partes das infraestruturas são projetadas de cima para baixo, enquanto outras evoluem

de baixo para cima. O desenvolvimento de módulos de infraestrutura deve ser estimulado pela definição de certos limites e padrões no nível central. Ao mesmo tempo, o nível local deve ser encorajado a desenvolver novos componentes de infraestrutura para, assim, criar infraestruturas mais seguras e abrangentes.

Infraestruturas estão em constante evolução; novos elementos podem ser adicionados, enquanto outros podem ser removidos. Novos desenvolvimentos tecnológicos e aplicativos, geralmente, resultam em novos elementos de infraestrutura. A administração (curadoria) dos dados consiste na existência de mecanismos para a sua aquisição, armazenamento, salvaguarda e uso de forma responsável, com a intenção de transmitir um nível fiduciário (ou de confiança) de responsabilidade sobre eles (ROSENBAUM, 2010).

Cidadãos e negócios são atendidos com o uso de canais diferentes, incluindo centrais de atendimento, guichês físicos, *smartphones*, entre outros. A prestação de serviços multicanais requer componentes de infraestrutura para a utilização de diferentes aplicativos para diferentes contextos, como *smartphones*, *laptops*, balcões de atendimento de organizações públicas e centrais de atendimento (REDDICK; TURNER, 2012). A administração de múltiplos canais requer infraestruturas que garantam a sua sincronização para assegurar a consistência dos dados, prestação de serviços e respostas às perguntas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O governo eletrônico é uma combinação complexa de fatores e dimensões. Cada fator dessas dimensões é parte dos métodos e processos necessários para atingir melhorias e reduzir custos. Não é incomum o e-Gov ser visto como uma política pública desconectada de outras áreas, ou seja, como um mero projeto de tecnologia de informação.

O presente artigo tem como objetivo ajudar os administradores públicos a dar atenção às dimensões e fatores que levam ao sucesso na maior parte dos casos e a evitar as falhas mais comuns, reduzindo custos e melhorando a qualidade das políticas públicas e da prestação dos serviços. A combinação das forças dos fatores em diferentes áreas pode ajudar os administradores públicos a identificar a necessidade de desenvolver modelos organizacionais públicos e adicionar valor público às políticas públicas e à prestação de serviços. A Tabela 1 apresenta uma lista com um resumo das dimensões e fatores identificados na revisão da literatura sobre e-Gov.

TABELA 1
DIMENSÕES E FATORES DE MODELOS ORGANIZACIONAIS PÚBLICOS
PARA POLÍTICAS PÚBLICAS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

| Dimensão | Fatores |
|------------------------------------|--|
| Legal e política | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tempo legal exigido para procedimentos. 2. Reconhecimento da diversidade das sociedades, tarefas, políticas públicas e canais para prestação de serviços. 3. Plano de governo digital, considerando a legislação. 4. Legislação sobre princípios gerais, padrões e regras para implementação. 5. Diagnóstico do cenário e definição de agendas. 6. Disputas políticas entre os poderes. 7. Participação de cidadãos em ranqueamento de demandas. 8. Plano de governo digital alinhado aos planos de longo prazo das organizações públicas. |
| Recursos humanos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Carreiras flexíveis para cada tarefa e cargo. 2. Servidores públicos treinados e motivados. 3. Grupos analíticos de <i>Big Data</i> e de análise de dados. 4. Plano de objetivos para agências e secretarias. 5. Bônus para servidores públicos por atingirem metas durante o ano. 6. Programa de liderança para servidores públicos. 7. Grupos de <i>Big Data</i>. |
| Sistemas de informação | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelos de negócio resilientes. 2. <i>Trade-offs</i> de atributos e características. 3. Projetos maiores estão propensos a falhas na entrega. 4. A liderança em projetos é fundamental. 5. Falta de apoio e envolvimento do usuário. 6. Custos de transações mal identificados. 7. Tomada de decisão e planejamento desordenado. 8. Abordagem incremental ao desenvolvimento. 9. Canais para o recebimento de reclamações e demandas de serviço. |
| Arquitetura corporativa do governo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Impacto das opções de arquitetura nos modelos corporativos. 2. Objetivos e escopos alinhados para o sucesso do modelo corporativo. 3. Abordagem governamental comum para a prestação de serviços. 4. Uso de políticas de dados para a <i>dumping creation</i> ou dados úteis para análise. 5. Planos digitais alinhados com a arquitetura de sistemas. |
| Infraestrutura TIC | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modular e flexível por natureza. 2. Reduzir e evitar custos ao longo do tempo a partir da reutilização ou otimização. 3. Possibilitar a análise de dados e de <i>Big Data</i>. 4. Possibilitar serviços centralizados para uma abordagem multicanal. 5. Facilidades compartilhadas para políticas públicas e a prestação de serviços (centro de operações). 6. Sensores por todas as cidades. |

Infraestruturas existentes devem ser utilizadas no desenvolvimento de modelos organizacionais públicos. Uma tendência nas infraestruturas TIC é o compartilhamento de estratégias para reduzir custos e, ao mesmo tempo, aumentar a qualidade. Alguns governos começaram a compartilhar infraestruturas quando elas apresentam ociosidade, criam sinergia para as políticas públicas e a prestação de serviços e facilitam a criação de novos modelos organizacionais públicos dentro de períodos mais curtos de tempo. Modelos organizacionais públicos devem se basear em valores públicos e sociais e nos objetivos de organizações públicas – não devem imitar uns aos outros. Eles precisam ser desenvolvidos em períodos curtos de tempo, com a utilização das infraestruturas existentes. Isso exige que as infraestruturas TIC facilitem a diversidade de aplicativos e modelos organizacionais públicos.

REFERÊNCIAS

- AL-DEBEI, M. M., AVISON, D. Developing a unified framework of the business model concept. *European Journal of Information Systems*, v. 19, n. 3, p. 359-376, 2010.
- FOUNTAIN, J. E., OSORIO-URZUA, C. A. Public sector: Early stage of a deep transformation, in *The Economic Payoff from the Internet Revolution*, Brookings Institution and Internet Policy Institute, Washington, DC, USA, 2001.
- GANDOMI, A., HAIDER, M. Beyond the hype: Big data concepts, methods, and analytics. *International Journal of Information Management*, v. 35, n. 2, p. 137-144, 2015.
- GAULD, R. Public sector information system project failures: Lessons from a New Zealand hospital organization. *Government information quarterly*, v. 24, n. 1, p. 102-114, 2007.
- GIBSON, C. B., BIRKINSHAW, J. The antecedents, consequences, and mediating role of organizational ambidexterity. *Academy of management Journal*, v. 47, n. 2, p. 209-226, 2004.
- JANSSEN, M., ESTEVEZ, E. Lean government and platform-based governance—Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30, S1-S8, 2013.
- JANSSEN, M., MATHEUS, R., ZUIDERWIJK, A. Big and Open Linked Data (BOLD) to Create Smart Cities and Citizens: Insights from Smart Energy and Mobility Cases. In E. Tambouris, M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, K. Tarabanis, M. Gascó, B. Klievink, I. Lindgren, & P. Parycek (Eds.), *Electronic Government*, V. 9248, p. 79-90: Springer International Publishing, 2015
- KEEN, P. W. G., QURESHI, S. *Organizational transformation through business models. A framework for business model design*. In: 39th Hawaii International Conference on Information Systems, Hawaii, EUA, 2006.
- MCAFEE, A., BRYNJOLFSSON, E., DAVENPORT, T. H., PATIL, D., BARTON, D. Big data. *The management revolution. Harvard Bus Rev*, v. 90, n. 10, p. 61-67, 2012.
- PETERS, R. M., JANSSEN, M., VAN ENGERS, T. M. *Measuring e-Government impact: existing practices and shortcomings*. In: 6th international conference on Electronic commerce, Delft, Holanda, 2004.
- REDDICK, C. G.. A two-stage model of e-Government growth: Theories and empirical evidence for US cities. *Government information quarterly*, v. 21, n.1, p. 51-64, 2004.
- REDDICK, C. G., TURNER, M. Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-Government to traditional service delivery. *Government information quarterly*, v. 29. n. 1, p. 1-11, 2012.
- ROSENBAUM, S.. Data Governance and Stewardship: Designing Data Stewardship Entities and Advancing Data Access. *Health Research and Educational Trust*, 1442-1455.
- STEWART J., JR. HEDGE, D., LESTER, J. P. *Public policy: An evolutionary approach*: Cengage Learning, 2007.

OS DESAFIOS DO ESTADO ABERTO: FACILITAR A VISÃO DO CIDADÃO E DAR PODER À SUA VOZ

Cristiano Ferri Soares de Faria¹

GOVERNO ABERTO OU ESTADO ABERTO?

Já se passaram alguns anos desde que o termo governo aberto começou a ser utilizado, ora como conceito em construção, ora como princípio para a implementação de iniciativas inovadoras na administração pública voltadas à transparência das ações e ao diálogo com a sociedade. Sampaio ressalta esses dois aspectos como cruciais no foco da política de governo aberto:

Em seu sentido original, governo aberto significava abertura de informações e maior transparência e, recentemente, se abriu para a participação, enfatizando não apenas *accountability* e responsividade, mas também abertura para os cidadãos atuarem nos governos, sendo tais possibilidades mediadas por instrumentos tecnológicos digitais. Apesar de pouco apresentada na literatura, a ligação entre os dois conceitos soa como natural (SAMPAIO, p. 66, 2014).

Uma das formas relevantes de se abordar a ideia de governo aberto diz respeito a valorizar dois aspectos fundamentais a serem compreendidos a partir do ponto de vista do cidadão: visão e voz (MEIJER; CURTIN; HILLEBRANDT, 2012). O primeiro refere-se a criar condições para que a sociedade possa melhor “ver” o Estado; o segundo, viabilizar a participação efetiva dos cidadãos na administração pública, tendo o desenvolvimento da interatividade como premissa.

¹ Diretor do Laboratório Hacker da Câmara dos Deputados. Doutor em Sociologia e Ciência Política pelo Instituto de Estudos Sociais e Políticos da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Professor-pesquisador do Programa de Pós-Graduação do Centro de Formação e Treinamento da Câmara dos Deputados.

No que tange à visão do cidadão, parte-se do princípio democrático de que os Poderes Executivo e Legislativo de determinado Estado, o núcleo base do sistema de formulação e implementação de políticas públicas e outras ações desse Estado para a sociedade, devem ser transparentes para que tais ações e políticas estejam constantemente submetidas ao escrutínio social.

Afinal, o que legitima o trabalho dos mandatários desses dois poderes é o voto popular, e o eleitor precisa dispor de meios constantes para avaliar a eficiência e lisura das ações dos seus eleitos. Até na visão mais clássica e liberal de democracia, o valor da transparência tem sido considerado primordial, embora não efetivamente realizado. Entretanto, com a consolidação da Internet e outras tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos últimos anos, a transparência do Estado tem adquirido novos contornos.

Quanto à voz do cidadão, a inserção da participação social nas políticas públicas, por outro lado, reflete a abordagem mais contemporânea da democracia, alinhada, conforme o tipo de experiência, com os preceitos da democracia participativa e/ou deliberativa. Segundo essa linha, o cidadão dos tempos atuais teria capacidade de contribuir na construção de leis e políticas, bem como auxiliar o Estado na sua implementação.

Assim, ao incorporar instrumentos e canais de participação social, o Estado agregaria mais legitimidade às suas decisões e se beneficiaria das vantagens da inteligência coletiva², tais como a obtenção de ganhos de eficiência. “Ouvindo melhor”, portanto, o Estado poderia ser mais responsivo, ou seja, definir prioridades mais consonantes com a vontade da população e, assim, disponibilizar serviços públicos melhores.

No entanto, a expressão governo aberto causa certo estranhamento à primeira vista, pois se leva a crer que a aplicação da política de transparência e participação social deveria ser restrita ao Poder Executivo, em vista da competência própria para conduzir o governo. E não tem sido por outra razão que o foco das ações da parceria internacional Open Government Partnership (OGP)³ tem se concentrado principalmente em iniciativas de abertura nos Poderes Executivos dos seus países membros.

No entanto, grupo de parlamentos desses países, entidades civis de transparência e organismos internacionais criaram um grupo, em 2013, para ações em prol do parlamento aberto no âmbito da OGP. Desde então, uma série de iniciativas que amplificam a voz do cidadão em relação a parlamentos, bem como fortalecem a transparência da atuação parlamentar, têm surgido mundo afora.

² “Uma inteligência distribuída por toda parte, incessantemente valorizada, coordenada em tempo real, que resulta uma mobilização efetiva das competências” (LÉVY, 2007).

³ A OGP foi lançada em 2011 com o objetivo de viabilizar uma plataforma internacional para inovadores nacionais comprometidos em fazer seus governos mais abertos, transparentes e responsivos aos cidadãos. Desde então, o número de países associados à OGP cresceu dos oito iniciais que a constituíram, incluído o Brasil, para 66 nações. Nesses países, governos e sociedade civil estão trabalhando juntos para desenvolver e implementar projetos ambiciosos de governo aberto. Mais informações em: <<http://www.opengovpartnership.org/>>.

Mas superado o atraso de inclusão do Poder Legislativo na política de governo aberto – ou melhor, do Estado aberto –, como fica o Poder Judiciário nessa discussão? Faz sentido que os princípios de ampliação da voz e incremento da visão do cidadão se apliquem à Justiça também?

Por que não faria? O Judiciário, embora com suas peculiaridades intrínsecas, também deve se ater no que for possível e razoável à política de Estado aberto. É extremamente relevante, por exemplo, que a sociedade tenha acesso aos dados da atuação da Justiça de seu país. Suas vantagens para o interesse público são inúmeras. Apenas para conjecturar sobre um exemplo, pode-se imaginar o benefício da transparência judiciária para se combater o tráfico de influência nesse poder.

Em países com grande problema de impunidade, como o Brasil, esse valor ganha ainda mais importância. Imagina-se o quanto seria útil o acesso da população à agenda diária dos juízes para que todos tivessem conhecimento sobre quem são os advogados com mais acesso aos gabinetes de magistrados e, por consequência, mais influentes nos resultados da Justiça.

Valeria a pena saber também quais são os escritórios mais bem sucedidos, que ganham mais causas, quem são seus clientes e que juízes mais sentenciam em favor aos seus processos. Com essas informações, toda a sociedade poderia melhor visualizar o mapa das relações entre advogados e juízes, e assim tornar mais facilitada a identificação dos casos em que tais relações não obedecem à ética profissional.

Afinal, são poucas as reais necessidades de exceções à transparência no Judiciário, referente aos processos que tramitam em segredo de justiça, a exemplo de causas de família e que, por isso, recebem tratamento sigiloso e especial. O que se percebe é que, em número razoável de processos, o segredo de justiça é mais um apanágio de tratamento forense especial a sinalizar provável impunibilidade, ou mesmo imprópria especificidade na sentença final.

De forma geral, esses dados e estatísticas sobre o Judiciário são informações de interesse público e, portanto, devem estar disponíveis ao escrutínio da sociedade e facilmente acessíveis, inclusive em formato de dados abertos, pois o Judiciário também está sujeito à Lei do Acesso à Informação.⁴

No campo da participação, há experimentos inovadores criados em certas circunscrições judiciárias com o objetivo de estimular o engajamento de comunidades carentes a desenvolverem mecanismos próprios de resolução de conflitos, por meio do diálogo e participação social.⁵

⁴ Lei nº 12.527 (LAI), de 18 de novembro de 2011, que regulamenta o direito constitucional do cidadão ao acesso a informações produzidas ou detidas pelo governo no Brasil.

⁵ Pelo Programa Justiça Comunitária do Distrito Federal, os Agentes Comunitários de Justiça, voluntários capacitados, atuam para que a sua comunidade conheça seus direitos e recursos, mantenha espaços de diálogo e consiga se articular para a resolução de suas demandas coletivas. Para maiores informações, acesse: <<http://www.tjdf.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria>>.

AMPLIANDO A VOZ

Passados alguns anos de aplicação da política de Estado aberto, questões novas e importantes surgem como consequência natural de algo que progride a passos lentos, mas, algumas vezes, por meio de pequenos saltos. Começemos por uma questão clássica: a eficácia política dos canais de participação criados para ampliar a voz do cidadão sobre o Estado.

Do ponto de vista de quem cria e mantém canais de participação popular, existem dois tipos desses instrumentos e processos aplicados à formulação de políticas públicas e leis: os institucionais, desenvolvidos e mantidos pelo Estado; e os sociais ou civis, criados e mantidos por cidadãos, organizações sociais ou empresas privadas.

Apenas para mencionar alguns exemplos, no âmbito da interação com o Poder Legislativo brasileiro existem os portais institucionais e-Democracia e e-Cidadania, da Câmara Federal e do Senado, respectivamente⁶. Além desses, vale ressaltar o Votenaweb, desenvolvido e mantido pela Webcitizen, uma empresa de publicidade e mídias sociais.⁷

No âmbito do Poder Executivo federal, há também os portais Participa, Dialoga Brasil e Participatório⁸, os três institucionais. Outras plataformas de participação social desenvolvidas por grupos e entidades sociais também compõem esse cenário, tais como os portais do Plataforma Brasil e Iniciativa Pop⁹.

E muitas outras plataformas existem também nos âmbitos estadual e municipal. Essa diversidade de projetos de participação social digital, ora institucionais, ora civis, nos obriga a uma reflexão importante para a pauta de Estado aberto. Por um lado, é relevante e construtivo termos a nosso dispor, como cidadãos, várias arenas digitais para a expressão de opiniões, críticas e ideias. Por outro, pode gerar excessiva difusão de atenção e pouco impacto na tomada de decisões.

Pensemos do ponto de vista do cidadão. O que o estimula a participar de um portal de participação para discutir temas como saúde, educação, segurança? O que o inspira a gastar seu tempo e esforço para debater com outros, emitir opiniões, ouvir críticas e apresentar sugestões em assuntos de natureza complexa? Ao tentar fazer esse exercício de reflexão, algumas respostas a essas perguntas são facilmente imagináveis.

A primeira delas é que a voz do cidadão seja ouvida pelo Estado. O cidadão quer participar porque acha que sua opinião deve ser válida, minimamente considerada pelo Estado, e talvez acatada por algum decisor do governo. Em ciência política se chama de eficácia política a capacidade que processos participativos têm de surtir efeitos na tomada de decisão pública (ABRAMSON; ALDRICH, 1982; POLLOCK, 1983; FINKEL, 1985; MADSEN, 1987; MORRELL, 2003). Afinal, o cidadão não quer desperdiçar seu tempo ao participar de discussões infrutíferas.

⁶ Podem ser acessados, respectivamente, em: <www.edemocracia.leg.br> e <www12.senado.gov.br/ecidadania>.

⁷ Pode ser acessado em: <<http://www.votenaweb.com.br/>>.

⁸ Podem ser acessados, respectivamente, em: <<http://www.participa.br/>>, <<http://dialoga.gov.br/>> e <<http://juventude.gov.br/participatorio/>>.

⁹ Podem ser acessados, respectivamente, em: <<https://plataformabrasil.org.br>> e <<http://www.ipopbrasil.org>>.

Atualmente, o cidadão brasileiro tem a seu dispor possibilidades de participar em alguns desses portais acima citados, entre tantos outros, sem se olvidar das oportunidades criadas pelas plataformas de redes sociais, a exemplo do Facebook, Twitter e WhatsApp.

Para discutir reforma política, por exemplo, o cidadão pode votar nos projetos de leis sobre esse assunto, além de apresentar comentários no portal Votenaweb. Pode definir suas preferências sobre o assunto na Plataforma Brasil. Além disso, ele pode debater o tema com outros cidadãos e alguns parlamentares no portal e-Democracia, da Câmara dos Deputados. Pode também participar dos vários grupos de discussão que existem no WhatsApp ou Telegram; fazer *posts* no Facebook e mandar *tweets* no Twitter. Todos esses aplicativos e redes sociais têm a presença de políticos, algumas vezes até de maneira constante.

Embora exista essa grande diversidade de opções de interação ao internauta, ele geralmente avaliará em qual delas sua participação vai gerar mais impacto. Assim, não é custoso, em termos de tempo e esforço, participar de mais de uma dessas possibilidades? Será que algum político ou administrador público que tenha atuação relevante no tema o está ouvindo? Essas são perguntas que provavelmente ele faria em sua aferição.

Devemos considerar que, em cada um desses portais e plataformas de redes interativas, há diferentes grupos sociais, com alguns claramente participando de várias dessas opções, enquanto outros concentram sua atenção em uma ou duas dessas ferramentas. De qualquer forma, temos um cenário com participação muito difusa.

A reflexão que precisamos fazer é de que maneiras as sinergias entre esses grupos e plataformas podem ser estabelecidas, de forma a sincronizar melhor tais esforços para que tenham de fato algum impacto na tomada de decisão. Em outras palavras, vale refletir sobre a viabilidade da existência de um ecossistema de canais de participação que valorizem a diversidade e liberdade de expressão, mas com a canalização de esforços para a facilitação do seu uso e aproveitamento dos resultados por toda a sociedade, sobretudo pelos agentes políticos e servidores públicos.

Transformar certos setores da gestão pública, tradicionalmente dominados pelo cumprimento de procedimentos legais e administrativos, em órgãos interativos e abertos é mais um dos desafios para o Estado aberto. E um dos pontos essenciais para a superação desse desafio diz respeito ao desenvolvimento de recursos humanos.

Para que realmente funcionem de maneira minimamente eficiente, os processos participativos que acontecem no seio do Estado demandam novas atividades por parte principalmente dos servidores públicos. E tais atividades pressupõem novas habilidades e, conseqüentemente, capacitação específica.

Analisemos, por exemplo, um processo de consulta pública digital sobre certo esboço de anteprojeto de lei (ou processo de regulação) em curso em uma determinada secretaria de estado, ministério ou agência. A equipe responsável por gerenciar tal processo precisa estar atenta aos comentários e contribuições dos participantes. Um protocolo mínimo de resposta ou retorno a esses comentários é necessário.

Além disso, é recomendável que tal processo esteja de alguma forma conectado com as discussões nas plataformas de redes sociais, como Facebook e Twitter, no mínimo como maneira de divulgar tal oportunidade de participação para grupos e pessoas interessadas. O comportamento do servidor público em canais de redes sociais também demanda um

modus operandi muito específico, já que esse tipo de função – interagir em redes sociais – não é normalmente realizado no dia a dia de trabalho do servidor público do ponto de vista profissional.¹⁰

Todo esse processo depende, portanto, de certo conhecimento especializado, o que ainda é escasso na administração pública. Tal falta de conhecimento, e também de prática, se associa à cultura da não abertura, isto é, da dificuldade do servidor público em atuar de maneira interativa e transparente como praxe no trabalho.

Afinal, a Lei do Acesso à Informação, em vigor desde 2012, passou a exigir a transparência como regra geral no serviço público. Em outras palavras, salvo nas exceções expressamente previstas na lei, as informações e dados de posse do Estado devem ser tornados públicos de imediato.

A lei objetiva mudanças na cultura burocrática, que não é naturalmente propensa à abertura, pois, politicamente, transparência nas ações pode significar problema. Publicar dados que podem revelar a má aplicação de recursos públicos por motivos políticos, ou por decisões administrativas equivocadas, é algo a se evitar por parte de certos decisores políticos e administrativos de alto escalão, já que isso pode ameaçar sua manutenção no cargo.

Dessa forma, a cultura burocrática brasileira, intensificada pelo período autoritário de 1964 a 1985, tem sido dominada pela prática de proteção e resguardo da informação sobre o Estado. A mudança para a postura inversa, aquela que publica e facilita o acesso de informações públicas e a adoção da interatividade como procedimento padrão, esbarra naturalmente na resistência construída com base na cultura burocrática de proteção da informação – até como reserva de poder.

MELHORANDO A VISÃO

Transparência das instituições públicas tornou-se um valor praticamente consagrado no século 21, embora ainda longe de ser plenamente exercida na vida prática. Quando enfocamos a transparência digital, nos deparamos com desafios próprios dos processos novos e complexos.

A mídia tradicional contribui muito para disseminar a ideia de que políticos emperram ou dificultam o acesso de dados e informações sobre o Estado. Embora em alguns casos isso seja bem verdade, muito se menosprezam as dificuldades de fundo técnico na liberação de dados, principalmente os do tipo aberto.

É comum na administração pública a existência de bases de dados com informações preciosas, mas que precisam de trabalho técnico de preparação, organização e lapidação para estarem em condições mínimas de serem publicadas. Aspectos relacionados à questão técnica, como o sentimento de medo dos riscos da inovação e a reputação do servidor público, são grandes empecilhos para a liberação de dados.

¹⁰ Não se deve esquecer, contudo, que o acesso a redes sociais digitais pelo servidor público durante o período de trabalho em repartições públicas pode ocorrer também para fins pessoais.

Explicamos melhor: medo porque os gestores públicos possuem cargos de confiança e temem que a publicidade de dados de seu setor possam revelar aspectos negativos que coloquem em perigo seu chefe, o secretário, ministro ou o decisor político responsável, conforme abordado anteriormente. E isso acarretaria a perda do seu cargo, além do constrangimento e o desgaste de aquele fato ficar marcado em sua carreira.

Além disso, gestores públicos sabem que muitas dessas bases de dados apresentam inconsistências, duplicidades, informações equivocadas e outros problemas técnicos. A publicidade de bases com tais problemas pode evidenciar essas falhas técnicas e, conseqüentemente, a incompetência do gestor em não zelar, ou não ter zelado, pela qualidade desses dados, afetando assim sua reputação profissional. Em suma, os incentivos para a não publicação e divulgação de dados abertos são fortes, mesmo com a Lei do Acesso à Informação obrigando o contrário.

Outro desafio em relação ao aspecto da visão diz respeito ao lado da demanda (social) por dados abertos. No que tange à oferta de dados pelo Estado, não há dúvida que tivemos avanços importantes nos últimos anos, embora o déficit de publicação de dados e informações pelos poderes – Executivo, Legislativo e Judiciário – de todas as unidades de federação (União, estados e municípios) seja dificilmente estimável. Muitos anos ainda serão necessários, no entanto, para consideramos satisfatório o nível de transparência do Estado brasileiro, e assim louvar a plena aplicação da Lei do Acesso à Informação.

Se, por um lado, necessita-se melhorar a oferta de dados por parte do Estado, por outro, também são notáveis as dificuldades para a sustentabilidade da demanda por esses dados. Na verdade, assim como o Estado, a sociedade leva tempo para se adaptar a esse novo cenário de transparência.

Estudos diversos têm mostrado como o uso, mesmo esporádico e pontual, de bases de dados abertos, gera resultados positivos para todo o sistema de transparência, pois, em princípio, agregaria valor para a compreensão mais aprofundada do Estado e de seus interesses, além de facilitar o controle social (JETZEK; AVITAL; BJORN-ANDERSEN, 2014). Entretanto, existem entidades e cidadãos que fazem uso dos dados abertos de maneira sistemática, permanente e sustentável?

Podemos tentar responder tal pergunta por meio da análise sobre a seara legislativa, já que a acompanhamos de perto. A Câmara dos Deputados disponibiliza volume razoável de dados abertos¹¹, tanto sobre assuntos administrativos quanto legislativos. Assim, existem dados abertos sobre o uso da cota parlamentar¹², as votações de plenário e os discursos parlamentares, por exemplo.

Faltam ainda outros que tendem a ser disponibilizados no futuro, como os relativos a certas atividades parlamentares nas comissões. Mas os dados abertos já disponíveis permitem a criação de várias aplicações. Para citar apenas dois exemplos entre vários outros, o Radar Parlamentar

¹¹ Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/transparencia/dados-abertos>>. Acesso em: 20 dez. 2015.

¹² A quota parlamentar é referente aos recursos financeiros que os parlamentares recebem periodicamente para a contratação de serviços relativos ao exercício do mandato, tais como o transporte terrestre no seu estado e trabalhos de consultoria técnica.

e o Meu Congresso Nacional¹³ são projetos que conseguiram resultados relevantes em termos de transparência legislativa. Grosso modo, entre outras informações, o primeiro monitora as votações parlamentares e o segundo, o uso da quota parlamentar. Durante os poucos anos de existência, ambos têm apresentado inclusive algumas evoluções.

Entretanto, são exceções no quadro geral de projetos desenvolvidos com o uso dos dados abertos legislativos. A maioria dos aplicativos criados durante as maratonas *hacker* promovidas pela Câmara dos Deputados, nos anos de 2013 e 2014, permaneceram em suas versões rudimentares, alguns meros protótipos.¹⁴

Muitos desses grupos de desenvolvedores de maratonas *hackers* não conseguem – ou não têm interesse – em continuar o desenvolvimento e manutenção de tais projetos. Estudos aprofundados futuros poderão evidenciar mapeamento mais detalhado sobre as motivações, incentivos e dificuldades por parte de interessados em desenvolvimento de projetos de transparência das ações da administração pública.

CONCLUSÃO

À medida que a política de governo aberto tem se consolidado paulatinamente em diversos países, a sua abrangência estende-se aos outros poderes do Estado, ou seja, Legislativo e Judiciário. Na verdade, torna-se mais apropriado o uso do termo Estado aberto para que haja esforços combinados dos três poderes na implementação de medidas de transparência e participação social.

Do ponto de vista do cidadão, podemos entender essa abertura por meio do desenvolvimento de dois valores fundamentais. Primeiramente, o cidadão precisa obter uma “visão” detalhada e compreensível do Estado, ou seja, a administração pública tem de se apresentar com transparência. Também o cidadão deve poder expressar sua “voz” em relação ao Estado. Em outras palavras, o Estado deve estar receptivo ao diálogo constante com o cidadão, inclusive disposto a reagir positivamente à sua participação.

Embora haja avanços contínuos e significativos em alguns países nessa questão, alguns desafios se mostram evidentes. No lado da “voz”, a necessidade de maior sincronização e integração de projetos e ações participativos entre atores públicos e sociais é um deles.

A excessiva difusão de plataformas participativas, ora criadas pela sociedade, ora desenvolvidas pelo Estado, aliadas às várias ferramentas de mídias sociais, gera um sistema de muitas possibilidades e diversidades de interfaces, mas dificulta a síntese que possa resultar em efeito na tomada de decisão pública. Além disso, pode confundir o cidadão, que fica perdido em tantos caminhos participativos, e estimular a competição por audiência por parte dos desenvolvedores desses canais, o que nem sempre é saudável para a democracia.

¹³ Podem ser acessados, respectivamente, em: <<http://radarparlamentar.polignu.org/>> e <<http://meucongressonacional.com>>.

¹⁴ Para maiores informações, acesse: <<http://labhackercd.net/hackathon.html#hackathons>>.

Não obstante, a preparação de recursos humanos do serviço público para o manuseio de processos participativos e a mudança da cultura burocrática de não abertura são outros desafios importantes a serem enfrentados na implementação do Estado aberto. Em relação à “visão”, a difícil sustentabilidade de projetos de transparência realizados por atores sociais (o lado da demanda nesse processo) é outro aspecto que afeta os avanços da transparência do Estado. Também a cultura do medo do gestor público no que tange à inovação para abertura do Estado, tendo em vista os riscos que isso pode causar para sua carreira, e o impacto sobre a reputação profissional, por meio da exposição das falhas técnicas dos seus trabalhos, são aspectos desafiadores que dificultam a implantação de práticas transparentes no dia a dia da administração pública.

REFERÊNCIAS

- ABRAMSON, P. R.; ALDRICH, J. H. The decline of electoral participation in America. *American Political Science Review*, v. 76, n. 3, p. 502-521, 1982.
- FINKEL, S. E. Reciprocal effects of participation and political efficacy: A panel analysis. *American Journal of Political Science*, v. 29, p. 891-913, 1985.
- JETZEK, T.; AVITAL, M. et al. Data-Driven Innovation through Open Government Data. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, v. 9, n. 2, p. 100-120, 2014.
- LÉVY, P. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Edições Loyola, 2007.
- MEIJER, A. J.; CURTIN, D. et al. Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, v. 78, n. 1, p. 10-29, 2012.
- MORRELL, M. E. Survey and experimental evidence for a reliable and valid measure of political efficacy. *Public Opinion Quarterly*, v. 67, p. 589-602, 2003.
- POLLOK, P. H. The participatory consequences of internal and external political efficacy. *Western Political Quarterly*, v. 36, p. 400-409, 1983.
- SAMPAIO, R. C. *Orçamentos Participativos Digitais: um mapeamento mundial das experiências já realizadas e suas contribuições para e-participação e e-democracia*. 2014. 361 f. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2014.

NA PRÁTICA, A TEORIA É DIFERENTE: DA IMPORTÂNCIA DO CONCEITO PARA A COMPREENSÃO DO ESTADO DA ARTE DA E-PARTICIPAÇÃO NO BRASIL

Rafael Cardoso Sampaio¹ e Rodrigo Carreiro²

O surgimento da Internet fez crescer uma grande variedade de estudos com o intuito de investigar a relação entre o novo meio e as diversas expressões políticas possíveis. Desse caminho, outros tantos se desenvolveram em áreas correlatas, como o estudo da participação política e da deliberação pública, temas particularmente fortes na bibliografia brasileira que busca identificar formas, analisar projetos e apontar possíveis efeitos do envolvimento político do cidadão por meio da Internet. Dentro deste escopo, a literatura de governo eletrônico não passou incólume e também apostou suas fichas na participação política *on-line* ou e-participação (COLEMAN; BLUMLER, 2009; SÆBØ; ROSE; FLAK, 2008).

Nessa linha, avaliações diversas acerca do governo eletrônico incluíram análises sobre projetos e iniciativas de e-participação, como é o caso dos relatórios bienais das Nações Unidas (ONU, 2014). No Brasil, alguns dos principais estudos sobre governo eletrônico são realizados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), que anualmente avalia o número de usuários de Internet na pesquisa TIC Domicílios e o uso por estes usuários de ferramentas e serviços de governo eletrônico (aí inclusas ferramentas de e-participação). Em 2013, o Comitê Gestor da Internet (CGI.br) lançou um projeto exclusivo sobre governo eletrônico, a pesquisa TIC Governo Eletrônico.

¹ Professor associado de Ciência Política da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Pesquisador associado do Centro de Estudos Avançados em Governo Eletrônico e Democracia Digital (CEADD) e do Centro de Estudos Internacionais sobre Governo (CEGOV).

² Doutorando em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela Universidade Federal da Bahia (UFBA) e mestre pela mesma instituição. É pesquisador do CEADD.

Esses dois projetos de pesquisa estão em um contexto no qual se percebe um estágio evolutivo da questão da e-participação tanto no contexto teórico quanto prático. Primeiro, porque apontam para a consolidação do conceito em confluência com outras exigências democráticas – como a transparência, por exemplo. Isso quer dizer que há uma compreensão da participação como um elemento importante dentro de experiências de reforço democrático. É um meio para obtenção de ganhos individuais ou coletivos e não um fim em si mesmo. Segundo, no campo prático, iniciativas de participação exitosas precisam estar inseridas em políticas de governo e coadunadas com arranjos institucionais organizados – o que leva, portanto, ao aumento da importância da consolidação do governo eletrônico como condutor desse processo.

No entanto, para que esse cenário se fortaleça ainda mais, é preciso uma reflexão mais apurada da participação nos dois flancos, teórico e prático. A partir da compreensão mais clara do conceito, será possível analisar decisivamente projetos de e-participação que, em maior ou menor grau, façam a diferença em termos democráticos. Este texto propõe esse olhar ao discutir brevemente tal conceito e apresentar sua importância, sobretudo para os servidores públicos e outras instâncias administrativas do governo, seja do ponto de vista da prática ou da avaliação das iniciativas de e-participação.

A E-PARTICIPAÇÃO E SUA EFETIVIDADE DEMOCRÁTICA

Seja da perspectiva do gestor público ou da população interessada, a participação pode suscitar uma variedade grande de conceitos e práticas. Carpentier Nico (2012) relata como o termo pode se aplicar a um grande número de atividades muito díspares entre si, o que só tende a se expandir em ambientes digitais, inclusive com áreas sem quaisquer relações com a política ou democracia, tais como a participação em mídias, em produção de conteúdo, no jornalismo digital, etc. Já Frewer e Rowe (2005) apresentam estudo em que resumem a visão de diversos autores sobre práticas participativas. A extensa relação inclui mais de 100 mecanismos de participação.

Com tanta variedade, o risco é perder a dimensão do fenômeno. Para fugir disso, o primeiro passo é compreender que participação está diretamente ligada ao objetivo democrático na ponta final do processo. Em tempos de meios digitais, isso significa associar o uso de novas tecnologias de comunicação e informação com o objetivo de mudar ou transformar o envolvimento civil em processos de tomada de decisões, como aponta Sæbø, Rose e Flak (2008). Em outras palavras, utilizar ferramentas digitais para tomar parte dos negócios públicos e influenciar, de alguma maneira, a decisão sobre os interesses públicos. Desse modo, Nico (2012) sugere que o conceito de “participação” seja relacionado a questões políticas, ou seja, aquelas que envolvem relações de poder e influência³ ou tentativa de influência política. Em segundo lugar, ele reafirma como essas relações podem se dar em diferentes esferas do cotidiano.

³ A questão da influência é detalhada por Gomes: “têm alto teor democrático iniciativas digitais destinadas a facilitar o estabelecimento de níveis importantes de influência, exercida pelos cidadãos, sobre a decisão política no interior do Estado, sobre mecanismos e processos por meio dos quais a decisão é tomada, sobre os agentes portadores da função de tomar decisão pública, mormente da decisão legislativa e administrativa, bem como sobre a implementação dessa decisão em normas, políticas e formas equivalentes” (GOMES, 2011, p. 29).

Em um sentido mais amplo, Nico (2012) sugere que tentemos a diferenciação entre três termos: acesso, interatividade e participação. O acesso estaria mais relacionado a estar presente, a ter uma entrada para, efetivamente, colaborar ou tomar parte em outro momento. Interatividade já estaria relacionada a relações sociocomunicativas, que acontecem entre indivíduos ou homem-máquina (quando interagimos com um *website* ou um aplicativo, por exemplo). Por último, baseado em teorias democráticas, o autor indica que a participação seja restrita, enquanto conceito, às questões que envolvem o poder. Logo, a participação precisa tanto considerar as disputas de poder na sociedade em questão quanto envolver algum nível de influência nessas disputas.

Além disso, o autor se refere às dinâmicas de poder das relações cotidianas, tais como diferentes injustiças sociais e políticas existentes nas sociedades contemporâneas (exemplo: minorias políticas e exclusão social) que precisam ser consideradas ao se oferecer atividades participativas, especialmente, quando levamos em conta a importância da igualdade política para a efetiva participação (NICO, 2012).

Ao trazer a discussão para esse ponto, reconhece-se que a participação é um dos diversos valores (ou bens) democráticos, assim como são transparência, *accountability*, liberdade, igualdade, dentre outros. Todavia, simultaneamente é importante reconhecer que a participação política não é um valor em si mesma. De outra sorte, a participação cívica em grupos de xenofobia, racismo e ódio seriam atividades democráticas, o que, obviamente, não se mantém. Portanto, a participação política só é democrática se for capaz de gerar algum bem (democrático) para a comunidade política (cidadãos, sociedade civil organizada ou sistema político formal) (COLEMAN; BLUMLER, 2008; GOMES, 2011).

No que se refere a uma gestão pública democrática e atinente aos valores da liberdade e direitos individuais, Nico (2012) defende que a participação deve ser baseada em convite (*invitational*) e não imposta. Em resumo, isso quer dizer que o direito de não participar deve ser respeitado. Neste sentido, mecanismos ou iniciativas de e-participação precisam ser vistos como meios ou oportunidades adequadas para atingir fins desejáveis, considerando-se o custo de fazer parte do processo (GOMES, 2011; MARQUES, 2010).

Portanto, teríamos um conceito ao afirmar que:

e-participação refere-se ao emprego espontâneo⁴ de tecnologias de comunicação e informação por agentes da esfera civil, buscando-se influenciar o processo de tomada de decisão de modo que seus resultados gerem, incrementem ou corrijam algum valor democrático em benefício da comunidade política.

⁴ "Espontâneo", nesta discussão, é entendido enquanto voluntário e ativo.

POR QUE O CONCEITO DE E-PARTICIPAÇÃO É IMPORTANTE PARA SERVIDORES PÚBLICOS?

O correto entendimento do conceito de participação tende a garantir iniciativas mais bem projetadas e que, conseqüentemente, tendem a gerar resultados mais efetivos tanto para a população quanto para a própria gestão pública. O perigo da flexibilização excessiva do conceito de participação sai do plano teórico e ganha vida quando há oferta de mecanismos digitais pouco sofisticados ou mesmo incapazes de promover ganhos democráticos. No início dos anos 2000, por exemplo, Ferber, Foltz, Pugliese (2005) alertaram como muitos técnicos responsáveis por *websites* governamentais possuíam uma definição simplória de “interação”, que pouco era relacionada ao incentivo de interação entre cidadãos e a elite política, se restringindo a uma interação técnica e simples (por exemplo: um *website* foi classificado como interativo por apresentar vídeos). Um conjunto de outros autores também alerta que a própria visão dos agentes políticos que promovem iniciativas de e-participação e de democracia digital tem um efeito direto em como estas ferramentas são desenhadas (COLEMAN; BLUMLER, 2008; MARQUES, 2010).

No que tange o caso brasileiro, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013 (CGI.br, 2014) parece apontar para algo similar. Segundo tal pesquisa, realizada com gestores de órgãos públicos, em cerca de 55% dos órgãos públicos federais, 53% dos estaduais e 40% das prefeituras, há uma oferta de ferramenta ou oportunidade de consulta pública. Enquetes estão presentes em 29% dos federais, 23% dos estaduais e 25% das prefeituras, enquanto fóruns de discussão *on-line* estariam presentes em 19%, 17% e 10%, respectivamente. Com base, exclusivamente, nesses dados, teríamos a impressão de que o governo brasileiro, em todos seus níveis, é, razoavelmente, adepto da e-participação. O cidadão teria inúmeras formas de contatar, interagir e mesmo pautar seus governantes.

Por outro lado, pesquisas dedicadas à prospecção e análise de projetos de e-democracia e governo eletrônico apontam um cenário diferente. Na prática, há poucas ferramentas efetivas de consulta *on-line*, de deliberação ou de votação. Sob uma perspectiva mais cristalina sobre o que é participação, há poucas iniciativas realmente relevantes, que aliem, principalmente, o desenho institucional da ferramenta com efetividade prática, expressa no empoderamento do cidadão. Apesar do Brasil apresentar alguns casos exemplares de e-democracia, estes ainda são exceções no cenário nacional e estão voltados a outros valores democráticos, como a transparência e o acompanhamento de representantes (AGGIO; SAMPAIO, 2014; DINIZ; RIBEIRO, 2012; ROSSETTO; CARREIRO, 2012).

Esta contradição não aponta para a nulidade da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013, muito pelo contrário. Ela denota, na verdade, (1) o crescimento da importância de processos de governança eletrônica que levem em consideração a opinião pública e (2) a capacidade de compreensão de que é preciso aprofundar mais os projetos de participação dentro do próprio governo. No fim das contas, a pesquisa mostra que existe, em maior ou menor grau, uma preocupação em alcançar esses projetos, mas há, de certo modo, uma percepção distorcida do que seja a prática da e-participação, problema decorrente primordialmente de um conceito pouco definido do fenômeno.

É provável que, nos termos de Nico (2012), tais gestores estejam se referindo mais a mecanismos de acesso e interação, que, de fato, de e-participação. Por exemplo, muitos órgãos públicos apresentam formulários de contato, que podem ser vistos como canais de consulta. Porém, estes, frequentemente, não são devidamente considerados por tais gestores, não apresentando uma taxa de resposta significativa, algum meio de ser acompanhado pelos cidadãos ou alguma chance de ter impacto político real.

Para entender melhor essa questão e voltando o olhar agora para o campo das experiências de relevância, é possível apontar o E-Democracia, da Câmara dos Deputados, e o Gabinete Digital, do governo do Rio Grande do Sul⁵. Embora com propostas diferentes e advindas de instâncias distintas do poder público, ambas têm como principais características dois fatores fundamentais: a oferta de possibilidade de interferência na decisão final e a existência de uma estrutura administrativa que absorva a opinião dos cidadãos. A questão é: uma vez bem desenhado um projeto de e-participação, com envolvimento ativo de cidadãos e até membros políticos, como gerar resultados democráticos práticos? Na Câmara, o projeto prevê a participação de membros do Congresso e a interferência direta do cidadão na proposição de leis (por meio da plataforma interna chamada Wikilegis). Outro exemplo é a realização de audiências públicas interativas e a discussão em fóruns (MITOZO, 2015). Já na experiência gaúcha, o governante se comprometia a responder a demandas da população que atingissem um determinado número de votos (AGGIO; SAMPAIO, 2014).

Fora do Brasil, países como Estados Unidos e Inglaterra buscam organizar seus projetos de participação com a implantação de programas nacionais de democracia digital e governo eletrônico. No caso americano, há um documento (*Open Government*⁶) que estabelece padrões de governo eletrônico para todas as instâncias do poder nacional, que funciona como um guia de práticas digitais e um guarda-chuva de iniciativas de transparência e participação. Já na Inglaterra, o governo desenvolveu um projeto de democracia local (UK Local Democracy Project), com o intuito de criar novos canais participativos por meio da Internet. Nesses casos, busca-se aliar práticas comunicacionais do Estado com efetivação de resultados no âmbito da administração pública.

Portanto, do ponto de vista da análise de iniciativas de participação no escopo de pesquisas como a TIC Governo Eletrônico, um afinamento mais apurado do conceito de e-participação, impactando diretamente na classificação desses projetos, pode gerar um efeito direto na oferta de tais mecanismos. Afinal, gestores públicos terão a oportunidade de encarar a questão da participação de maneira mais clara e atinente à efetividade final do processo.

⁵ Iniciativa existente no governo gaúcho no período entre 2010 e 2013. Para mais, ver Aggio e Sampaio (2014).

⁶ Disponível em: <<https://www.whitehouse.gov/open>>. Acesso em: 22 set. 2015.

PARA UMA RELAÇÃO MAIS IMBRICADA ENTRE PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO, CIDADÃOS E GOVERNO

A pesquisa TIC Domicílios anualmente avalia, entre outros itens, a utilização de mecanismos de e-participação por cidadãos usuários de Internet de 16 anos ou mais. Se tomarmos as pesquisas dos últimos três anos, veremos que a utilização de ferramentas de governo eletrônico pelos usuários de governo eletrônico, no que tange a e-participação⁷, só supera a casa dos 10% em 2013, ou melhor, separadamente, 10% em 2011, 9% em 2012, 11% em 2013 (LOBATO, AGUIAR, 2015). Na pesquisa de 2014, o relatório da pesquisa buscou inclusive ampliar o escopo de opções, desmembrando a pergunta original em cinco formas de contato/ interação com o governo⁸. Ainda assim os resultados oscilaram entre 6% e 8% dos usuários de Internet com 16 anos ou mais (CGI.br, 2015). Para Pinho e Moraes (2011), isso significa que o cidadão tende a ter interações mecânicas e impessoais com o governo em vez de manter relações mais orgânicas ou profundas, o que, segundo os autores, provavelmente se explica pelas próprias habilidades digitais (ou a falta delas) dos cidadãos.

Em uma análise posterior sobre este mesmo dado das pesquisas do CGI.br, Pinho e Raupp (2012) chegam a considerar que o cidadão brasileiro tende a ter uma interação mais individualista com o governo, buscando apenas informações pessoais. No entanto, os autores reafirmam a necessidade de maior demanda cognitiva para interações orgânicas com os governos, o que justificaria boa parte dos entrevistados afirmarem preferir resolver seus problemas pessoalmente. Baseados em outras pesquisas sobre o interesse de professores e universitários na política universitária, Pinho e Raupp (2012) concluem que o dado da pesquisa da TIC Domicílios tende a ser um indicativo de “uma situação de desencantamento, desinteresse com a política, um tempo de ‘desexpectativas’ com a política, no qual se espera muito pouco de resolução de problemas de cunho político por meio dos canais convencionais (analógicos) ou não digitais” (p. 102). Tudo isso apontaria para uma falta de sentido de eficácia externa dos cidadãos, ou seja, de suas capacidades de efetivamente influenciarem as políticas públicas.

Enquanto os autores têm razão em acreditar que a falta de motivação (ou de incentivos) para utilizar tais ferramentas digitais, em conjunto com fatores históricos e culturais, tende a incidir em uma falta de confiança nestes mecanismos *on-line* (MARQUES, 2010), aqui se contesta o argumento da falta de interesse político dos cidadãos. A questão que se põe é: será que a falta de interesse em participar não está relacionada a como as iniciativas de participação são projetadas?

⁷ O indicador G3 questionou entre os anos de 2011 e 2013 se o usuário de Internet participou de fóruns, *chats*, votações, etc., relacionados ao governo.

⁸ “Entrou em contato com governo ou instituições públicas por *e-mail*”, “Entrou em contato com governo ou instituições públicas pelos perfis oficiais em redes sociais, como Facebook ou Twitter”, “Entrou em contato com governo ou instituições públicas pelo *site*, como por formulário eletrônico, bate-papo ou *chat*”, “Escreveu sugestões ou opiniões em fóruns ou consultas públicas de *sites* de governo”, “Participou de votações ou enquetes em *sites* de governo”.

A avaliação de que indivíduos hoje estão menos “politizados” pode estar no viés excessivamente normativo das avaliações políticas que não consideram práticas de uso das ferramentas ofertadas na Internet. Por ser um meio dinâmico e excessivamente mutável, a Internet reconsidera práticas sociais a partir de suas ferramentas a todo momento.

Enquanto a administração pública parece ter aberto excessivamente o conceito de participação, é possível que seu significado ainda mantenha um sentido mais estrito para os cidadãos. Participar politicamente, nesta lógica, quer dizer interagir diretamente com o governo para algum fim específico e com possibilidade efetiva de influência. Com os baixos índices de confiança na elite política e em suas instituições, soa como normal que o cidadão afirme estar pouco disposto a tal interação.

No entanto, o perigo é, a partir desse dado, inferirmos que se trata de um cidadão apático, cínico ou nada interessado em questões políticas. Enquanto o Brasil, neste momento, parece viver é exatamente o contrário, isto é, uma hiperpolitização de todas as questões. Em outras palavras, enquanto podemos apontar problemas no que tange a polarização ou excessiva agressividade nos debates políticos, soa estranho afirmar que o problema seja a falta de interesse em política.⁹

Em nossa visão, é preciso reconhecer as formas específicas de interação do cidadão e de que modo ele se interessa em compartilhar ideias e se envolver diretamente em questões políticas. Tais iniciativas digitais, nas palavras de Gomes:

precisam levar em conta as pessoas reais dessa época, pouco dispostas ao engajamento permanente, pouco interessadas na partilha coletiva de palavras-de-ordem, pouco dogmáticas e pouco ideologizadas (GOMES, 2011, p. 38).

CONCLUSÃO

Não é incomum vermos discursos acerca de um descolamento da universidade com a sociedade ou ainda da teoria com a empiria. Este texto buscou, de forma simplificada, evidenciar como diferentes percepções sobre um conceito (no caso, participação política) podem ter impactos diretos na oferta e apropriação de canais de e-participação. Tal conceito está em constante atualização. É inclusive parte de sua natureza que ele esteja em constante disputa por novas significações (NICO, 2012).

Neste sentido, um conjunto de pesquisas e reflexões já apontam a necessidade de atualizarmos a ideia de participação (COLEMAN; BLUMLER, 2009; GOMES, 2011; NICO, 2012). Afinal, se o cidadão aparenta estar disposto a fazer inúmeras interações políticas em seus aplicativos e plataformas usuais (como *websites* de mídias sociais) e estar pouco propenso a entrar em *websites* e redes sociais governamentais, isso é um dado em si. Pode apontar

⁹ Só a título de exemplo, as eleições presidenciais de 2014 foram aquelas que mais geraram interações em toda a história do Facebook até então, superando inclusive países com população (e acesso à Internet) superior, como Estados Unidos e Índia. Disponível em: <http://www.business-standard.com/article/pti-stories/brazil-elections-most-talked-about-in-facebook-history-114100700066_1.html>. Acesso em: 22 set. 2015.

para a necessidade de formatos menos tradicionais de e-participação, da necessidade dos governos irem às plataformas *on-line* usadas pelas pessoas¹⁰, para a possibilidade de adotar iniciativas de webcidadania criadas pela esfera civil¹¹ ou ainda para a necessidade de fomentar este e-cidadão.

Nesta direção, a primeira possível saída nos é oferecida pelos dados divulgados pela TIC Domicílios 2014 (CGI.br, 2015). O uso de celulares reduz em parte a discrepância que existe entre classes, nível de educação e renda quando o assunto é acesso à Internet. Ou seja, se há uma preocupação em dar igualdade de oportunidades de participação nos negócios públicos, projetos dessa natureza devem passar a considerar as formas de comunicação instantânea via *smartphones*¹². Aplicativos de apontamento de problemas locais, por exemplo, já o fazem, como é o caso do Colab¹³. Outra possibilidade seria adotar, oficialmente, as mídias sociais em iniciativas de e-participação, diminuindo o custo da participação (por exemplo, necessidade do cidadão se cadastrar em uma nova rede governamental exclusiva para o projeto) e oferecendo tais oportunidades em canais digitais já presentes na rotina dos cidadãos.

Em segundo lugar, se o fomento do e-cidadão, enquanto um sujeito de deveres e direitos especificamente ligados às novas possibilidades democráticas *on-line* (COLEMAN; BLUMLER, 2009), ainda é um desafio para o momento atual, cremos que a capacitação e treinamento de gestores públicos em cursos sobre governo eletrônico, e-participação e democracia digital seja um caminho palpável. Não apenas para uma melhor conceituação de participação política democrática (*on-line* ou presencial) e sua diferenciação para acesso ou interatividade, mas também para ressaltar: 1) importância e benefícios das práticas democráticas, com destaque para a e-participação, nos processos de governança; 2) o instrumento de e-participação que não é visto como uma oportunidade de influenciar a política tende a atrair menos participantes e a diminuir (em vez de fomentar) a confiança do cidadão. Portanto, não se trata de afirmar que as questões técnicas não importam, afinal o *design* das ferramentas de e-participação é parte importante para seu sucesso, mas de ressaltar que a compreensão efetiva dos objetivos e impactos de um projeto ou iniciativa de e-participação é vital para seu sucesso.

¹⁰ Com a proliferação de metodologias cada vez mais complexas de análise e classificação de *big data*, um caminho importante se abre para que a administração pública crie mecanismos de consideração e absorção da opinião pública publicada em *websites* de redes sociais.

¹¹ Estas iniciativas, geralmente, são mais criativas e inovadoras, além de mais capazes de mobilizar a participação cidadã, porém sofrem, em grande parte, pelo pouco impacto político (COLEMAN; BLUMLER, 2009; DINIZ; RIBEIRO, 2012; ROSSETTO; CARREIRO, 2012).

¹² O governo federal tem ofertado aplicativos para celular, mas, basicamente, eles são voltados ao provimento de serviços públicos. Disponível em: <<http://www.aplicativos.gov.br/>>. Acesso em: 22 set. 2015.

¹³ Disponível em: <<http://www.colab.re/>>. Acesso em: 22 set. 2015.

REFERÊNCIAS

- AGGIO, C.O.; SAMPAIO, R. C. A democracia digital do gabinete do governador: o perfil e os limites de um modelo consultivo de participação. In: Sérgio Amadeu da Silveira; Sérgio Braga; Cláudio Penteadó. (Org.). *Cultura, política e ativismo nas redes sociais*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2014, v. 1, p. 215-242.
- BUCY, E. P.; GREGSON, K. S. Media Participation: a Legitimizing Mechanism of Mass Democracy. *New Media & Society*, v. 3, n. 3, p. 357-380, 2001.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.BR. *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro – TIC Governo Eletrônico 2013*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Acesso em: 15 set. 2015.
- . *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil – TIC Domicílios 2014*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2015. Disponível em: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 15 set. 2015.
- COLEMAN, S.; BRUMLER, J.G. *The internet and democratic citizenship: theory, practice and policy*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.
- DINIZ, E. H.; RIBEIRO, M. M. O conceito de Esfera Pública Interconectada e o site Webcidadania no Brasil. *Gestão & Regionalidade*, v. 29, p. 97-111, 2012.
- FERBER, P.; FOLTZ, F.; PUGLIESE, R. The Internet and Public Participation: State Legislature Web Sites and the Many Definitions of Interactivity. *Bulletin of Science, Technology & Society*, v. 25, p. 85-93, 2005.
- FREWER, L.; ROWE, G. A Typology of Public Engagement Mechanisms. *Science Technology Human Values*, v. 30, 251. 2005.
- GOMES, W. Participação Política Online: Questões e hipóteses de trabalho. In: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. *Internet e Participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 19-45.
- LOBATO, F. H.; AGUIAR, H. L. de. Políticas e iniciativas de governo eletrônico do governo federal brasileiro, uma reflexão a partir da série histórica da TIC Domicílios. In: *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil – TIC Domicílios 2014*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2015.
- MARQUES, F.P.J.A. "Muro baixo, o povo pula": iniciativas institucionais de participação digital e seus desafios fundamentais. *Opinião Pública*, v. 16, p. 117-142, 2010.
- MITOZO, I. B. e-Participação e mecanismos de intervenção civil: o Portal e-Democracia e a discussão das Leis do Orçamento Nacional. *E-Legis*, n. 17, p. 51-71, maio/ago. 2015.
- NICO, C. The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? *Revista Fronteiras–estudos midiáticos*, v.14, n.2, p.164-177, 2012.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. *United Nations e-government survey 2014: e-government for the future we want*. New York: UN, 2014.
- PINHO, J. A. G. de; MORAIS, K. O usuário da Internet no Brasil: a predominância da busca de serviços frente ao uso do potencial democrático da rede. In: *Pesquisa sobre o Uso de Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil – TIC Domicílios e TIC Empresas 2011*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2012. p. 73-80.

PINHO, J. A. G. de; RAUPP, F. M. Desvendando os Limites e Possibilidades do E-Gov e do Cidadão Digital: evidência empíricas da realidade brasileira. In: *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro – TIC Governo Eletrônico 2013*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. p. 95-105.

ROSSETTO, G. P. N.; CARREIRO, R. Democracia digital e sociedade civil: uma perspectiva do estado atual no Brasil. In: *Comunicação & Sociedade*, v. 34, n. 1, p. 273-296. 2012.

SÆBØ, Ø.; ROSE, J.; FLAK, L. S. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, v. 25, n.3, p.400-428, 2008.

O MARCO CIVIL DA INTERNET E AS LIÇÕES APRENDIDAS SOBRE A CAPACIDADE DOS GOVERNOS BRASILEIROS EM PROMOVER A PARTICIPAÇÃO CIDADÃ POR MEIO DA INTERNET

Anita Gea Martinez Stefani¹ e José Carlos Vaz²

A iniciativa de governos em utilizar a tecnologia para abrir mais canais de diálogo entre Estado e cidadãos vem se fortalecendo e expandindo no Brasil. De acordo com a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013, “do ponto de vista da participação, 53% dos órgãos públicos federais e estaduais declararam realizar consulta pública *on-line*, 28% adotaram enquetes e 18% possibilitaram a interação por meio de fóruns ou comunidades de discussão” (CGI.br, 2014, p. 27).

Este artigo procura refletir sobre esse fenômeno e apresenta uma análise, sob a ótica das capacidades de governo, da experiência da consulta pública *on-line* para a construção da minuta do projeto de lei do Marco Civil da Internet, realizada pelo Ministério da Justiça, que ocorreu entre outubro de 2009 e maio de 2010. Tal iniciativa é um bom exemplo de sucesso na utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) em processos participativos e, de certa maneira, corresponde às expectativas dos autores da chamada abordagem otimista moderada sobre o uso e impacto das novas tecnologias na democracia.

Essa abordagem tem sido a mais difundida no meio científico-acadêmico (MARQUES, 2008; RIBEIRO, 2012; PINHO, 2008). A visão otimista moderada advoga que as TIC, assim como outras tantas ferramentas, têm potencial para minimizar alguns dos problemas enfrentados atualmente pela democracia representativa. Autores dessa corrente argumentam que a Internet pode funcionar como um canal de comunicação mais interativo, heterogêneo e multidirecional entre cidadãos e governo, diminuindo o abismo de informação naturalmente existente entre os representantes e seus eleitores (COLOMBO, 2006; SUBIRATS, 2002).

¹ Coordenadora da Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo (EMASP – Prefeitura de São Paulo). Bacharel em Relações Internacionais pelo Instituto de Relações Internacionais da Universidade de São Paulo (IRI-USP). Mestre em Gestão de Políticas Públicas pela Escola de Artes, Ciências e Humanidades da Universidade de São Paulo (USP).

² Professor de Gestão de Políticas Públicas da Escola de Artes, Ciências e Humanidades da USP. Mestre em Administração Pública e Doutor em Administração de Empresas (Sistemas de Informação) pela Fundação Getúlio Vargas (FGV-SP).

Tal visão considera parcialmente a pertinência das análises dos autores pessimistas (VIRILIO, 1999; FREY, 2002; STEINBERG, 2004) que apontam para o risco de as TIC, na realidade, agravarem os problemas já existentes nas democracias representativas. Para tais autores, a disseminação do uso da Internet em processos políticos termina aprofundando as formas de manipulação e hegemonia dos detentores de poder e informação perante os cidadãos comuns, tornando a democracia algo cada vez mais virtual, podendo ocasionar aprofundamento da alienação e afastamento da política por parte dos cidadãos.

Entretanto, a análise otimista moderada considera também que uma visão de extremo otimismo aponta possibilidades relevantes, pois enxerga-se a emergência de uma inevitável democracia digital, cuja prática substituiria a democracia representativa (GOMES, 2005). Tal enfoque otimista defende que, graças à expansão e consolidação do uso das TIC, novas redes pluralistas emergirão na sociedade, reconfigurando por completo a lógica representativa (LOJKINE, 1995). Dado o seu potencial de inovação, as TIC poderiam gerar processos de decisão compartilhada entre Estado e sociedade e de deliberação instantânea por meio, por exemplo, do voto eletrônico em tempo real.

Na verdade, a visão otimista moderada parte da ideia de que as tecnologias participativas baseadas na Internet, assim como outras tecnologias, são fruto de um processo de construção social, na qual os elementos tecnológicos condicionam transformações sociais, mas também são moldados pelos processos sociais mais amplos, e a eles respondem. Dessa forma, a tecnologia, *per se*, não pode ser considerada um fator capaz de, isoladamente, produzir transformações significativas nas práticas políticas e na participação social, ainda que tenha potencial para contribuir para esse tipo de processo. Portanto, não é possível dizer que a Internet sozinha “permitirá o florescimento de uma sociedade mais participativa e atuante no campo político e se a maior disponibilidade e circulação de informações refletir-se-á em cidadãos melhor informados e mais críticos” (VAZ, 2007, p. 70).

O caso do Marco Civil da Internet, bem como a proliferação de iniciativas semelhantes no Brasil, demonstra que a aplicação da Internet como instrumento de promoção da participação cidadã pelos governos é uma possibilidade real, e que existe algum nível de disposição de instâncias governamentais para sua utilização.

Entretanto, para além da vontade ou diretriz política de criação de canais de participação social mediados pela Internet, a demanda por efetividade destes faz com que os governos precisem conseguir viabilizar, de maneira satisfatória, tal interação com a sociedade, uma vez que, como em qualquer política, não basta saber o que fazer, mas sim como fazer para que os objetivos desejados sejam atingidos.

Do ponto de vista do fortalecimento da democracia participativa, o desafio, portanto, é assegurar que esses processos sejam consistentes, sustentáveis e capazes de influenciar a gestão e a elaboração de políticas públicas. A consecução dos objetivos dos processos participativos demanda do governo preparação específica, além de requerer que este seja capaz de gerir tais processos.

Com isso, apresentam-se algumas questões relevantes, do ponto de vista da implementação desses canais de participação social mediados pela Internet: quais capacidades o governo necessita possuir para implantá-los e operá-los de maneira eficaz? Como o governo pode se preparar para isso? Há requisitos básicos para uma iniciativa desse tipo? Há fatores de sucesso? E de fracasso?

A partir da análise, sob a ótica das capacidades de governo, da consulta pública *on-line* para a elaboração do Marco Civil da Internet, foi possível buscar respostas a essas perguntas, para o caso específico. A partir dele, consideramos possível apontar possíveis lições sobre a capacidade dos governos brasileiros em promover a participação cidadã por meio da Internet.

Para dar conta da análise proposta, foi utilizado o conceito de “capacidades de governo relacionadas à utilização de TIC em processos de participação social” (CGTPS), entendido como o conjunto articulado de habilidades institucionais, técnicas, administrativas e políticas envolvidas na tomada de decisão, implementação e gestão de canais governamentais de participação social que utilizam TIC em um determinado contexto, política ou iniciativa (STEFANI, 2015).

Quaisquer processos de participação exigem das administrações públicas capacidades de gestão, implementação e monitoramento (GOMIDE; PIRES, 2014). Processos participativos que utilizam TIC não são diferentes, além de necessitarem das mesmas capacidades vinculadas a processos mais tradicionais de participação e diálogo social, como os conselhos e orçamentos participativos, têm o desafio de incorporar tecnologia ao repensar e propor novos métodos de engajamento da população e de aproximação entre governo e cidadãos.

Evidentemente, as capacidades de governo relacionadas ao uso de TIC em processos participativos variam de acordo com o tipo de processo e seu grau de inovação, mas há capacidades básicas relacionadas a todos eles, no sentido de que os variados processos partem de uma mesma premissa, que é a estratégia de utilizar tecnologias de informação e comunicação para engajar cidadãos, auxiliar no processo de decisão democrático e fortalecer a democracia participativa.

As capacidades, entretanto, não podem ser vistas como fenômenos desprovidos de contexto. Para dar conta desse desafio, utilizou-se, para construir o conceito de CGTPS, a noção de capacidade de governo apresentada por Matus (1996), que relaciona as capacidades de um dado governo ao seu projeto de atuação e as relações de governabilidade que mantém com os demais atores. A capacidade de governo, dentro desse ponto de vista, é considerada uma variável situacional: uma dada capacidade só é entendida como capacidade se puder ser mobilizada pelo governo, por meio de suas relações de poder, para ser empregada para a consecução de seu projeto de governo. Capacidades que não se podem mobilizar não são capacidades, são recursos não utilizados.

O PROCESSO DE DEBATE E FORMULAÇÃO DA PROPOSTA DO MARCO CIVIL DA INTERNET

Segundo taxonomia utilizada para designar iniciativas governamentais que utilizam TIC em processos de participação social (STEFANI, 2015), a consulta pública do Marco Civil da Internet configurou-se como uma iniciativa temporária, oriunda do poder Executivo, em nível nacional, na qual o papel do cidadão foi construtivo, obedecendo dois formatos: na primeira fase, como debate aberto, e na segunda fase, como minuta colaborativa e de interação multidimensional.

O objetivo do Ministério da Justiça foi utilizar o próprio objeto da lei que se pretendia criar para tornar mais democrático o processo de sua construção, ou seja, utilizar a Internet para definir a sua carta de princípios.

O debate sobre o tema já acontecia há alguns anos. Em 2006, o então senador Eduardo Azeredo (PSDB-MG) apresentou um PL substitutivo aglutinando três projetos de lei que já tramitavam na Câmara e no Senado, a saber: PLC-89/2003 (PL nº 84, de 1999, na Casa de origem), PLS-137/2000 e PLS-76/2000. Tal substitutivo apresentava mudanças significativas e polêmicas do texto original, pois, em nome da prevenção e punição de crimes cibernéticos, criminalizava condutas e ações cotidianas na rede de milhares de pessoas e colocava em risco a privacidade dos usuários. O substitutivo gerou grandes reações em vários setores da sociedade civil, que o alcunharam como “AI-5 Digital”.

Dada a polêmica sobre o tema, optou-se por realizar a consulta pública em duas fases. A primeira, realizada de forma ampla, não contou com um anteprojeto de lei pré-definido. Foi disponibilizado pelo Ministério da Justiça um texto de referência que buscava contextualizar o debate, apresentando os principais conceitos em relação à governança da Internet e pontos a serem tratados pelo projeto de lei. O texto foi estruturado em três eixos: direitos individuais e coletivos na Internet; responsabilidades dos diferentes atores envolvidos; e diretrizes governamentais.

A consulta valeu-se da plataforma CulturaDigital.br, disponibilizada pelo Ministério da Cultura. Na primeira fase, utilizou-se um *blog* aberto a comentários, complementado pela utilização da rede social Twitter para discussão dos princípios norteadores que o Marco Civil da Internet deveria ter.

A primeira fase manteve-se aberta por 47 dias, encerrando-se em 17 de dezembro de 2009. Contabilizou 686 comentários específicos feitos nos três eixos de discussão na plataforma do CulturaDigital.br. Além de mais de 100 outras contribuições válidas enviadas por *e-mail*, Twitter e outros meios.

Na segunda etapa, quatro meses após a primeira, a partir das contribuições advindas, a Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça (SAL-MJ) disponibilizou uma minuta do anteprojeto de lei, a qual poderia ser comentada ponto a ponto pelos cidadãos.

A segunda fase da consulta teve ainda mais participação, contabilizando 1.168 contribuições em extensos debates. A segunda etapa da consulta durou de 8 de abril a 30 de maio de 2010. O processo havia amadurecido e a própria plataforma, melhorado, tornando-se mais amigável aos usuários e com mais possibilidades de interação.

Em ambas as fases, os comentários deixados pelos participantes ficavam visíveis, podendo ser lidos e comentados por outros participantes. Dessa forma, ao contrário de uma participação individual, privada e unilateral, na qual a opinião do participante chega exclusivamente ao poder público, possibilitou-se uma verdadeira ágora de debates e troca de opiniões e contribuições em uma via de mão dupla entre usuários e governo e também dos usuários entre si.

CAPACIDADES DE GOVERNO NA DISCUSSÃO PÚBLICA DO MARCO CIVIL DA INTERNET

A consulta pública *on-line* do Marco Civil da Internet reuniu uma série de capacidades que contribuíram para a viabilização da iniciativa, as quais podem ser resumidas na Tabela 1, que apresenta as capacidades de governo relacionadas à utilização de TIC em processos de participação social (CGTPS) organizadas em quatro dimensões (institucional, técnica, política e administrativa).

TABELA 1
CAPACIDADES DE GOVERNO RELACIONADAS À UTILIZAÇÃO DE TIC
EM PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL (CGTPS)

| Categoria | Subcategorias |
|------------------------------------|---|
| Capacidade institucional – CGITPS | Institucionalidade do processo |
| | Pluralidade institucional do governo |
| Capacidade técnica – CGTTPS | Recursos humanos |
| | Recursos financeiros e físicos |
| | Tecnologia |
| | Gestão do processo participativo |
| Capacidade administrativa – CGATPS | TI na administração pública |
| | Lócus do tema no governo |
| Capacidade política – CGPTPS | Participação como orientação de governo |
| | Liderança e condução política |
| | Comunicação do processo participativo |

Fonte: Stefani (2015)

As capacidades técnicas de governo são aquelas que estão vinculadas ao desempenho de funções que envolvam o domínio de técnicas e tecnologias específicas, como tecnologia, recursos humanos e financeiros, gestão, planejamento e organização.

Constatou-se que a disponibilidade de recursos humanos não foi a ideal, uma vez que o processo contou com poucas pessoas dedicadas exclusivamente ou prioritariamente a ele. Entretanto, a equipe disponível, seja no órgão executor da consulta (Ministério da Justiça), no órgão técnico (Ministério da Cultura) ou mesmo nas parcerias externas realizadas (por exemplo, com o Centro de Tecnologia e Sociedade da Fundação Getulio Vargas – CTS/FGV), era capacitada para o gerenciamento e desenvolvimento da plataforma tecnológica na qual o processo participativo ocorreu, bem como detinha conhecimento profundo acerca do tema objeto da política pública em questão. Ademais, notou-se que as pessoas envolvidas no processo eram extremamente motivadas e dedicadas ao projeto.

No caso dos recursos financeiros e físicos, observou-se que a iniciativa contou com baixo orçamento, uma vez que não houve a necessidade de desenvolvimento de uma plataforma específica para a consulta, e a divulgação e comunicação foi realizada primordialmente via redes e mídias sociais. Nesse sentido, pode-se afirmar que o custo de operação e gestão desse tipo de iniciativa, por ser baixo, não configura um impeditivo para a sua realização.

Por outro lado, o processo de consulta pública do Marco Civil da Internet evidenciou barreiras tecnológicas estruturais em relação a equipamentos e à qualidade e rapidez do acesso à Internet dos órgãos públicos envolvidos, que são elementos básicos para a viabilização de tais iniciativas. Tal realidade chegou a dificultar a utilização das ferramentas tecnológicas necessárias e inerentes ao processo da consulta pública *on-line*.

Com relação aos aspectos tecnológicos envolvidos, a existência de uma plataforma já disponível (CulturaDigital.br) foi de grande valia. O fato do processo de utilização de TIC para participação social estar sempre em constante atualização faz com que as iniciativas ainda contem com um tipo de empreendedorismo governamental, ou seja, envolvem muito aprendizado na prática e metodologia de “tentativa e erro”.

Já a capacidade técnica de gestão do processo participativo inclui questões como a prestação de contas do processo à sociedade, em específico, a noção de *feedback* das contribuições enviadas em relação ao resultado final do produto construído; a moderação e mediação durante o processo participativo por parte do governo; e a gestão em si da iniciativa. No caso da consulta pública *on-line* do Marco Civil da Internet, a gestão e sistematização das contribuições após o encerramento da consulta aberta foi uma fase bastante trabalhosa e, os esforços, recursos e tempo consumidos foram maiores do que a princípio se previu. Outro aspecto fundamental da gestão da participação é a capacidade de mobilização de diversos atores para participar do processo para, além de enriquecer as contribuições garantindo diversas visões e perspectivas, também legitimar o processo. No caso do Marco Civil da Internet, um dos principais desafios foi mobilizar as instituições (empresas e departamentos governamentais) a participarem da consulta pública *on-line*.

As capacidades administrativas vinculam-se às funções administrativas do governo. São referentes a funções organizacionais e administrativas do governo que devem dar suporte a todas as ações e projetos políticos. Dizem respeito às características do processo que são inerentes ao fato de o mesmo estar acontecendo no escopo de uma administração pública, como as exigências, limitações e condições de atuação de acordo com a realidade do poder público.

A subcategoria de TI na administração pública diz respeito à questão da própria tecnologia enquanto área de governo e a relação dos departamentos de TI com o uso de tecnologias inovadoras em processos de participação social conduzidos pelo governo. No caso do Marco Civil da Internet, o desenvolvimento da plataforma e todo o processo de consulta pública ocorreu de forma quase completamente descolada da área de TI oficial dos ministérios envolvidos, em especial o Ministério da Justiça e o Ministério da Cultura. Em alguns momentos, até de forma paralela ou mesmo contrária às posições oficiais desses departamentos. O argumento da “segurança institucional” foi recorrentemente utilizado como um impeditivo para a utilização de *software* abertos e livres e para a ampliação da participação política com o uso de TIC. Ademais das dificuldades de inovação e experimentação que os departamentos de TI sofrem, há a questão dos diferentes tempos que a tecnologia governamental funciona quando

comparada à rapidez e fluidez tecnológica na sociedade. Hoje, o modelo de funcionamento das áreas de TI dos governos segue baseado na terceirização, e as equipes alocadas nesses setores estão cada vez mais especializadas em processos licitatórios, vinculados a regras de controles e restrições, e cada vez menos dedicadas a acompanhar a rápida evolução dos paradigmas digitais, o que representa um desafio para a inovação tecnológica no poder público. Nesse sentido, a baixa capacidade administrativa da TI na administração pública, no caso do Marco Civil da Internet, impactou diretamente nas decisões tomadas e no resultado final do processo realizado.

Por outro lado, a capacidade administrativa chamada de *locus* do tema do governo refere-se ao local no qual a iniciativa de processo participativo mediado pela Internet desenvolve-se. No caso do Marco Civil da Internet, nota-se que o fato da consulta pública ter ocorrido sob responsabilidade do Ministério da Justiça e não de outro ministério, tal como o Ministério das Comunicações, que possui prerrogativa sob o tema, configurou-se como uma capacidade administrativa relevante para o desenvolvimento da iniciativa.

As capacidades políticas são as de negociação, liderança, mediação entre diversos atores e interesses, diálogo com sociedade e parceiros estratégicos, angariação de apoio, divulgação e comunicação da iniciativa.

A subcategoria de participação como orientação de governo emergiu na pesquisa do Marco Civil da Internet a partir de evidências que demonstram que a questão da participação social, apesar de avanços no Estado brasileiro, ainda não é um valor totalmente incorporado pelos dirigentes e pela burocracia pública. Nesse sentido, como capacidade política se destaca a habilidade de fazer com que tal questão seja absorvida nas ações e projetos como parte integrante do processo administrativo e político do governo, inclusive atraindo novos públicos para a construção colaborativa junto ao governo.

Já a liderança e a condução referem-se à habilidade que a equipe de governo possui para levar o processo adiante por meio de negociação e diálogo entre os atores envolvidos. Pode-se reconhecer que, no caso do Marco Civil da Internet, o papel do dirigente da equipe responsável na SAL-MJ foi essencial, tendo sido desempenhado, principalmente, pelo secretário de Assuntos Legislativos, Pedro Abramovay, ainda que pudesse ser observado em outros vários atores-chave do processo. A interdisciplinaridade e a coordenação governamental foram desafios encontrados na utilização de TIC em processos participativos e que necessitaram habilidades de liderança e condução política para se efetivarem.

No tocante à capacidade de comunicação do processo participativo, a opção pela comunicação não tradicional, favorecendo a utilização de redes sociais para mobilizar a respeito do tema, foi também uma capacidade política importante e que dialogou diretamente com o formato e o público-alvo prioritário da consulta. Tal estratégia de comunicação também foi em parte decorrente da falta de equipe para opções mais grandiosas e ambiciosas.

Por fim, as capacidades institucionais de governo na utilização de TIC em processos participativos são aquelas que dizem respeito ao âmbito legal e formal que dão suporte e estrutura às iniciativas, bem como à constituição de parcerias e acordos formais para a consolidação e implementação das mesmas.

A institucionalidade do processo expressou-se na consulta pública *on-line* do Marco Civil da Internet, apesar do não reconhecimento formal do processo pela Casa Civil como consulta

pública oficial. Esse fato não constituiu um impeditivo ou mesmo objeto de descrença ou demérito da iniciativa realizada, ao contrário, na verdade, beneficiou o processo por deixá-lo mais flexível e dinâmico. Ainda que não tenha havido essa institucionalização, a consulta pública contou com outras formas de reconhecimento institucional que foram importantes para a sua viabilização, como o reiterado apoio e defesa por parte do Ministério da Justiça sobre o processo realizado.

Por fim, a abertura à pluralidade de opiniões dentro do governo se configurou como uma capacidade importante para o processo, permitindo que ocorresse como uma interação construtiva e multidirecional. É compreensível que as visões dos distintos órgãos governamentais sejam diversificadas e, em alguns casos, até antagônicas.

AS LIÇÕES APRENDIDAS

A Internet constitui um mecanismo potencial de inclusão, em especial, para o Brasil, um país de grande extensão territorial e diversidade regional, que pode, por meio da Internet, ampliar e consolidar a democracia participativa, ao eliminar distâncias físicas e aproximar a administração pública dos cidadãos. Para que a Internet possa exercer esse papel é fundamental que o governo esteja capacitado a utilizá-la como uma ferramenta nesse sentido, uma vez que são necessárias, como este trabalho demonstra, capacidades específicas para tal.

Podemos afirmar, após a análise realizada da consulta pública *on-line* do Marco Civil da Internet, que as capacidades de governo relacionadas ao uso de TIC em processos participativos são ainda muito incipientes no governo brasileiro e não podem ser consideradas como plenamente consolidadas. Seu fortalecimento parece ser inevitável para que tais práticas se solidifiquem na administração pública do país, sob o risco de que, caso isso não ocorra, tais iniciativas venham a ficar marcadas como ações voluntaristas ou isoladas.

De forma geral, a análise das capacidades de governo encontradas no caso da elaboração do Marco Civil da Internet aponta para um necessário fortalecimento de capacidades, em especial as de natureza técnica e administrativa, para a utilização de TIC em processos participativos. Para isso, um dos caminhos principais é a institucionalização de tais iniciativas a partir da facilitação de aspectos técnicos e administrativos, bem como a eliminação de barreiras e dificuldades internas para a existência desse tipo de empreendimento. Um dos principais gargalos para o fortalecimento da utilização de TIC em processos participativos é hoje a baixa capacidade que o governo possui de produzir tecnologia e inovação de forma rápida e ágil internamente.

A consolidação de plataformas tecnológicas básicas para uso de diversos atores governamentais, bem como o desenvolvimento de metodologias de gestão e de planejamento de tais ações, podem facilitar, incentivar e até mesmo disseminar a utilização de TIC em processos participativos.

Ferramentas e processos participativos baseados em tecnologias inovadoras implicam em uma série de regras e comprometermos por parte do governo, o qual deve ser capaz de implementar e gerir tais iniciativas dentro de suas capacidades e seus recursos. A consulta pública *on-line* do Marco Civil da Internet ainda que não tenha ocorrido em um cenário

perfeito de alta capacidade técnica e alta capacidade política, valeu-se de um arranjo institucional que foi capaz de funcionar e atender aos objetivos inicialmente previstos e de até superá-los positivamente.

Os estudos realizados nesta pesquisa indicam que a devida consolidação da utilização de TIC em processos participativos tende a ser mais lenta do que as visões otimistas inicialmente poderiam prever, ainda que tenha havido aumento na quantidade de tais iniciativas nos últimos anos. Pode-se afirmar, a partir dos resultados desta pesquisa, que isso está mais associado a condicionantes organizacionais e políticos do que a questões de natureza propriamente tecnológica. Tal constatação condiz com as proposições de Colombo (2005), Vaz (2005, 2007) e Cunha e Miranda (2008, 2013). Uma vez que os fatores extra-tecnológicos são os mais decisivos, o grande embate transfere-se para o campo da gestão pública.

É indispensável, portanto, modificar a maneira como o governo encara e viabiliza hoje as TIC para aproximação com o cidadão. É necessário comprometer a estrutura da administração pública com as necessidades dos cidadãos e com as potencialidades que as TIC apresentam para esse fim, superando a dificuldade que muitas organizações públicas têm nesse terreno.

Exige-se, no entanto, para isso, o redesenho da lógica atual de TI governamental e inovação pública, bem como fortalecer as capacidades de governo vinculadas à participação social. Percebe-se também que ainda se faz necessária, em especial no nível médio da burocracia governamental, uma mudança cultural que incorpore a noção de que a tecnologia pode favorecer e possibilitar um novo tipo de participação social.

Somente com um compromisso mais forte e sério por parte do governo para o fortalecimento das capacidades relacionadas ao uso de TIC em processos participativos que o Brasil poderá avançar nessa área e definitivamente consolidar a promoção da participação cidadã por meio da Internet em nossas políticas públicas.

REFERÊNCIAS

COLOMBO, C. Participación ciudadana en la red. *Boletín GC – Gestión Cultural*, n. 11, (Participación Ciudadana), março de 2005.

COLOMBO, C. Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa? *Revista de Internet, derecho y política*, v. 3, 2006. Disponível em: <<http://www.uoc.edu/idp/3/dt/esp/colombo.pdf>>. Acesso em: 27 abr. 2013.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro – TIC Governo Eletrônico 2013*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014.

CUNHA, M.; MIRANDA, P. A Pesquisa no Uso e Implicações Sociais das Tecnologias da Informação e Comunicação pelos Governos no Brasil: uma Proposta de Agenda a Partir de Reflexões da Prática e da Produção Acadêmica Nacional. ENCONTRO DA ANPAD, 12, Rio de Janeiro, 2008. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

CUNHA, M.; MIRANDA, P. O Uso de TIC pelos Governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, Salvador, v. 20, n.66, p. 543-566, Julho/Setembro, 2013.

FREY, K. Governança eletrônica: experiências cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento. In EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org). *Internet e Política: teoria e pratica da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

GOMES, W. Internet e participação política em sociedades democráticas. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n. 27, agosto de 2005.

GOMIDE, A.; PIRES, R. In INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – Ipea. *Capacidades Estatais e Democracia: a abordagem dos arranjos institucionais para análise de políticas públicas*. Capítulo 1. Brasília, 2014, p.15-30.

LOJKINE, J. *A revolução informacional*. São Paulo: Ed. Cortez, 1995.

MARQUES, F. P. J. A. Participação política e Internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, como um estudo de caso do Estado brasileiro. 2008. 498 f. Tese (Doutorado) – Pós-Graduação em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008.

MATUS, C. *Adeus, senhor presidente: governantes governados*. São Paulo: Fundap, 1996.

PINHO, J. A. G. Internet, governo eletrônico, sociedade e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. *Revista VeraCidades*, v. 3, n. 3, maio, 2008.

RIBEIRO, M. M. *As Relações entre Governo e Sociedade Civil através da Web: Modelos de Relacionamento na Esfera Pública Virtual*. 2012. 170 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2012, 2012. 170 f.

STEFANI, A. G. M. *Utilização de TIC em processos de participação social no Brasil sob a ótica de capacidades de governo*. 2015. 185 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Políticas Públicas), Escola de Artes, Ciências e Humanidades, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2015. Versão Original.

STEINBERG, G. *Política em pedaços ou política em bits*. Brasília: Editora UnB, 2004.

SUBIRATS, J. Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación. In CAIRO CAROU, H. (Org). *Democracia digital*. Límites y oportunidades. Madri: Trotta, 2002. p. 89-114.

VAZ, J. C. *Internet e promoção da cidadania*. São Paulo: Blücher, 2007.

_____. *Governança Eletrônica: para onde é possível caminhar?* Instituto Pólis, 2005. Disponível em: <<http://www.polis.org.br/uploads/745/745.pdf>>. Acesso em: 24 abr. 2013.

**TIC GOVERNO
ELETRÔNICO
2015**

RELATÓRIO METODOLÓGICO TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015

INTRODUÇÃO

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br) – braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) –, apresenta os resultados da segunda edição da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro – TIC Governo Eletrônico. Desenvolvida com o intuito de ampliar o conhecimento sobre o uso das TIC na administração pública do país, a pesquisa também tem o objetivo de permitir análises comparativas que indiquem como o Brasil está inserido no contexto global.

Governo eletrônico (e-Gov) pode ser definido como a adoção e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na administração pública como, por exemplo, na prestação de serviços públicos. Para o acompanhamento de iniciativas de governo eletrônico no país, é fundamental consolidar um instrumento sistemático de mensuração que permita compreender a incorporação das TIC nos órgãos públicos no Brasil e seu uso na oferta de serviços públicos, na ampliação do acesso à informação e na disponibilização de mecanismos de participação, possibilitando ainda a construção de séries históricas sobre a adoção e uso das TIC no setor público nessas dimensões.

Para garantir a comparabilidade internacional das estatísticas de uso das TIC no setor público brasileiro, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 adota como principal fonte de referência os indicadores e conceitos definidos pelo Partnership on Measuring ICT for Development. Lançada em 2004, a articulação é decorrente da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (*World Summit on the Information Society – WSIS*) e trata-se de um consórcio composto por diversas organizações internacionais com a missão de desenvolver estatísticas sobre TIC que sejam internacionalmente comparáveis, relevantes e confiáveis para medir a sociedade da informação. Entre seus membros estão organizações como Eurostat, União Internacional de Telecomunicações (UIT), Instituto de Estatística da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UIS), Comissão Econômica para a América Latina e Caribe (Cepal), entre outras.

A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 conta ainda com o apoio institucional da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e da Secretaria de Transparência e Prevenção da Corrupção (STPC), da Controladoria Geral da União (CGU), além de outros representantes do governo e da academia que contribuíram para a definição dos indicadores, desenho metodológico e diretrizes para a análise dos dados.

OBJETIVOS DA PESQUISA

O objetivo geral da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 foi produzir indicadores e estatísticas que permitam compreender a incorporação das TIC nos órgãos públicos brasileiros e o seu uso para a oferta de serviços públicos. Além disso, o estudo investiga a existência de iniciativas de acesso à informação pública e participação da sociedade nas atividades públicas por meio das novas tecnologias.

Entre os objetivos específicos da pesquisa estão:

1. A infraestrutura de TIC existente nos órgãos públicos;
2. A utilização das TIC para gestão dos órgãos públicos;
3. A oferta de serviços públicos nos meios digitais;
4. O uso das TIC para acesso à informação pública;
5. O uso das TIC para a participação (e-participação).

CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Algumas das principais dificuldades para a mensuração de indicadores internacionais no setor público são assegurar a comparabilidade entre as unidades estatísticas e garantir a abrangência das diferentes formas de organização da administração pública nos países investigados (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012). Para fortalecer a comparabilidade internacional dos indicadores de governo eletrônico produzidos no Brasil, a principal referência para a definição de conceitos e indicadores da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 foram os seguintes documentos: *Framework for a Set of E-government Core Indicators* (2012), do Partnership on Measuring ICT for Development, e o *UNECA Manual for Measuring E-Government*, da Comissão Econômica das Nações Unidas para a África (2014). Os principais conceitos utilizados pela pesquisa são apresentados a seguir.

GOVERNO ELETRÔNICO

Refere-se à aplicação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) na administração pública e para prestação de informação e serviços públicos. A definição inclui o uso de TIC para a concretização de objetivos governamentais, como aumentar a eficiência do uso dos recursos públicos, a transparência da gestão, facilitar a participação dos cidadãos, democratizar o acesso aos serviços e informações públicas, entre outros (CUNHA, 2010).

ÓRGÃOS PÚBLICOS

Os órgãos públicos incluem todas as unidades de governo¹ (federal, estadual e municipal), incluindo as instituições não mercantis e sem fins lucrativos controlados pelos órgãos de governo e os fundos de previdência social. De acordo com os padrões adotados para esta pesquisa, definiu-se que os órgãos públicos são divididos em federais; estaduais; e municipais. As definições desses órgãos são as seguintes (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012):

- Órgãos públicos federais: Consistem na unidade institucional ou unidades institucionais que compõem o governo federal e as organizações sem fins lucrativos e mercantis controladas pelo governo federal. As principais características desses órgãos são possuir autoridade no que se refere a aspectos como a política tributária, segurança nacional, manutenção da lei e da ordem, relações com países estrangeiros, entre outros;
- Órgãos públicos estaduais: Unidades institucionais cuja autoridade fiscal, legislativa e executiva se estende apenas aos estados individualmente;
- Órgãos públicos municipais: Unidades institucionais cuja autoridade fiscal, legislativa e executiva se estende sobre as menores áreas geográficas e distingue-se daquelas dos órgãos federais e estaduais para fins administrativos e políticos.

As empresas públicas e sociedades de economia mista foram excluídas do universo da pesquisa. Além disso, em consonância com as definições internacionais, também foram desconsiderados como órgãos respondentes da pesquisa:

- Escolas²;
- Hospitais e centros de saúde;
- Museus;
- Delegacias de polícia;
- Correios.

¹ Unidades de governo são "(...) tipos únicos de pessoas jurídicas estabelecidas por processos políticos que possuem autoridade legislativa, judicial e executiva sobre as unidades institucionais dentro de uma determinada área" (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT apud SNA, 2011, tradução nossa).

² Foram excluídas do universo de pesquisa as organizações dedicadas à educação escolar, que segundo a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) compõe-se da educação básica e educação superior. Além disso, foram excluídas as organizações de educação profissional de nível técnico e tecnológico, associadas à educação escolar, bem como as fundações e autarquias ligadas às instituições de ensino acima citadas.

UNIDADE INSTITUCIONAL

Definida como entidade econômica capaz de agir em direito próprio, de possuir bens, passivos e de se engajar em atividades econômicas e transações com outras entidades. Para a pesquisa TIC Governo Eletrônico, uma unidade institucional deve ter um conjunto completo de contas (incluindo um balanço) ou deve ser possível obter suas contas compiladas. Assim, os órgãos públicos que não cumpram esse critério não podem ser uma unidade institucional, pois são considerados parte de alguma outra entidade do setor público.

SUBUNIDADES DE GOVERNO

Os órgãos públicos são geralmente constituídos por um grupo de ministérios, secretarias ou departamentos, e em alguns países existem outras unidades institucionais autônomas, o que impossibilita que um único respondente dentro da estrutura governamental possa ter informações precisas sobre todas essas divisões. Assim, nesses casos em que uma unidade institucional contém uma grande quantidade de subunidades (ministérios, agências, secretarias, organizações autônomas, entre outros), cada uma destas é considerada um respondente da pesquisa, informando sobre suas próprias características no uso das TIC nas suas atividades. Por exemplo, o governo federal no Brasil é composto por entidades da administração direta e indireta, como ministérios, agências reguladoras, fundações, entre outros, sendo que cada uma dessas subunidades compõem as unidades respondentes da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015.

UNIDADES INSTITUCIONAIS AUTÔNOMAS

Órgãos públicos com identidade jurídica própria e autonomia substancial que são estabelecidos para realizar funções específicas. São consideradas unidades institucionais distintas se possuem conjuntos completos de contas. No Brasil, foram consideradas unidades institucionais autônomas os órgãos públicos do Poder Executivo que fazem parte da administração indireta, como autarquias, fundações, entre outros.

NÍVEL DE GOVERNO

O Brasil conta com os três níveis de governo, sendo dividido, de acordo com a Constituição Federal de 1988, em União (governo federal), Estados e Distrito Federal (governos estaduais) e Municípios (governos municipais).

PODER

Trata-se da divisão, apontada na Constituição Federal de 1988, nas constituições dos estados e na Lei Orgânica do Distrito Federal, em poderes Executivo, Legislativo e Judiciário. Além disso, devido à sua autonomia funcional e administrativa prevista no artigo 127, parágrafo segundo, da Constituição Federal de 1988, o Ministério Público também é considerado um poder na pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015.

PESSOAS OCUPADAS

Entendem-se por todas as pessoas que trabalham em órgãos públicos, incluindo funcionários em período parcial, de curto prazo e eventuais. Estão excluídas deste conceito as pessoas contratadas por outras organizações (como, por exemplo, terceirizados). Para fins desta pesquisa são consideradas pessoas ocupadas em órgãos públicos os estatutários, os celetistas, os cargos comissionados e qualquer outra pessoa sem vínculo permanente desde que não seja terceirizado. É considerado o vínculo terceirizado quando a pessoa é oriunda de empresas privadas prestadoras de serviços para o órgão público ou o empresário individual que presta serviços para o órgão.

POPULAÇÃO-ALVO

A população-alvo do estudo é composta por órgãos públicos do Brasil vinculados aos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público da União, dos estados e do Distrito Federal. No âmbito local, a população-alvo abrange apenas as prefeituras (Poder Executivo municipal).

UNIDADE DE ANÁLISE E REFERÊNCIA

A pesquisa possui duas unidades de análise:

- Órgãos públicos federais e estaduais dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público;
- Prefeituras.

Nos órgãos públicos federais e estaduais do Poder Executivo, os respondentes da pesquisa são as subunidades desses órgãos, quando podiam ser divididos em ministérios e secretarias. Além disso, são consideradas como unidades institucionais autônomas desse poder e também como parte da unidade de referência da pesquisa a administração indireta (as autarquias e as fundações públicas).³

Nos poderes Legislativo, Judiciário e o Ministério Público, os órgãos incluídos são aqueles que melhor representavam a subunidade nesse contexto, como por exemplo, as assembleias legislativas, a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, os tribunais de justiça, os tribunais superiores, etc.

De acordo com a definição internacional adotada na pesquisa (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012) e a sua adaptação à estrutura da administração pública brasileira, os órgãos públicos que compõem a unidade de análise relacionada aos órgãos públicos federais e estaduais estão listados na Tabela 1.

³ Apesar das empresas públicas e sociedades de economia mista também serem órgãos da administração indireta, para fins desta pesquisa essas entidades estão excluídas como órgãos respondentes, conforme já descrito em "Órgãos Públicos, na seção "Conceitos e Definições".

TABELA 1

UNIDADE DE ANÁLISE – ÓRGÃOS PÚBLICOS DAS ESFERAS FEDERAL E ESTADUAL

| Ente federativo | Poder | Órgãos respondentes | Exclusões |
|----------------------------|--------------------|---|--|
| Federal | Legislativo | <ul style="list-style-type: none"> • Câmara dos Deputados • Senado Federal • Tribunal de Contas da União | Nenhuma |
| | Judiciário | <ul style="list-style-type: none"> • Tribunais Superiores • Tribunais da 2ª instância da Justiça Federal e Especial • Conselhos da Justiça Federal e Especial | Nenhuma |
| | Ministério Público | <ul style="list-style-type: none"> • Ministério Público Federal • Ministério Público do Trabalho • Ministério Público Militar • Ministério Público do Distrito Federal e Territórios • Conselho Nacional do Ministério Público | Nenhuma |
| | Executivo | <ul style="list-style-type: none"> • Administração direta (ministérios e secretarias da Presidência da República e outras entidades com <i>status</i> de ministério) • Administração indireta (autarquias e fundações públicas) | Instituições mercantis e com fins lucrativos controladas por órgãos públicos, empresas públicas, sociedades de economia mista, escolas, hospitais, centros de saúde, museus, delegacias de polícia e correios. |
| Estados e Distrito Federal | Legislativo | <ul style="list-style-type: none"> • Assembleias legislativas • Tribunais de Contas dos estados • Tribunais de Contas dos municípios⁴ | Nenhuma |
| | Judiciário | <ul style="list-style-type: none"> • Tribunais de Justiça | Nenhuma |
| | Ministério Público | <ul style="list-style-type: none"> • Ministério Público dos estados | Nenhuma |
| | Executivo | <ul style="list-style-type: none"> • Administração direta (secretarias de estado e/ou outras entidades com <i>status</i> de secretaria de estado) • Administração indireta (autarquias e fundações públicas) | Instituições mercantis e com fins lucrativos controladas por órgãos públicos, empresas públicas, sociedades de economia mista, escolas, hospitais, centros de saúde, museus, delegacias de polícia e correios. |

No âmbito local, cada prefeitura selecionada é considerada como um órgão respondente, devendo prestar informações sobre todas as suas subunidades, como secretarias, autarquias, fundações, etc. As câmaras de vereadores e os Tribunais de Contas dos municípios de São Paulo e Rio de Janeiro (Poder Legislativo) foram excluídas como respondentes da pesquisa no âmbito municipal.

⁴ Foram incluídos apenas os Tribunais de Contas dos Municípios que fazem parte dos órgãos estaduais. Estes são os casos dos estados de Bahia, Ceará, Goiás e Pará. Os Tribunais de Conta dos Municípios de São Paulo e Rio de Janeiro fazem parte da esfera municipal e, portanto, não são unidades de análise dos órgãos públicos nas esferas federal e estadual.

DOMÍNIOS DE INTERESSE PARA ANÁLISE E DIVULGAÇÃO

Os resultados dos órgãos públicos federais e estaduais dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público foram divulgados para domínios com base nas variáveis e níveis descritos a seguir.

- **Poder:** Corresponde à divisão dos órgãos públicos em Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público (BRASIL, 1988);
- **Ente federativo:** Corresponde à esfera com qual o órgão público está ligado, sendo o estadual relativo aos estados e ao Distrito Federal e Federal ligado aos órgãos públicos da União (BRASIL, 1988);
- **Porte:** Corresponde à divisão dos órgãos públicos segundo o número de pessoas ocupadas, até 249 e de 250 pessoas ou mais (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012).

Para a unidade de análise e referência “prefeituras”, os resultados são divulgados para os seguintes domínios e níveis.

- **Localização:** Refere-se à informação de que a prefeitura está localizada na capital ou interior de cada unidade federativa;
- **Região:** Corresponde à divisão regional do Brasil, segundo critérios do IBGE, nas macrorregiões Centro-Oeste, Nordeste, Norte, Sudeste ou Sul;
- **Porte:** Corresponde à divisão dos municípios segundo o tamanho da população, separados em até 10 mil habitantes, mais de 10 mil habitantes até 100 mil habitantes, mais de 100 mil habitantes até 500 mil habitantes e mais de 500 mil habitantes.

INSTRUMENTO DE COLETA

INFORMAÇÕES SOBRE OS INSTRUMENTOS DE COLETA

Para realização do estudo foi elaborado um questionário estruturado para cada unidade de análise que foi dividido em cinco módulos relacionados ao objetivo geral e aos objetivos específicos da pesquisa. Cabe ressaltar que os órgãos públicos federais e estaduais responderam mais questões que as prefeituras, permitindo maior detalhamento de alguns módulos do questionário nessa unidade de análise.

O módulo A investiga a infraestrutura e o uso de TIC nos órgãos públicos brasileiros, trazendo indicadores como o de acesso a computador e à Internet. O módulo B busca identificar características de gestão de tecnologias de informação e comunicação nos órgãos públicos, verificando a existência de departamento e documentos de planejamento na área de TI, entre outros.

O módulo C aborda a prestação de serviços públicos nos meios digitais, englobando indicadores que apontam desde a presença na *web* até oferta de serviços *on-line* para a sociedade. A disponibilização de informações e conteúdos na Internet e arquivos para *download* foram medidos no módulo D da pesquisa.

Por fim, no módulo E é possível identificar as formas de comunicação e participação dos cidadãos pela Internet e a presença do órgão em locais de interação pública *on-line*, como redes sociais.

Quando algum dos públicos selecionados não responde à determinada pergunta do questionário – geralmente por não ter uma posição definida acerca do assunto investigado ou por se negar a responder a determinada questão –, são disponibilizadas duas opções: “Não sabe” e “Não respondeu”, ambas consideradas como “Não resposta ao item”.

ALTERAÇÕES NOS INSTRUMENTOS DE COLETA

Em relação ao questionário da edição anterior da pesquisa, foram realizadas inclusões de novas questões e alterações naquelas já existentes, tanto em enunciados quanto em itens de resposta. Além disso, também foram alterados os fluxos de respostas em algumas partes do questionário com o objetivo de aprimorar o entendimento das perguntas.

No módulo A, as questões sobre pessoas ocupadas que utilizam computador e Internet nos órgãos públicos e prefeituras foram modificadas no questionário. Além do número absoluto, também foram aceitas respostas que apontam o percentual de pessoas ocupadas que utilizam os dispositivos selecionados para a pesquisa. Também foi modificada a questão sobre tipo de conexão à Internet: os itens de resposta “Conexão discada” e “Conexão DSL – via linha telefônica” foram explicitados com o objetivo de destacar as diferenças entre essas duas formas de conexão à Internet e, com isso, evitar problemas de compreensão.

No módulo B, foram modificadas as questões sobre a existência de departamento de TI, terceirização de serviços de TI e sistemas de informação para gestão. Na pergunta sobre a existência de departamento ou área de TI no órgão público e na prefeitura foi adicionada uma nota de esclarecimento pedindo que não fosse considerada área de TI se essa fosse composta exclusivamente por funcionários terceirizados. Foram modificados os itens de resposta da questão sobre quais funções de TIC foram realizadas por equipe terceirizada ou própria, sendo possível a partir da TIC Governo Eletrônico 2015 identificar se tais funções são realizadas por equipe própria, organização pública de TI ou equipe terceirizada. A questão sobre sistemas de informação para a gestão foi reformulada com a modificação do enunciado e adição de itens de resposta. As perguntas sobre existência de plano diretor ou estratégico de TI, tipo de sistema operacional e existência de plano de segurança foram excluídas. Vale destacar ainda a inclusão de novas questões nesse módulo, como: quantidade e vínculo empregatício dos funcionários da área de TI, contratação de consultoria de TI nos últimos 12 meses, existência de sistema operacional de código aberto e a sua finalidade, adoção de planos formalmente instituídos de TI, comitê ou conselho de governança de TI e processos de gestão de TI e utilização de aplicações de certificação digital. Algumas dessas novas perguntas foram realizadas apenas com órgãos públicos federais e estaduais como, por exemplo, os novos indicadores sobre serviços de computação em nuvem.

No módulo C, foram excluídos e alterados alguns indicadores sobre prestação de serviços pela Internet medidos em 2013 e alguns itens de resposta, como na questão sobre recursos oferecidos pela Internet. Também foi totalmente reformulado o indicador sobre oferta de serviços e informações por meio de dispositivos móveis, pois se tornou uma questão com respostas múltiplas que incluem uma série de iniciativas que os órgãos públicos podem oferecer

por meio desses dispositivos. Além disso, foi modificado o fluxo de respostas da pergunta sobre o oferecimento do serviço público mais procurado pelos cidadãos por meio da Internet e adicionado um novo item de resposta na questão sobre serviços oferecidos no *website* do órgão público. Entre as novas questões, foram tratados temas como disponibilização de acesso à Internet para os cidadãos e formas de provisão de central de atendimento, sendo essas respondidas apenas por prefeituras.

No módulo D, sobre disponibilização de informações dos órgãos públicos na Internet, houve poucas alterações em termos de enunciados e itens de resposta. Quanto ao módulo E, que trata da comunicação e participação pela Internet, houve mudanças no indicador sobre formas de contato pela Internet com a adição de novos itens de resposta. Também foram introduzidas novas perguntas sobre redes sociais *on-line*, como frequência da atualização dessas redes e existência de manual ou guia de publicação para redes sociais *on-line*. A questão sobre presença nas redes sociais foi alterada e, a partir de 2015, os órgãos públicos são questionados quanto à existência de perfis ou contas próprias em redes sociais *on-line*. Cabe destacar também a reformulação da pergunta sobre as formas de participação dos cidadãos pela Internet. Os itens de resposta dessa questão foram modificados de forma a facilitar a compreensão e foi adicionada uma nova possibilidade de resposta (votação *on-line*). Além disso, foi adicionada uma nova pergunta sobre o local de disponibilização de formas de participação dos cidadãos pela Internet.

PRÉ-TESTES

O questionário estruturado da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 foi submetido a uma série de pré-testes em campo com o objetivo de verificar a abordagem aos órgãos públicos e recrutamento dos entrevistados, bem como compreender o fluxo de respostas, o tempo de aplicação do questionário e a adequação do instrumento de coleta. Os pré-testes foram realizados por telefone, entre os dias 10 e 12 de junho de 2015, com 10 órgãos públicos divididos entre entidades do Poder Executivo estadual e municipal em São Paulo, Paraná, Espírito Santo, Mato Grosso, Tocantins, Bahia, Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

PLANO AMOSTRAL

O plano amostral da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 inclui abordagem censitária (ou seja, são contatadas todas as unidades relacionadas no cadastro) para os órgãos públicos federais dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público e para os órgãos públicos estaduais dos poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público. Adicionalmente, é realizada uma abordagem amostral para os órgãos públicos estaduais do Poder Executivo e para as prefeituras, devido à falta de recursos para realização de entrevistas com todas as unidades.

CADASTRO E FONTES DE INFORMAÇÃO

A partir do levantamento de órgãos públicos utilizado na pesquisa TIC Governo Eletrônico 2013 foram feitas atualizações (adição e exclusão de dados) com base nas informações disponíveis nos cadastros ou registros administrativos das mesmas fontes de 2013. A Tabela 2 apresenta as fontes utilizadas para a construção do cadastro da pesquisa realizada em 2015.

TABELA 2
FONTES PARA CADASTRO

| Órgão público | Fonte |
|---|--|
| Poder Executivo – Federal | Sistema de Informações Organizacionais do Governo Federal (SIORG) ⁵ |
| Poder Legislativo – Federal e Estadual | Website dos órgãos públicos |
| Poder Judiciário – Federal | Website do Conselho Nacional de Justiça – CNJ |
| Ministério Público – Federal e Estadual | Website dos órgãos públicos |
| Poder Executivo – Estadual | Website dos órgãos públicos |
| Poder Judiciário – Estadual | Website do Conselho Nacional de Justiça – CNJ |
| Prefeituras – Municipal | MUNIC 2013 - IBGE |

DIMENSIONAMENTO DA AMOSTRA

Para todos os órgãos públicos das esferas federal e estadual ligados aos poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público, foi adotada a abordagem censitária, que é um levantamento que abrange todos os elementos da população. Essa abordagem também foi realizada nos órgãos públicos federais do Poder Executivo. Já para as entidades públicas estaduais oriundas do Poder Executivo foi selecionada uma amostra de 400 órgãos da administração direta e indireta de forma a representar um universo de 1.374 órgãos estaduais presentes no cadastro.

No caso das prefeituras, foi realizada uma amostra de 1.102 municípios, considerando-se a estratificação por unidades da federação (e agrupamento de unidades da federação) e porte em quatro categorias, de acordo com as estimativas de população do IBGE enviadas ao Tribunal de Contas da União (TCU) em julho de 2014: até 10 mil habitantes; mais de 10 mil habitantes até 100 mil habitantes; mais de 100 mil habitantes até 500 mil habitantes; e mais de 500 mil habitantes.

Ao final da coleta de dados em campo foram entrevistados 620 órgãos públicos federais e estaduais e 996 prefeituras.

CRITÉRIOS PARA DESENHO DA AMOSTRA

ÓRGÃOS PÚBLICOS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL

A amostra dos órgãos estaduais do Poder Executivo foi desenhada utilizando a técnica de amostragem estratificada, que visa melhorar a precisão das estimativas e garantir a inclusão de subpopulações de interesse.

A estratificação ocorreu a partir do cruzamento das variáveis: região geográfica (que foi agrupada em três categorias: Centro-Oeste e Norte; Nordeste e Sudeste; e Sul) e tipo de administração (direta ou indireta). A partir dessa estratificação foi definida a alocação da amostra para uma determinada margem de erro. Os estratos permitem análises para os domínios definidos pelas duas variáveis individualmente. Contudo, com esse desenho, não é possível tirar conclusões para categorias resultantes do cruzamento entre os pares de variáveis.

⁵ Disponível em <<https://siorg.planejamento.gov.br/siorg-cidadao-webapp/apresentacao.jsf>>. Acesso em: 18 abr. 2015.

PREFEITURAS

A população-alvo da pesquisa compreende as prefeituras dos 5.569 municípios brasileiros – exclui-se Brasília, pois é uma região administrativa do Distrito Federal e tem uma característica singular em sua administração. Dessa forma, o universo de 5.569 prefeituras foi estratificado segundo 27 estratos de unidades da federação (ou agrupamento de unidade federativa – UF), também denominado de Estratos TIC, e porte em quatro categorias (até 10 mil habitantes; mais de 10 mil habitantes até 100 mil habitantes; mais de 100 mil habitantes até 500 mil habitantes; e mais de 500 mil habitantes). Ao todo, o universo de estudo foi dividido em 108 estratos. Definiu-se como estrato certo o conjunto de municípios com mais de 100 mil habitantes, que inclui as capitais de todas as unidades da federação.

Espera-se que a partir dessa estratificação seja possível a análise para os domínios: porte dos municípios e grandes regiões.

ALOCAÇÃO DA AMOSTRA

ÓRGÃOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO PODER EXECUTIVO

A amostra de órgãos públicos estaduais do Poder Executivo foi obtida por amostragem aleatória simples sem reposição em cada estrato. Dessa forma, as probabilidades de seleção são iguais dentro de cada estrato. O total de 400 unidades da amostra foi alocado em cada estrato de forma proporcional ao número de órgãos estaduais de cada estrato em relação ao total.

A Tabela 3 traz a quantidade de órgãos a serem contatados por poder, incluindo a parte censitária e amostral.

TABELA 3
ALOCAÇÃO DE ENTREVISTAS NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

| Alocação de entrevistas nos órgãos públicos | Cadastro | Amostra Prevista |
|--|--------------|------------------|
| Censo do Federal e Legislativo, Judiciário e Ministério Público Estadual | 274 | 274 |
| Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste – Administração Direta | 311 | 90 |
| Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste – Administração Indireta | 188 | 55 |
| Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste – Administração Direta | 384 | 112 |
| Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste – Administração Indireta | 317 | 92 |
| Amostra Executivo Estadual – Sul – Administração Direta | 116 | 34 |
| Amostra Executivo Estadual – Sul – Administração Indireta | 58 | 17 |
| Total | 1 648 | 674 |

PREFEITURAS

A distribuição das prefeituras alocadas na amostra está distribuída por Estrato TIC e porte conforme a Tabela 4. O total de 1.102 unidades da amostra foi alocada de duas formas distintas: os municípios com mais de 100 mil habitantes foram selecionados com certeza (probabilidade 1). Esses municípios somam 299 unidades amostrais. As demais 803 unidades foram selecionadas em cada estrato de forma proporcional ao número de municípios no estrato.

TABELA 4
DISTRIBUIÇÃO DA QUANTIDADE DE PREFEITURAS A SEREM ENTREVISTADAS
DE ACORDO COM AS MACRORREGIÕES E ESTRATOS TIC

CONTINUA ►

| Estratos TIC e Porte | Número de municípios | Amostra prevista |
|--|----------------------|------------------|
| Centro-Oeste – Goiás | 246 | 46 |
| Até 10 mil habitantes | 155 | 24 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 81 | 12 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 8 | 8 |
| Mais de 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Centro-Oeste – Mato Grosso | 141 | 24 |
| Até 10 mil habitantes | 68 | 10 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 69 | 10 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 3 | 3 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Centro-Oeste – Mato Grosso do Sul | 79 | 14 |
| Até 10 mil habitantes | 25 | 3 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 50 | 7 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 3 | 3 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Nordeste – Alagoas | 102 | 17 |
| Até 10 mil habitantes | 29 | 4 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 71 | 11 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Nordeste – Bahia | 417 | 79 |
| Até 10 mil habitantes | 66 | 10 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 334 | 52 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 15 | 15 |
| Mais de 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Nordeste – Ceará | 184 | 36 |
| Até 10 mil habitantes | 20 | 3 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 155 | 24 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 8 | 8 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Nordeste – Maranhão | 217 | 40 |
| Até 10 mil habitantes | 38 | 5 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 170 | 26 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 8 | 8 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |

▶ CONTINUAÇÃO

| Estratos TIC e Porte | Número de municípios | Amostra prevista |
|--|----------------------|------------------|
| Nordeste – Paraíba | 223 | 37 |
| Até 10 mil habitantes | 136 | 21 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 83 | 12 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 3 | 3 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Nordeste – Pernambuco | 185 | 38 |
| Até 10 mil habitantes | 16 | 2 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 157 | 24 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 10 | 10 |
| Mais de 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Nordeste – Piauí | 224 | 36 |
| Até 10 mil habitantes | 161 | 25 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 61 | 9 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Nordeste – Rio Grande do Norte | 167 | 28 |
| Até 10 mil habitantes | 96 | 15 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 68 | 10 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Nordeste – Sergipe | 75 | 14 |
| Até 10 mil habitantes | 27 | 4 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 45 | 7 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Norte – Acre e Rondônia | 74 | 14 |
| Até 10 mil habitantes | 20 | 3 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 50 | 7 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 4 | 4 |
| Mais de 500 mil habitantes | 0 | 0 |
| Norte – Amapá e Roraima | 31 | 6 |
| Até 10 mil habitantes | 12 | 1 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 16 | 2 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 3 | 3 |
| Mais de 500 mil habitantes | 0 | 0 |

▶ CONTINUAÇÃO

| Estratos TIC e Porte | Número de municípios | Amostra prevista |
|--|----------------------|------------------|
| Norte – Amazonas | 62 | 10 |
| Até 10 mil habitantes | 4 | 2 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 56 | 8 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Norte – Pará | 144 | 34 |
| Até 10 mil habitantes | 12 | 1 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 117 | 18 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 14 | 14 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Norte – Tocantins | 139 | 23 |
| Até 10 mil habitantes | 111 | 17 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 26 | 4 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Mais de 500 mil habitantes | 0 | 0 |
| Sudeste – Espírito Santo | 78 | 19 |
| Até 10 mil habitantes | 9 | 1 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 60 | 9 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 9 | 9 |
| Mais de 500 mil habitantes | 0 | 0 |
| Sudeste – Minas Gerais (Interior) | 803 | 143 |
| Até 10 mil habitantes | 462 | 72 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 319 | 49 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 20 | 20 |
| Mais de 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Sudeste – Minas Gerais (RM) | 50 | 14 |
| Até 10 mil habitantes | 16 | 2 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 25 | 3 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 7 | 7 |
| Mais de 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Sudeste – Rio de Janeiro (Interior) | 71 | 21 |
| Até 10 mil habitantes | 7 | 1 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 52 | 8 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 12 | 12 |
| Mais de 500 mil habitantes | 0 | 0 |

► CONCLUSÃO

| Estratos TIC e Porte | Número de municípios | Amostra prevista |
|--|----------------------|------------------|
| Sudeste – Rio de Janeiro (RM) | 21 | 15 |
| Até 10 mil habitantes | 0 | 0 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 7 | 1 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 10 | 10 |
| Mais de 500 mil habitantes | 4 | 4 |
| Sudeste – São Paulo (Interior) | 606 | 137 |
| Até 10 mil habitantes | 271 | 42 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 284 | 44 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 47 | 47 |
| Mais de 500 mil habitantes | 4 | 4 |
| Sudeste – São Paulo (RM) | 39 | 27 |
| Até 10 mil habitantes | 0 | 0 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 14 | 2 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 20 | 20 |
| Mais de 500 mil habitantes | 5 | 5 |
| Sul – Paraná | 399 | 79 |
| Até 10 mil habitantes | 200 | 31 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 179 | 28 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 18 | 18 |
| Mais de 500 mil habitantes | 2 | 2 |
| Sul – Rio Grande do Sul | 497 | 93 |
| Até 10 mil habitantes | 330 | 51 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 148 | 23 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 18 | 18 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Sul – Santa Catarina | 295 | 56 |
| Até 10 mil habitantes | 168 | 26 |
| Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | 114 | 17 |
| Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | 12 | 12 |
| Mais de 500 mil habitantes | 1 | 1 |
| Total | 5 569 | 1 102 |

SELEÇÃO DA AMOSTRA

ÓRGÃOS PÚBLICOS ESTADUAIS DO PODER EXECUTIVO

Dentro de cada estrato, os órgãos foram selecionados por amostragem aleatória simples. Ao todo, foram selecionados para participar da pesquisa 400 órgãos do Executivo estadual.

PREFEITURAS

As 803 unidades amostrais foram selecionadas em cada estrato por amostragem sistemática. Inicialmente, a base de dados foi ordenada por estratos de seleção (Estrato TIC e porte) e por unidade federativa (UF). Dentro de cada UF, a população total estimada de 2014 foi ordenada em “serpentina”, isto é, ora a ordenação da população na UF era crescente ora decrescente (alternando-se). Dessa forma, garantiu-se o espalhamento da amostra dentro dos diversos portes de municípios e nas unidades federativas.

Ao todo, foram selecionados para participar da pesquisa 1.102 municípios, sendo que cada município representa uma prefeitura.

COLETA DE DADOS EM CAMPO

DATA DE COLETA

A coleta de dados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 ocorreu entre os dias 20 de julho e 6 de novembro de 2015.

CRITÉRIOS PARA COLETA DE DADOS

Os órgãos públicos foram contatados por entrevista com roteiro estruturado a partir da técnica de Entrevista Telefônica Assistida por Computador (em inglês, *Computer Assisted Telephone Interview* – CATI). As entrevistas para aplicação do questionário tiveram duração média de 30 minutos.

Devido às diferentes dimensões de pesquisa e complexidade dos órgãos públicos, nos federais e estaduais foram buscados até dois respondentes em cada um, sendo a primeira entrevista reservada aos gestores responsáveis pela área ou departamento de tecnologia da entidade selecionada; e a segunda voltada aos gestores responsáveis pelos conteúdos digitais. Esse mesmo procedimento de coleta, com até dois respondentes, foi adotado a partir da pesquisa de 2015 com as prefeituras de capitais e de municípios com mais de 500 mil habitantes.

Primeiramente, foram entrevistados os profissionais de nível gerencial que apresentassem conhecimentos sobre a área de tecnologia de informação (TI) na totalidade do órgão público ou da prefeitura, tais como os diretores ou gestores responsáveis pela área ou departamento de tecnologia da organização pública selecionada ou outra pessoa indicada por eles. Esses responderam questões relacionadas à infraestrutura, ao uso e à gestão das TIC no órgão público selecionado. Além disso, esse responsável também indicava o segundo respondente da pesquisa naquele órgão público ou prefeitura, caso estivesse apto a isso.

O segundo respondente dos órgãos públicos federais e estaduais e das prefeituras de capitais ou municípios com mais de 500 mil habitantes foi o gestor responsável pelos conteúdos digitais do órgão público selecionado ou a pessoa indicada por ele.

Conteúdos digitais são aqueles preparados para estarem disponíveis *on-line*, em algum portal ou *website*. Para esse respondente, foram realizadas questões sobre o uso da Internet e das novas tecnologias para a prestação de serviços públicos, o acesso à informação pública e a participação e comunicação da sociedade com o setor público. Para abordar o segundo respondente, existiam três possibilidades:

- O responsável pela área ou departamento de TI também era responsável pelos conteúdos digitais: nessa situação, apenas esse gestor respondeu o questionário da pesquisa;
- O responsável pela área ou departamento de TI declara que conhece a área de conteúdos digitais: o gestor de TI responde apenas uma parte do questionário, e a segunda parte é respondida pelo responsável pela área de conteúdos digitais;
- O responsável pela área ou departamento de TI declara que não sabe se existe uma área de conteúdos digitais ou que não há essa área no órgão público selecionado: nesse caso, apenas o gestor de TI responde ao questionário.

No caso dos demais municípios, que não eram capitais ou tinham população inferior a 500 mil habitantes, apenas uma entrevista foi realizada com gestores responsáveis pela área ou departamento de tecnologia da prefeitura selecionada, que responderam questões sobre todos os módulos da pesquisa.

Cabe destacar que, quando não existia área ou departamento de tecnologia da informação ou não era encontrado o seu responsável, foram aceitos como respondentes da pesquisa a pessoa que: a) era da área administrativa ou gerencial responsável pela gestão ou contratação dos serviços de TI no órgão público selecionado; ou b) declarasse conhecer a gestão e contratação de TI no órgão público selecionado como um todo. Os respondentes são funcionários do órgão público ou prefeitura selecionados (concursado permanente ou temporário ou cargo comissionado) ou prestador de serviços por meio de empresa pública, autarquia, fundação, sociedade de economia mista ou outro departamento governamental que não seja o do órgão público selecionado. Não foram entrevistados funcionários de empresas terceirizadas.

PERFIL DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS SELECIONADOS

Com o objetivo de contextualizar e ampliar o entendimento sobre os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015, é apresentado a seguir o perfil dos respondentes das duas unidades de análise do estudo: a) órgãos públicos federais e estaduais; e b) prefeituras.

Os dados apresentados neste tópico revelam o perfil dos órgãos públicos entrevistados de modo a trazer o efetivo número de entrevistas dentro de cada perfil. Ainda assim, vale ressaltar que, para leitura das questões da pesquisa, os dados são ponderados para refletir, de maneira precisa, o peso de cada questão em relação ao universo de órgãos públicos no Brasil.

Foram entrevistados 1.616 órgãos públicos no total, sendo 996 no âmbito municipal (prefeituras) e 620 das esferas federal e estadual.

ÓRGÃOS FEDERAIS E ESTADUAIS

No total, foram entrevistados 620 órgãos públicos federais e estaduais, sendo 73% do Poder Executivo, 9% do Poder Legislativo, 4% do Ministério Público e 14% do Poder Judiciário (Gráfico 1). Destes, 24% eram do nível federal e 76% do estadual, conforme apresenta o Gráfico 2.

GRÁFICO 1
PERFIL DA AMOSTRA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SEGUNDO PODER

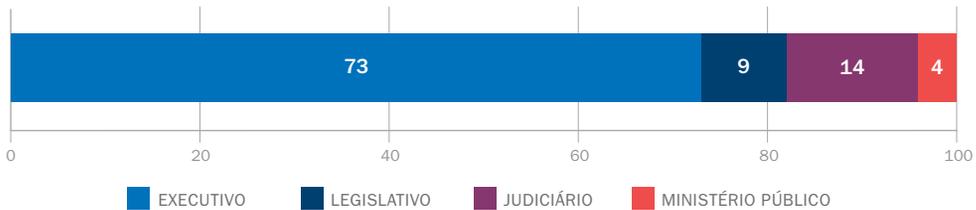
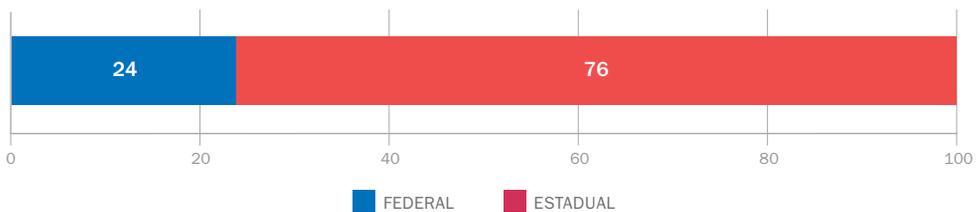


GRÁFICO 2
PERFIL DA AMOSTRA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SEGUNDO ENTE FEDERATIVO



Por fim, analisando o porte dos órgãos públicos federais e estaduais entrevistados, foi identificado que a maior parte possui 250 ou mais pessoas ocupadas em suas dependências (59% dos órgãos públicos entrevistados), 33% possuem até 249 pessoas ocupadas e 8% não souberam ou não declararam essa informação (Gráfico 3).

GRÁFICO 3
PERFIL DA AMOSTRA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS SEGUNDO PORTE



PREFEITURAS

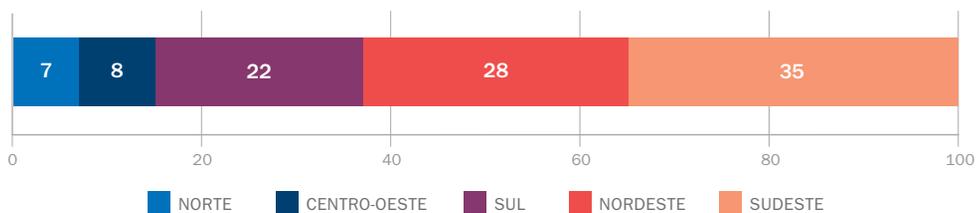
Em relação ao tamanho dos municípios entrevistados, 33% da amostra de prefeituras são compostos por municípios com até 10 mil habitantes, 39% com mais de 10 mil até 100 mil habitantes, 24% com mais de 100 mil até 500 mil habitantes e 4% por municípios com população acima de 500 mil habitantes (Gráfico 4).

GRÁFICO 4
PERFIL DA AMOSTRA DE PREFEITURAS SEGUNDO PORTE



Em relação às regiões brasileiras, 35% das prefeituras entrevistadas são da região Sudeste, 28% do Nordeste, 22% da região Sul, 8% do Centro-Oeste e 7% do Norte, conforme apresentado no Gráfico 5.

GRÁFICO 5
PERFIL DA AMOSTRA DE PREFEITURAS SEGUNDO REGIÃO



PROCESSAMENTO DOS DADOS

PROCEDIMENTOS DE PONDERAÇÃO

ÓRGÃOS PÚBLICOS DAS ESFERAS FEDERAL E ESTADUAL

O peso básico de um órgão público das esferas federal e estadual i foi calculado com base no inverso da sua probabilidade de inclusão na amostra, isto é:

$$w_{ih} = \begin{cases} \frac{N_h}{n_h} & \text{se o órgão é da esfera estadual e do Poder Executivo} \\ n_h & \text{caso contrário} \\ 1 & \end{cases}$$

Onde:

w_{ih} É o peso básico, inverso da probabilidade de seleção do órgão i no estrato h .

N_h É o total de órgãos executivos estaduais no estrato h .

n_h É o total da amostra de órgãos estaduais executivos no estrato h .

Esse é o peso básico associado a cada um dos órgãos federais e estaduais na pesquisa. Ao todo, 620 órgãos federais e estaduais responderam a pesquisa. Foi realizada uma correção de não resposta associada aos informantes.

A correção de não resposta é dada pela fórmula:

$$w_{ih}^* = \begin{cases} w_{ih} \times \frac{N_h}{n_h^r} & \text{se o órgão é da esfera estadual e do Poder Executivo} \\ C_h / c_h^r & \text{caso contrário} \end{cases}$$

Onde:

w_{ih}^* É o peso com correção de não resposta do órgão federal ou estadual i no estrato h .

N_h É o total de órgãos executivos estaduais no estrato h .

n_h^r É o total de órgãos estaduais do Poder Executivo respondentes no estrato h .

C_h É o total de órgãos federais e estaduais incluídos com certeza na amostra (poderes Legislativo, Judiciário e Executivo federal – censo) no estrato h .

c_h^r É o total de órgãos federais e estaduais incluídos com certeza na amostra (poderes Legislativo, Judiciário e Executivo federal – censo) no estrato h que responderam a pesquisa.

Como para cada órgão público estadual buscou-se até dois respondentes, ele foi considerado realizado quando pelo menos uma entrevista foi concluída. Dessa maneira, atribui-se um peso amostral básico para cada um dos respondentes. Esses pesos foram ajustados de forma a incorporar todas as correções decorrentes dos tratamentos das situações de coleta identificadas na fase de controle da amostra, isto é, o peso básico dos respondentes foi redistribuído somente entre os órgãos em que houve entrevista.

PREFEITURAS

O peso básico de um município i foi calculado com base no inverso da sua probabilidade de inclusão na amostra, isto é:

$$w_{mih} = \frac{M_h}{m_h}$$

Onde:

w_{mih} É o peso básico, inverso da probabilidade de seleção, do município i no estrato h .

M_h É o total de municípios no estrato h .

m_h É o total da amostra de municípios no estrato h .

Esse é o peso básico associado a cada um dos municípios na pesquisa. Ao todo 996 municípios responderam a pesquisa. Foi realizada uma correção de não resposta associada aos informantes.

A correção de não resposta é dada pela fórmula:

$$w_{mih}^* = \frac{M_h}{m_h^r}$$

Onde:

w_{mih}^* É o peso com correção de não resposta do município i no estrato h .

M_h É o total de municípios no estrato h .

m_h^r É o total de municípios respondentes no estrato h .

Isso também é válido para as prefeituras dos municípios do estrato certo (municípios com mais de 100 mil habitantes), pois, como todas foram realizadas, a probabilidade de seleção era igual a 1. Logo, seu peso também é igual a 1. Da mesma forma, a correção de não resposta foi realizada dentro de cada estrato, de modo que o peso básico dos municípios foi redistribuído somente entre as prefeituras em que houve entrevista (mesmo aquelas que pertenciam a estratos certos).

PRECISÃO DA AMOSTRA

As medidas ou estimativas da precisão amostral dos indicadores da TIC Governo Eletrônico 2015 levaram em consideração em seus cálculos o plano amostral por estratos empregado na pesquisa. O Método do Conglomerado Primário (do inglês *Ultimate Cluster*) foi utilizado na estimação de variâncias para estimadores de totais em planos amostrais de múltiplos estágios. Proposto por Hansen, Hurwitz e Madow (1953), o método considera apenas a variação entre informações disponíveis no nível das unidades primárias de amostragem (UPA) e admite que estas teriam sido selecionadas com reposição da população.

Com base no método, foi possível considerar a estratificação e a seleção com probabilidades desiguais tanto das unidades primárias como das demais unidades de amostragem. A aplicação do método depende de duas premissas. Primeiramente, devem estar disponíveis estimadores não viciados dos totais da variável de interesse para cada um dos conglomerados primários selecionados. Em segundo lugar, pelo menos dois destes estimadores precisam estar relacionados em cada estrato, caso a amostra seja estratificada no primeiro estágio.

Esse método fornece a base para vários dos pacotes estatísticos especializados em cálculo de variâncias considerando o plano amostral.

Assim, a partir das variâncias estimadas optou-se pela divulgação dos erros amostrais expressos pela margem de erro. Para a divulgação, as margens de erros foram calculadas para um nível de confiança de 95%. Isso indica que os resultados, baseados nesta amostra, são considerados precisos, dentro do intervalo definido pelas margens de erro, ou seja, se a pesquisa for repetida várias vezes, em 95% delas o intervalo poderá conter o verdadeiro valor populacional. Outras medidas derivadas desta estimativa de variabilidade são comumente apresentadas, tais como erro padrão, coeficiente de variação ou intervalo de confiança.

O cálculo da margem de erro considera o produto do erro padrão (raiz quadrada da variância) pelo valor 1,96 (valor da distribuição amostral que corresponde ao nível de significância escolhido de 95%). Estes cálculos foram feitos para cada variável de cada uma das tabelas, ou seja, todas as tabelas de indicadores possuem margens de erros relacionadas a cada estimativa apresentada em cada célula da tabela. Diante da elevada quantidade de informação, as margens estão apresentadas exclusivamente no *website* do Cetic.br, com acesso pelas tabelas de resultados da pesquisa e no portal de visualização de dados do Cetic.br (<http://data.cetic.br/cetic/>).

DISSEMINAÇÃO DOS DADOS

Os resultados desta pesquisa são divulgados de acordo com as seguintes variáveis de cruzamento: a) localização, região e porte, no caso das prefeituras; e b) poder, ente federativo e porte, no caso dos órgãos federais e estaduais.

Arredondamentos fazem com que, em alguns resultados, a soma das categorias parciais difira de 100% em questões de resposta única. O somatório de frequências em questões de respostas múltiplas usualmente é diferente de 100%.

Nas tabelas, a nota “Cada item apresentado se refere apenas aos resultados da alternativa sim” representa que o indicador foi coletado com as alternativas “sim” e “não”, e também é possível que o respondente não saiba ou não responda, embora se tenha optado por apresentar apenas o resultado obtido na alternativa “sim”.

As estimativas referentes ao ano de 2015 são diretamente comparáveis às estimativas da publicação anterior. A significância das diferenças entre os anos estudados podem ser avaliadas por meio do valor absoluto da estatística padronizada t .

$$t = \frac{\hat{T}_2 - \hat{T}_1}{\sqrt{\hat{V}(\hat{T}_2 - \hat{T}_1)}}$$

Para um valor absoluto de t maior que $Z_{\alpha/2}$, diz-se que a diferença $T_2 - T_1$ é diferente de zero, ao nível de significância α .

Os dados e os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 são publicados em livro e disponibilizados no *site* do Cetic.br (www.cetic.br), com o objetivo de prover o governo, academia e demais interessados com informações sobre o uso de TIC no setor público brasileiro.

REFERÊNCIAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/civil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Acesso em: 25 jul. 2013.

COMISSÃO ECONÔMICA DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A ÁFRICA – UNECA. *Manual for measuring e-government*. Addis Ababa (Etiópia): Uneca, 2014. Disponível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/partnership/eGovernment_Manual_Final_2014.pdf>. Acesso em: 03 dez. 2015.

CUNHA, M. A. V. C. Governo Eletrônico no Brasil: avanços e impactos na sociedade brasileira. In: BARBOSA, A. (Org.). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2005-2009*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010. v. 1, p. 73-76. Disponível em: <<http://www.cgi.br>>. Acesso em: 10 out. 2014.

EUROSTAT – European Commission. *e-Government Benchmark Framework 2012-2015*. 2012. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital_agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf>. Acesso em: 22 mar. 2013.

KISH, L. *Survey Sampling*. Nova Iorque: Wiley, 1965.

HANSEN, M. H.; HURWITZ, W. N.; MADOW, W. G. *Sample survey methods and theory*. New York: John Wiley, 1953. vv.1-2.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). *Pesquisa de informações básicas municipais – MUNIC 2013*. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2013/>>. Acesso em: 21 jan. 2015.

PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT. *Framework for a set of e-government core indicators*. 2012. Disponível em: <http://www.uneca.org/sites/default/files/publications/framework-for-a-set-of-e-government-core-indicators_eng.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2013.

SÄRNDAL, C.-E.; SWENSSON, B.; WRETMAN, J. *Model Assisted Survey Sampling*. New York: Springer Verlag, 1992.

ANÁLISE DOS RESULTADOS TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015

APRESENTAÇÃO

Organizações públicas em todo o mundo vêm sendo impulsionadas a melhorar a gestão, a oferta de serviços públicos, a disponibilização de suas informações e as formas com que engajam a sociedade para interagir e colaborar com questões públicas. Nesse contexto, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) têm desempenhado um papel central na transformação da administração pública. Organismos e articulações internacionais como a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)¹, Organização das Nações Unidas (ONU)² e a Parceria para o Governo Aberto (OGP)³ estão entre os agentes que realizam estudos sobre as tecnologias no setor público e propõem recomendações para o seu uso. O relatório *Government at a Glance 2015*, produzido pela OCDE, apresenta um capítulo sobre governos e meios digitais em que se analisa e mede a utilização de mídias sociais, dados abertos e uso de e-serviços nos seus países-membros. Já a ONU publica a cada dois anos um *ranking* de governo eletrônico (e-Gov) na pesquisa *UN E-Government Survey*, em que avalia o estágio de desenvolvimento das ações de e-Gov nos 193 países-membros.

Tais organismos defendem que o uso das tecnologias nas atividades do setor público – por meio de políticas de governo eletrônico – tem a capacidade de transformar o Estado e o relacionamento entre as organizações públicas e a sociedade. A difusão das tecnologias, portanto, contribuiria não somente com o propósito de modernizar o setor público, promovendo maior eficiência na gestão interna dos órgãos públicos e melhoria na entrega dos serviços públicos, mas também auxiliaria a promoção de estratégias para ampliar o acesso à informação e participação dos cidadãos nas ações dos governos (MICKOLEIT, 2014). Assim, cabe destacar o aspecto multidimensional do governo eletrônico nos Estados modernos, o que implica em investimento no uso das TIC pelos órgãos públicos nas mais diversas frentes e atividades. Não basta canalizar os esforços de uso das TIC em apenas uma dimensão de sua atuação. É esperado que as organizações planejem de maneira integrada as políticas de governo eletrônico, considerando também aspectos como serviços, participação e acesso à informação, entre outros.

¹ Mais informações em: <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

² Mais informações em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

³ Mais informações em: <<http://www.opengovpartnership.org/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

Não por acaso, o conceito de governo eletrônico tem avançado para além de sua formulação inicial, que enfocava a automação dos processos internos dos governos e a disponibilização de serviços *on-line* aos cidadãos. Passou a incluir também a ampliação da participação e interação da sociedade nos processos democráticos, bem como respostas à demanda crescente por controle social e *accountability*. Como apontam Diniz, Barbosa, Junqueira e Prado, governo eletrônico passa a se referir à:

mudança da maneira como o governo, pelo uso da TIC, atinge os seus objetivos para cumprimento do papel do Estado. Isso inclui a melhoria dos processos da administração pública, aumento da eficiência, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, e democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e *accountability* dos governos. (DINIZ; BARBOSA; JUNQUEIRA; PRADO, 2009, p. 27).

Entretanto, disparidades no acesso a essas tecnologias, tanto por cidadãos quanto por organizações públicas, afetam negativamente o acesso aos benefícios potenciais do uso das TIC nas diferentes atividades dos governos. As desigualdades verificadas na adoção e no uso das tecnologias pelos órgãos públicos podem afetar os direitos dos cidadãos e, inclusive, dificultar o acesso a eles. Por exemplo, um órgão público que não provê informações e serviços *on-line* ou mecanismos de interação pela Internet aos cidadãos pode estar diminuindo a efetividade do provimento de direitos fundamentais, como acesso à informação pública, educação, saúde, participação, entre outros.

Tendo em vista a crescente importância que as iniciativas de governo eletrônico vêm adquirindo nas organizações públicas, tornou-se fundamental acompanhar e compreender a adoção e o uso de TIC pelo setor público, bem como apresentar dados atualizados e regulares sobre esse processo. Com o objetivo de apoiar esse diagnóstico, desde 2005, o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) produz regularmente indicadores relacionados ao uso de TIC nas relações entre governos e cidadãos, organizações sem fins lucrativos e empresas⁴. Em 2010, foi organizada uma edição especial da pesquisa, denominada TIC Governo Eletrônico 2010, cujo foco foi a realização de um estudo sobre a demanda por serviços de e-Gov por cidadãos e empresas (CGI.br, 2010). A partir de 2013 o Cetic.br passou a realizar regularmente a pesquisa TIC Governo Eletrônico, com o objetivo de coletar indicadores do lado da oferta de iniciativas de e-Gov, com a medição dos serviços e dos canais de interação com a sociedade que eram mediados por TIC e disponibilizados por parte dos órgãos públicos.

Neste relatório são apresentados os resultados da segunda edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico. A estrutura da apresentação da análise de resultados está dividida em dois perfis de entidades públicas. Primeiro são discutidos os resultados referentes aos órgãos públicos federais e estaduais, da administração pública direta e indireta, dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público. Em seguida, são apresentados os resultados referentes às prefeituras (Executivo municipal). Ao final, são apontados alguns dos principais desafios para a agenda de políticas de e-Gov no país.

⁴ As pesquisas TIC Domicílios, TIC Organizações Sem Fins Lucrativos e TIC Empresas possuem indicadores que medem o uso de serviços de governo eletrônico no país por parte de indivíduos, organizações sem fins lucrativos e empresas. Mais informações sobre as pesquisas podem ser encontradas no *website* do Cetic.br: <<http://www.cetic.br>>.

TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2015 DESTAQUES



DEPARTAMENTO DE TI

A maior parte dos órgãos públicos federais (97%) e estaduais (83%) já possui área ou departamento responsável pela gestão de TI. Enquanto 79% dos órgãos federais possui mais de 20 funcionários em seu departamento de TI, apenas 22% das organizações estaduais apresenta essa quantidade de funcionários. Entre os municípios brasileiros, menos da metade das prefeituras (41%) possui uma área ou departamento de TI. Apenas 29% das prefeituras da região Nordeste e 25% dos municípios com até 10 mil habitantes declaram ter uma área de TI. P. 151 e 169



DISPOSITIVOS MÓVEIS

Os resultados da pesquisa apontam que uma parcela reduzida das organizações públicas oferecem recursos aos cidadãos por meio de dispositivos móveis. Metade dos órgãos públicos federais e 42% dos estaduais disponibilizam *websites* adaptados para dispositivos móveis. Aplicativos criados pelo órgão público foram citados por 33% dos órgãos federais e 20% dos estaduais. Dentre os recursos medidos pela pesquisa, o mais citado pelas prefeituras foi a existência de *website* adaptado para dispositivos móveis (24%). Aplicativos foram oferecidos por apenas 4% das prefeituras brasileiras. P. 160 e 173



PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

A maior parte das organizações públicas no país já está presente nas redes sociais e atualiza frequentemente seus perfis ou contas nessas redes. Entre os órgãos públicos federais e estaduais, 76% possuem perfil ou conta próprios em redes sociais e 86% declaram atualizar ou postar em suas redes todos os dias ou pelo menos uma vez por semana. Já 66% das prefeituras estão presentes na Internet por meio de redes sociais e 84% atualizam ou postam todos os dias ou pelo menos uma vez por semana. P. 166 e 178



FORMAS DE PARTICIPAÇÃO ON-LINE

Nos 12 meses anteriores à pesquisa, 35% dos órgãos federais e 15% dos estaduais realizaram consulta pública pela Internet; a ferramenta *enquete* foi adotada por 26% dos órgãos federais e 17% dos estaduais. Enquanto fóruns ou comunidades de discussão foram citados por 25% dos órgãos federais e 13% dos estaduais, apenas 10% dos federais e 6% dos estaduais citam a realização de votação *on-line*. A forma mais citada de participação por meio da Internet realizada pelas prefeituras foi a *enquete* (18%), seguida de consulta pública (11%), fóruns ou comunidades de discussão (10%) e votação *on-line* (8%). P. 167 e 179

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

INFRAESTRUTURA E GESTÃO DE TIC

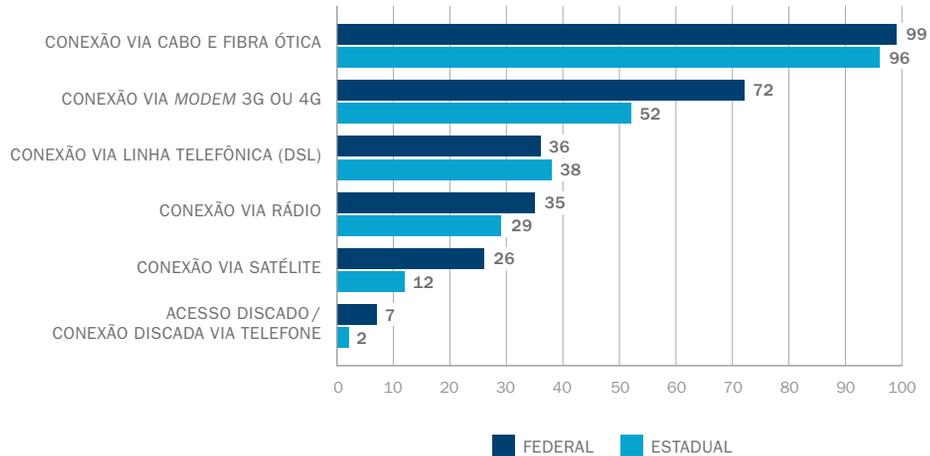
A pesquisa TIC Governo Eletrônico, em suas duas edições, apresenta um cenário de universalização da presença de computadores e de acesso à Internet⁵ nos órgãos públicos federais e estaduais. Os dados da edição de 2015 reafirmaram que o acesso à Internet nos órgãos públicos é feito principalmente por conexões banda larga, sendo a conexão via cabo (incluindo conexões por fibra ótica) o tipo mais utilizado por órgãos federais (99%) e estaduais (96%). O uso de conexões que garantem velocidades mais altas de acesso é um fator importante, não apenas para a realização das atividades cotidianas internas dessas organizações, mas também para a entrega rápida de informações e serviços aos cidadãos.

O segundo tipo de conexão mais reportado na pesquisa foi o *modem* 3G ou 4G, que possui como uma de suas características a possibilidade de ampliar a mobilidade dos servidores públicos no acesso à Internet. A proporção de órgãos estaduais que utilizam esse tipo de conexão (52%) é menor do que a observada entre os órgãos de nível federal (72%). O *modem* 3G ou 4G estava mais presente entre os órgãos do Poder Judiciário (77%) e do Ministério Público (82%). Vale destacar também que apenas 7% dos órgãos federais e 2% dos órgãos estaduais declararam utilizar a Internet por acesso discado em 2015, sendo que, como em 2013, nenhum dos órgãos públicos federais e estaduais declarou utilizar apenas esse tipo de conexão à Internet⁶ (Gráfico 1).

⁵ 100% dos órgãos públicos declararam presença de computadores e acesso à Internet. Arredondamentos fazem com que, em alguns resultados, a soma das categorias parciais difira de 100% em questões de resposta única. Assim, a proporção de órgãos federais e estaduais que utilizaram computador e acessaram a Internet corresponde a um valor arredondado.

⁶ Na edição 2015 da pesquisa TIC Governo Eletrônico, assim como já ocorreu em outras pesquisas do Cetic.br, foi modificada a questão sobre tipo de conexão à Internet nos itens de resposta “Conexão discada” e “Conexão DSL - via linha telefônica”. Para ambos os itens foi dada uma explicação adicional com o objetivo de destacar as diferenças entre essas duas formas de conexão à Internet e, com isso, evitar problemas de compreensão.

GRÁFICO 1
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO
NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com acesso à Internet⁷



A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 também pretende compreender como se dá o uso e a gestão dos recursos tecnológicos presentes nas organizações. Algumas questões sobre gestão das TIC foram reformuladas nesta segunda edição da pesquisa, além da incorporação de novos indicadores sobre a implementação de projetos e ações relacionados à gestão de TIC nos órgãos públicos federais e estaduais – tais como a existência de documentos de planejamento estratégico de TI, a adoção de processos de gestão de TI e a utilização de certificação digital.

Um dos aspectos investigados pela pesquisa TIC Governo Eletrônico é a presença de uma área ou departamento de TI responsável pelos recursos tecnológicos utilizados nos órgãos públicos. A maior parte dos órgãos públicos federais contava com uma área de TI (97%), sendo que, em 79% deles, essa área era composta por uma equipe de 21 ou mais funcionários. Por outro lado, a proporção de órgãos estaduais que contava com uma área de TI foi de 83%, e na maior parte deles (58%) sua equipe era formada por 1 a 10 profissionais. Apenas 22% possuíam uma equipe maior, com mais de 20 funcionários. É importante destacar que este indicador apresentou resultados semelhantes em relação a 2013, quando 96% dos órgãos federais e 83% estaduais declararam possuir área ou departamento de TI.

Com o propósito de investigar como as áreas de TI dos órgãos públicos federais e estaduais são compostas, a pesquisa TIC Governo Eletrônico identificou qual o tipo de vínculo empregatício dos funcionários da área. Entre os órgãos de nível federal, a maioria contou com funcionários efetivos do próprio órgão (92%), ainda que as atividades da área ou departamento de TI fossem realizadas também por profissionais com outros tipos de vínculo: 81% dos órgãos federais também possuíam em suas respectivas áreas de TI profissionais terceirizados, 78% tinham

⁷ É importante ressaltar que os órgãos públicos federais e estaduais podem possuir mais de um tipo de conexão e, portanto, responder mais de um item questionado.

funcionários em cargos comissionados ou de livre nomeação, 72% tinham estagiários e 64%, funcionários cedidos de outros órgãos públicos.

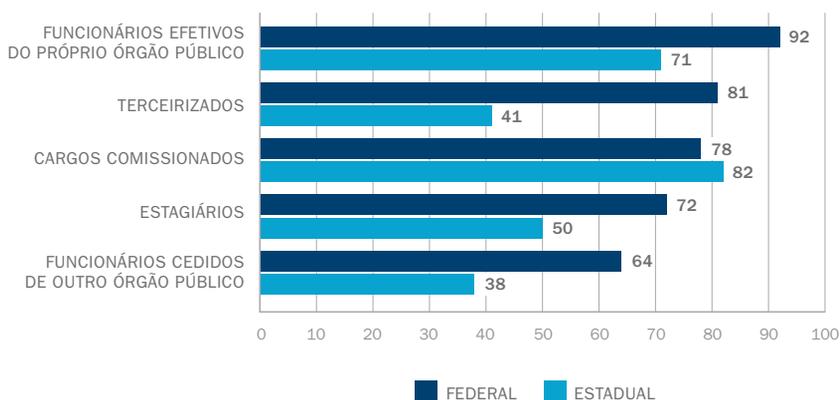
Nos órgãos públicos estaduais que possuíam área ou departamento de TI, destaca-se a alta proporção daqueles que contam com profissionais em cargos comissionados (82%) em comparação com a presença de funcionários efetivos (71%). Os resultados também revelam que entre os órgãos públicos estaduais era menor a presença de funcionários terceirizados (41%) em comparação com os órgãos federais (Gráfico 2). Os órgãos públicos federais apresentam uma composição de funcionários segundo o vínculo empregatício mais diversificada em relação aos órgãos estaduais. Chama a atenção que, no âmbito estadual, um a cada três órgãos declarou que não possuía funcionários efetivos em sua área ou departamento de TI.

Ao analisar apenas o conjunto dos estabelecimentos federais ou estaduais que não possuíam funcionários efetivos na área de TI, foi possível identificar os cargos comissionados ou de livre nomeação como a alternativa mais mencionada (87%), seguida por estagiários (48%), funcionários cedidos por outros órgãos (43%) e terceirizados (37%).

Como a renovação do quadro temporário é ligada geralmente ao ciclo dos cargos eletivos, há o risco de que o conhecimento acumulado pelos profissionais ao longo do tempo não seja reutilizado pela organização pública. E, ainda, que os profissionais do setor de tecnologia da informação deixem a organização, gerando perdas de conhecimento e de práticas de gestão implementadas.

GRÁFICO 2
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS – ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com área ou departamento de tecnologia da informação



Nos órgãos federais, foram altas as proporções dos que declararam possuir processos de gestão de contratos de TI (82%), de acompanhamento de projetos de TI (79%), de gerenciamento de serviço de TI (74%) e de tratamento de incidentes e problemas (68%). Os órgãos públicos estaduais também contaram com frequência com esses processos de gestão, sendo que apenas no que se refere aos processos de acompanhamento de projetos de TI (61%) e gestão de contratos (68%) houve uma diferença maior em relação ao observado nos órgãos de nível federal, conforme pode ser visto no Gráfico 3.

Dentre os processos de gestão de TI investigados na pesquisa, os menos citados foram os de gestão de riscos de TI: 44% nos órgãos federais e 33% nos estaduais. Vale ressaltar que esses processos são de suma importância para que se identifique, monitore e controle as vulnerabilidades e riscos que podem comprometer a segurança da informação desses órgãos e, por vezes, também a segurança e privacidade dos dados e informações dos cidadãos. Falhas ou invasões das bases de dados podem significar sérias perdas e violações de informações. Se, por um lado, eliminar ou reduzir riscos se apresentam como ações fundamentais na gestão de TI, por outro, é inegável que tais ações podem envolver altos custos. Assim, os órgãos públicos devem estabelecer um equilíbrio entre redução de riscos e custos.

GRÁFICO 3
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO – ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com área ou departamento de tecnologia da informação



A edição de 2015 da pesquisa TIC Governo Eletrônico passou a investigar a presença de documentos que regulam e formalizam um planejamento estratégico de TI entre os órgãos públicos federais e estaduais, bem como a implementação das atividades previstas e a realização de monitoramento periódico das ações efetivamente realizadas. A implantação desses documentos de planejamento tem como um dos seus benefícios facilitar e explicitar o alinhamento entre as estratégias e ações da área de TI com as estratégias organizacionais, além de conter um plano de ação a ser implementado pelo órgão público com o propósito de garantir que as atividades realizadas no setor de TI busquem atender aos objetivos de atuação daquele órgão (BRASIL, 2012). Assim, a definição de uma estratégia de TI adequada aos objetivos da organização pública possibilita uma melhor gestão dos recursos de tecnologia e maior qualidade na prestação de serviços aos cidadãos (BRASIL, 2012).

Dentre os instrumentos de planejamento de TI investigados pela pesquisa, o plano estratégico ou diretor de tecnologia da informação é o mais frequente entre os órgãos públicos federais e estaduais (Gráfico 4). Enquanto esse tipo de documento já foi instituído em praticamente todas as organizações do âmbito federal (92%), pouco menos da metade dos órgãos públicos

estaduais (44%) citaram esse instrumento. A diferença pode ser atribuída à legislação federal. Em todas as instituições do governo federal, segundo a Instrução Normativa nº 04, de 2010, no artigo 4, as contratações de bens e serviços de tecnologia de informação e comunicação “(...) deverão ser precedidas de planejamento, elaborado em harmonia com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), alinhado à estratégia do órgão ou entidade”. Os acórdãos do Tribunal de Contas da União (TCU) também reforçam essa obrigatoriedade.⁸

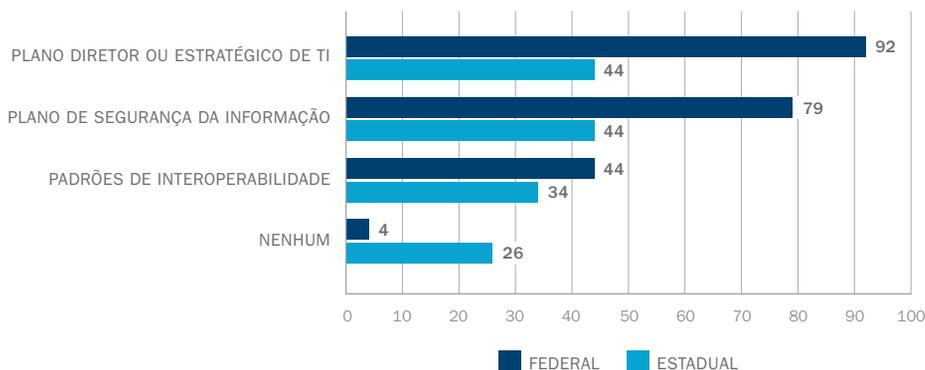
O Poder Judiciário se destacou por contar com 95% dos seus órgãos com algum documento formal que institui esse tipo de plano. Já os documentos que formalizam planos de segurança da informação estavam presentes em 79% dos órgãos de nível federal e em 44% dos órgãos estaduais. Também foi alta a proporção de órgãos do Poder Judiciário que mencionaram ter esse documento (77%).

A existência de diretrizes e normas que padronizam as ações de gestão de TI nas organizações do Judiciário também parecem influenciar este resultado. Desde 2009, foram criadas normas com o objetivo de uniformizar a adoção das TIC nos órgãos públicos desse poder. Mais recentemente, foi criada por meio da Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD). Essa estratégia, que abrange o período de 2015 a 2020, tem como objetivo promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no Poder Judiciário. Dentre as obrigações definidas nessa resolução, os órgãos públicos do Judiciário devem elaborar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (Petic) e constituir um Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação.

GRÁFICO 4

PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO - ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais ou estaduais com área ou departamento de tecnologia da informação



⁸ Diversos acórdãos do TCU, entre eles Ac1521/03-P, 1558/03-P, 2094/04-P, 117/06-P e 304/06-P, estabelecem que “a licitação deve ser precedida de minucioso planejamento, realizado em harmonia com o planejamento estratégico da instituição e com o seu plano diretor de informática”.

A existência de documento formalmente instituído de padrões de interoperabilidade é menos citada pelos órgãos públicos federais e estaduais. A adoção desses padrões no setor público possibilita o desenvolvimento de um ambiente onde as informações possam ser rapidamente localizadas e compartilhadas entre os diversos departamentos do órgão e demais organizações ou indivíduos. Os resultados encontrados apontaram, no entanto, para um cenário de baixa adoção deste tipo de documento entre os órgãos federais (44%) e estaduais (34%).

Destaca-se o fato de que 4% dos órgãos federais e 26% dos estaduais não contavam com nenhum dos documentos de planejamento de TI que foram monitorados pela pesquisa, o que indica espaço para ampliar a implementação de ações que auxiliem no avanço da gestão de TI na administração pública estadual.

A pesquisa TIC Governo Eletrônico busca averiguar também se os órgãos públicos brasileiros estão adotando ao menos uma das ações previstas nesses planos de TI, bem como se essas ações em curso são monitoradas periodicamente pelo órgão público. A Tabela 1 aponta que é alta a proporção de órgãos federais que implementaram ao menos uma das ações dos planos que possuem, como aquelas previstas pelo plano diretor de TI (89%) e de segurança da informação (70%).

Ainda que os órgãos estaduais tenham declarado possuir em menor proporção documentos de planejamento de TI, aqueles que os adotaram, em geral, também aplicaram alguma das ações previstas no plano. No caso de plano diretor de TI, 44% adotaram o documento, enquanto 38% dos estaduais implementaram alguma de suas ações; e para documento com o plano de segurança da informação, presente em 44% dos órgãos estaduais, 36% declararam ter adotado ao menos uma de suas ações.

Já o monitoramento periódico das ações é menos difundido entre os órgãos públicos. Dentre os planos investigados pela pesquisa, o menos monitorado pelos órgãos federais foram os padrões de interoperabilidade: 40% deles declararam adotar ações previstas nesses padrões, porém apenas 25% fizeram o seu monitoramento periódico. Portanto, além da já baixa proporção de órgãos federais que contaram com esse documento, ainda foi menor a proporção daqueles que adotaram alguma das ações previstas e as monitoram com periodicidade.

TABELA 1
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE REALIZARAM AÇÕES PREVISTAS OU MONITORARAM O DOCUMENTO INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO – ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com área ou departamento de tecnologia da informação

| Ente Federativo | Indicador | Plano diretor ou estratégico de TI | Plano de segurança da informação | Padrões de interoperabilidade |
|-----------------|-------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Federal | Possui documento | 92 | 79 | 44 |
| | Ações em andamento | 89 | 70 | 40 |
| | Monitoramento periódico | 81 | 63 | 25 |
| Estadual | Possui documento | 44 | 44 | 34 |
| | Ações em andamento | 38 | 36 | 27 |
| | Monitoramento periódico | 31 | 32 | 23 |

A adoção, implementação e monitoramento de planos de TI compõem um conjunto de ações importantes para a gestão eficiente e estratégica dos recursos de TIC presentes nos órgãos públicos, bem como para integrar as ações da área de tecnologia com os objetivos e diretrizes gerais do poder público. Essa integração pode ser facilitada e planejada de forma mais sistemática nos órgãos públicos com a presença de um comitê ou conselho diretivo de TI, que tem entre suas funções contribuir na tomada de decisão, na criação de políticas e diretrizes de TI e ainda na distribuição dos recursos TIC. Dada a sua importância para viabilizar e impulsionar uma adequada gestão de TI na administração pública, a implementação desses comitês vem sendo fomentada por organizações, como o Tribunal de Contas da União (TCU), nos acordos de fiscalizações ligados ao tema e o Poder Judiciário, por meio da resolução e estratégia já citadas anteriormente.

A edição de 2015 da pesquisa apurou a existência de um comitê ou conselho diretivo, de estratégia ou de governança de TI nos órgãos públicos. Dentre os órgãos federais, 95% declararam contar com tal comitê, ao passo que essa proporção foi de apenas 26% entre os estaduais. Destacaram-se nesse quesito também os órgãos do Poder Judiciário (96% possuem comitê diretivo de TI) e do Ministério Público (100%). Mais uma vez, vale ressaltar que a diferença encontrada pode estar associada ao fato de que já existem normas que exigem a criação desse tipo de comitê no âmbito federal e no Poder Judiciário.

Dentre as práticas de segurança implementadas pelos órgãos públicos, foi investigado o uso de aplicações de certificação digital, ferramenta importante por possibilitar a troca eletrônica e segura de informações entre as organizações e outros usuários, tanto internos quanto externos, além de garantir maior agilidade nas transações, redução no uso de papel e diminuição de custos na oferta de serviços. Essas aplicações já foram utilizadas por 90% dos órgãos públicos federais e em menor proporção por aqueles de nível estadual (64%) – o que mostra que há espaço para expansão da ferramenta no âmbito estadual. Analisando os diferentes poderes, o uso de certificação digital foi menos frequente nos órgãos do Executivo (64%) em relação aos do Legislativo (81%), Ministério Público (89%) e Judiciário (96%).

SERVIÇOS PÚBLICOS E MEIOS DIGITAIS

Os serviços oferecidos pelos órgãos públicos em meio digital são uma importante dimensão para a compreensão do desenvolvimento de políticas de governo eletrônico, pois essas iniciativas possuem um enorme potencial para melhorar o modo com que os governos entregam seus serviços aos cidadãos (ONU, 2014). Apesar da oferta de serviços *on-line* não ser a única dimensão que compõe os programas de e-Gov, ela é considerada das mais proeminentes porque é uma das que mais trazem impactos à vida dos cidadãos (BARBOSA et al, 2013).

Neste módulo da pesquisa foram medidos temas relacionados à presença na Internet por meio de *websites* e disponibilidade de serviços e recursos *on-line* pelos órgãos públicos pesquisados. Os resultados indicaram que a presença de *websites* estava praticamente universalizada, e foi verificada em 99% dos órgãos da esfera federal e em 91% da estadual. Portanto, a maioria dos órgãos públicos federais e estaduais já possuía um espaço *on-line* em que foi possível prover informações e serviços para sociedade.

Entretanto, é importante compreender quais tipos de recursos e iniciativas são oferecidos pelo *website* para que os cidadãos possam interagir com as organizações e ter acesso aos serviços públicos. Dessa maneira, buscou-se identificar se alguns serviços públicos já são disponibilizados por meio do *website* como forma de ampliar e agilizar o acesso aos serviços providos pela administração pública para os diferentes setores da sociedade. Nesse sentido, foram medidos tanto serviços informacionais quanto transacionais. A disponibilização de informações ou de documentos e formulários que agilizam a prestação de um determinado serviço público pode ser denominada como serviço informacional. Dessa forma, a Internet se torna uma ferramenta fundamental para que o usuário possa ter acesso a informações prévias sobre o serviço que necessita, como, por exemplo, endereços e horários de funcionamento das repartições públicas, documentos que devem ser levados para ter acesso ao serviço público, formulários a serem preenchidos, entre outros. Podem ser citados como outros exemplos de serviços informacionais a publicação na Internet do guia de serviços públicos que contém informações sobre todos os serviços ofertados pelo órgão⁹ e a possibilidade de preenchimento de formulários *on-line*. Já os transacionais se referem a serviços mais sofisticados, que permitem a prestação parcial ou total do serviço público por meios digitais. Na pesquisa, foram medidas as possibilidades de realizar pelo *website* ações como: agendamento para consultas, serviços e atendimentos; realizar inscrições e matrículas; e emitir boletos ou outras guias de pagamento.¹⁰

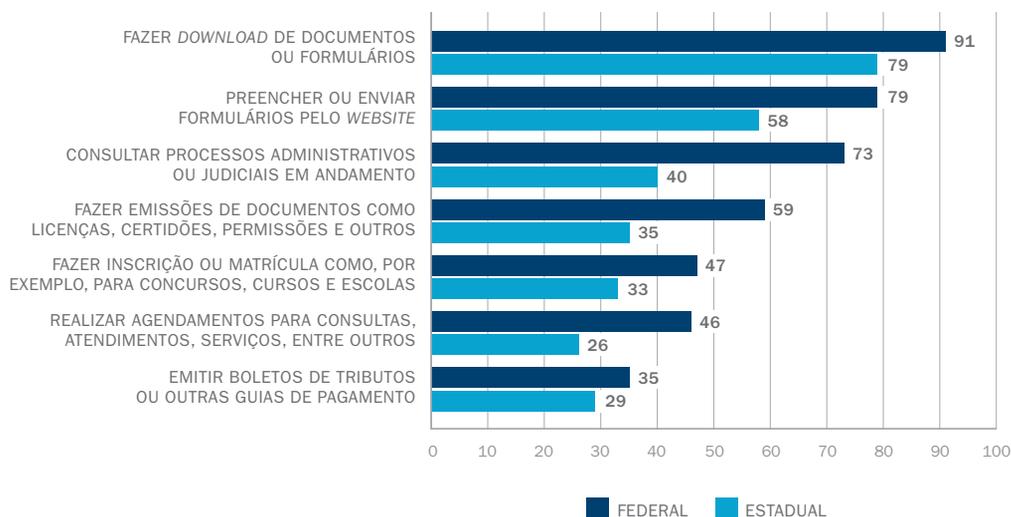
Dentre os serviços públicos medidos pela pesquisa, o mais ofertado pelos *websites*, tanto dos órgãos federais como dos estaduais, foi o *download* de documentos ou formulários, cujas proporções observadas foram de 91% e 79%, respectivamente (Gráfico 5). O preenchimento ou envio de formulários estava disponível em 79% dos *websites* de órgãos federais, seguido por recursos de consulta a processos administrativos ou judiciais em andamento, presentes em 73%. Agendamento para consultas, atendimentos e serviços estavam entre os que apresentaram as menores proporções de oferta nos *websites* dos órgãos públicos, sendo disponibilizado por 46% dos federais e 26% dos estaduais.

⁹ Exemplos desse tipo de iniciativa podem ser encontradas no governo federal (<http://www.servicos.gov.br/>) e nos governos estaduais, como Acre (<http://gsp.ac.gov.br/>) e Espírito Santo (<http://www.guiadeservicos.es.gov.br/>).

¹⁰ Iniciativas como o Poupatempo (<https://www.poupatempo.sp.gov.br/>), do governo do estado de São Paulo, permitem que o solicitante de um serviço ofertado nesse programa possa agendar pela Internet a data de atendimento nos postos presenciais.

GRÁFICO 5
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE – ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais que possuem website

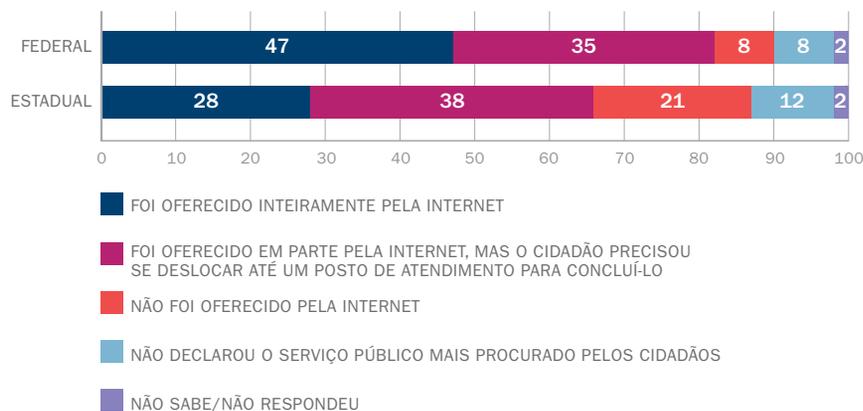


Além da medição de serviços *on-line* selecionados, a pesquisa também levantou informações sobre os meios em que o serviço público mais procurado pelos cidadãos no órgão foi ofertado – se inteiramente ou parcialmente pela Internet, ou ainda se não foi disponibilizado na rede mundial de computadores (Gráfico 6). Os órgãos federais apresentaram proporções maiores na oferta de seu principal serviço inteiramente pela Internet (47%) em relação aos órgãos estaduais (28%), enquanto a oferta parcial de serviços – aqueles oferecidos na Internet mas que, para sua finalização, o cidadão precisava se deslocar a um posto de atendimento –, ocorreu em proporções semelhantes entre os órgãos dos dois níveis de governo.

Vale notar que, nos casos em que os cidadãos precisam se deslocar a um posto de atendimento para finalizar o serviço, perde-se parte da vantagem que se tem com a oferta de serviços da administração pública pela Internet, que poderia ser integralmente digitalizada. Nesse contexto, cabe citar como exemplo a Estratégia de Governança Digital oficializada em janeiro de 2016¹¹ pelo governo federal, por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que tem como objetivo ampliar a oferta dos serviços públicos providos pela Internet em esfera federal. Um dos propósitos desse projeto é mapear os serviços do governo federal e possibilitar que ele seja prestado remotamente pela Internet, permitindo que indivíduos e organizações acessem aos serviços públicos mais facilmente.

¹¹ Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/estrategia-de-governanca-digital-egd/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

GRÁFICO 6
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE OFERECERAM *ON-LINE* O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELOS CIDADÃOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais



Cabe destacar ainda que enquanto apenas 8% dos órgãos federais declararam que o principal serviço não é ofertado nem parcialmente pela Internet, essa proporção atinge 21% entre os órgãos estaduais. A compreensão dessa diferença não deve levar em conta somente a diversidade dos serviços prestados pelos diferentes órgãos públicos tanto no âmbito federal quanto estadual, mas também as dificuldades encontradas para a provisão desses serviços inteiramente pela Internet.

Conforme aponta o Gráfico 7, 67% dos órgãos federais e 62% dos estaduais que não ofereceram o serviço público mais procurado pela Internet declararam que o tipo de serviço não permitia que este fosse oferecido pela rede, e 61% dos órgãos federais e 45% dos estaduais mencionaram restrições legais como motivo para não disponibilizar o serviço *on-line*. Ainda de acordo com os resultados da pesquisa, a falta de infraestrutura de TIC não parece representar uma das principais barreiras para a oferta do serviço público mais procurado pelos cidadãos por meio da Internet nos órgãos de nível federal, uma vez que esse motivo foi mencionado por apenas 13% dos pesquisados. Já entre os estaduais, a questão de infraestrutura foi citada por um a cada quatro órgãos como um motivo para não ofertar o serviço público mais procurado pelos cidadãos na Internet.

GRÁFICO 7
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET – ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais que prestam parcialmente ou não prestam o serviço público mais procurado pelo cidadão pela Internet



A pesquisa bienal sobre governo eletrônico – *UN E-Government Survey* – realizada pela Organização das Nações Unidas (ONU) destacou na sua edição de 2014 o conceito de entrega de serviços por multicanais (do inglês *multichannel service delivery*). Esse conceito é definido como “a provisão de serviços públicos por vários meios de uma maneira integrada e coordenada” (ONU, 2014, p. 96, tradução nossa). De acordo com a publicação, existe uma pressão para que governos disponibilizem formas cada vez mais fáceis de acesso a informações e serviços públicos pelos cidadãos, incluindo a possibilidade de sua oferta por diversos meios. Entre esses canais, o uso de dispositivos móveis para a oferta de serviços e informações é uma das formas citadas pela publicação que pode facilitar o acesso ao cidadão.

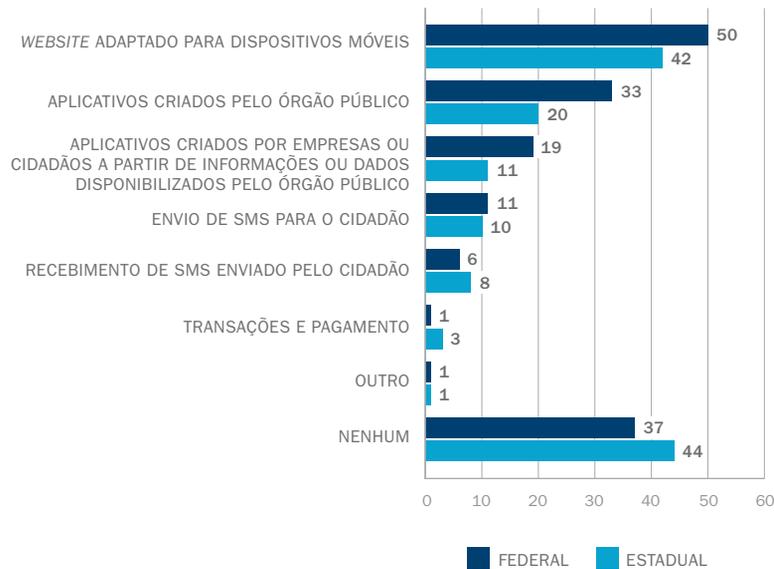
Acompanhando o avanço do uso da Internet pelos telefones celulares¹², que vem aumentando ao longo dos anos (CGI.br, 2015), a oferta de informações e serviços públicos por meio de dispositivos móveis também deve ser considerada pelos órgãos públicos como uma importante plataforma de interação da administração pública com os cidadãos. Assim, a alta penetração do uso de celulares na população brasileira¹³, bem como a ampliação do acesso à Internet por meio desses dispositivos, permite que os órgãos públicos disponibilizem mais um meio para a oferta de informações e serviços. Por isso, em 2015, a pesquisa TIC Governo Eletrônico passou a investigar os recursos oferecidos pelos órgãos públicos por meio de dispositivos móveis. Conforme demonstra o Gráfico 8, dentre os órgãos federais, metade ofereceu *website* adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em alguma plataforma

¹² Segundo os dados da pesquisa TIC Domicílios 2014, no total da população, a proporção de usuários de Internet pelo telefone celular passou de 15% em 2011 para 47% em 2014 (CGI.br, 2015).

¹³ A pesquisa TIC Domicílios 2014 também apontou que 86% da população utilizou telefones celulares nos três meses anteriores à pesquisa.

versão *mobile*, proporção que foi de 42% nos órgãos estaduais. Aplicativos criados pelos próprios órgãos foram disponibilizados por 33% dos federais e por 20% dos estaduais.

GRÁFICO 8
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS POR RECURSOS OFERECIDOS AOS CIDADÃOS POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS – ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com acesso à Internet



Portanto, os resultados apontam possibilidades de ampliação da oferta de recursos aos cidadãos por meios de dispositivos móveis. Apesar desse desafio, exemplos de uso das tecnologias móveis já podem ser encontrados nos diversos níveis de governo. O governo federal mantém no seu portal um guia com mais de 80 aplicativos (*apps*) disponibilizados por organizações públicas¹⁴, entre eles, o aplicativo Anatel Consumidor¹⁵, que permite o registro e acompanhamento de reclamações dos consumidores contra prestadoras de serviços de telecomunicações, e o aplicativo do Bolsa Família¹⁶, criado pela Caixa Econômica Federal com o objetivo de auxiliar o participante desta política a encontrar informações detalhadas sobre o seu benefício, como calendários e extratos de pagamento. No âmbito estadual, o programa Poupatempo¹⁷, do governo do Estado de São Paulo, envia SMS para avisar o cidadão sobre agendamentos de serviços e emissão de documentos. Já o aplicativo Detran.BA¹⁸, *mobile* do Departamento Estadual de Trânsito da Bahia, além de disponibilizar o acesso a informações e recebimento de notificações sobre o vencimento da habilitação e licenciamento do automóvel,

¹⁴ Disponível em: <<http://www.aplicativos.gov.br/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

¹⁵ Disponível em: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/canais-de-atendimento/aplicativo>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

¹⁶ Disponível em: <<http://caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/bolsa-familia/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

¹⁷ Disponível em: <<https://www.poupatempo.sp.gov.br/>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

¹⁸ Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=kLmsLERI5Fo>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

também permite a solicitação de serviços, como a carteira da permissão internacional para dirigir e a segunda via da carteira nacional de habilitação.

ACESSO À INFORMAÇÃO VIA INTERNET

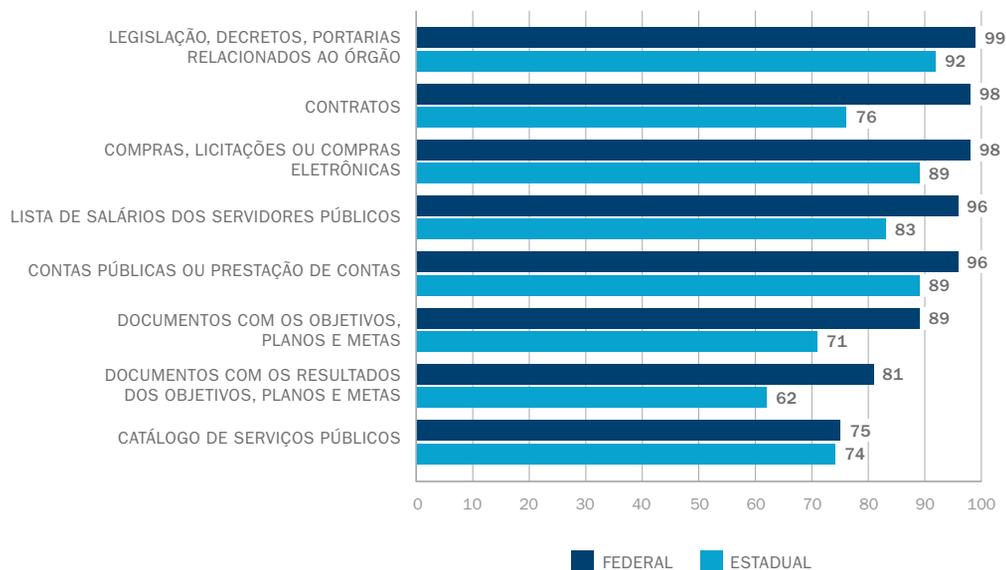
Uma das principais vantagens relacionadas ao uso de TIC por órgãos públicos é a possibilidade de facilitar o acesso às informações dessas entidades. No Brasil, a Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) estabelece, em seu artigo 8, que os órgãos públicos¹⁹ devem promover, independente de requerimentos, as informações de interesse coletivo ou geral por eles produzida ou custodiadas (BRASIL, 2011). Nessa perspectiva, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 mediu a disponibilidade de algumas informações pela Internet de modo a compreender como os órgãos públicos utilizam as TIC para o acesso à informação pública.

De acordo com os resultados da pesquisa, a maior parte das informações medidas – como legislação (99%), contratos (98%), compras e licitações (98%), lista de salários dos servidores (96%) e contas públicas (96%) – já era divulgada de alguma forma pelos órgãos públicos federais por meio da Internet (Gráfico 9). Entre os órgãos estaduais, foi possível identificar um cenário semelhante, sendo que a disponibilização de algumas informações, como contratos (76%) e lista de salários de servidores públicos (83%), é citada em proporção menor do que nos órgãos federais. A publicação de catálogo de serviços públicos foi uma das menos citadas tanto por órgãos federais (75%) quanto estaduais (74%), apesar de ser um dos dados que devem estar disponíveis na rede mundial de computadores de acordo com a LAI. É importante ressaltar também que informações relacionadas aos resultados dos objetivos, planos e metas para a atual gestão ainda não são publicadas na Internet por 13% dos órgãos federais e 32% dos estaduais, mesmo sendo este um dado essencial para o acompanhamento e controle das ações dos órgãos públicos pela sociedade.

¹⁹ Essa lei definiu como órgãos públicos aqueles integrantes da administração direta dos poderes Executivo, Legislativo, incluindo as Cortes de Contas, Judiciário e Ministério Público, e também as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais entidades controladas direta ou indiretamente pela União, estados, Distrito Federal e municípios. Portanto, as organizações públicas investigadas na pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 estão incluídas na abrangência da Lei de Acesso à Informação e devem seguir os preceitos dispostos nela.

GRÁFICO 9
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO – ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais que utilizam computador



Os órgãos federais e estaduais declararam disponibilizar em maior proporção pelos próprios *websites* a legislação (53%), os documentos com objetivos, planos e metas (39%) e os catálogos com serviços públicos (36%). Já aqueles que publicaram conteúdo nos *sites* de outras instituições públicas, os itens mais citados foram a lista de salários dos servidores públicos (59%), contas públicas ou prestação de contas (46%) e compras e licitações (40%). Em grande medida, isso se deve ao fato de que essas informações são concentradas em portais de transparência, cujos órgãos gestores centralizam esse tipo de dado, a exemplo do Portal da Transparência do governo federal²⁰, iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU), e o Portal da Transparência do Estado de Minas Gerais²¹, mantido pela Controladoria Geral do Estado de Minas Gerais (CGE-MG).

Também foi investigado na pesquisa o formato em que os arquivos foram disponibilizados para *download* nos *websites* dos órgãos públicos. A LAI orienta que não devem estar em formato proprietário²², de forma que as informações de governo sejam legíveis em qualquer computador, sem que haja, por exemplo, problemas de compatibilidade e a necessidade de aquisição de licenças de uso para que o usuário acesse um determinado documento. O tipo de formato do arquivo para *download* também é um dos preceitos que compõem os princípios dos

²⁰ Disponível em: <<http://www.transparencia.gov.br>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

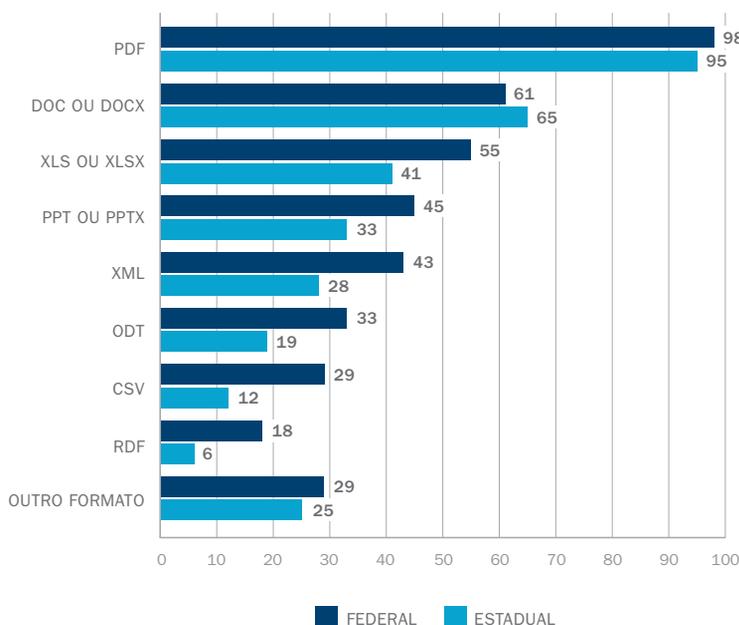
²¹ Disponível em: <<http://www.transparencia.mg.gov.br>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

²² Formato proprietário é o resultado do desenvolvimento individual ou de uma empresa que o código fonte do *software* sigiloso e protegido por uma patente ou licença de uso. Isso impede que o usuário realize determinadas modificações no arquivo na medida em que o usuário depende de um programa fornecido pela empresa desenvolvedora e proprietária. O oposto desse formato é o aberto, que não coloca limitações aos utilizadores finais, com código fonte disponível e sem exigência de licenças pagas para seu uso.

dados abertos governamentais. De acordo com tais princípios, para um dado governamental ser considerado aberto, entre outras características, ele não deve ser proprietário, deve ser legível por máquinas e não ter licenças de uso (OPENGOVDATA, 2015).

A maioria dos *websites* dos órgãos públicos disponibilizou arquivos para *download* em formato PDF: 98% nos órgãos federais e 95% nos estaduais (Gráfico 10). Em seguida, foram citados os formatos DOC ou DOCX, XLS e XLSX, PPT ou PPTX, todos de plataformas proprietárias. Os formatos abertos pesquisados foram mencionados em proporções menores pelos órgãos públicos, como XML, citado em 43% dos órgãos federais e 28% dos estaduais, e ODT, disponibilizados por 33% e 19%, respectivamente.

GRÁFICO 10
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO
DISPONIBILIZADO NO WEBSITE – ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais que possuem *website*
e permitem ao usuário fazer *download* de documentos



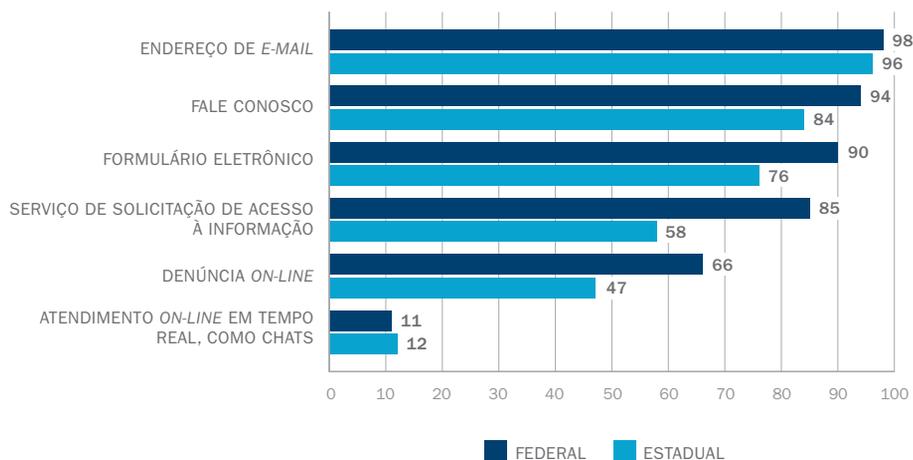
Apesar de ser compreendido e bastante utilizado pelos usuários, os arquivos publicados em formato PDF não se enquadram no princípio em que o dado deve ser legível por máquinas, impedindo ou dificultando o processamento automático das informações nele contidas (CGI.br, 2011). Em outras palavras, o arquivo em formato PDF dificulta o uso dos dados em certas situações, como cruzar informações, criar aplicativos e produzir análises estatísticas. Assim, apesar de os órgãos da esfera federal disponibilizarem mais arquivos em formatos abertos – a exemplo do formato CSV, que é disponibilizado por 29% dos federais e 12% dos estaduais –, ainda é um desafio para todos os níveis e poderes prover suas informações evitando formatos fechados ou proprietários.

COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO PELA INTERNET

A oferta de mecanismos de comunicação e participação da Internet por parte dos órgãos públicos constitui-se como um dos elementos que facilitam a interação entre as instituições públicas e a sociedade. A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 apresentou novidades em relação à edição de 2013 no que se refere aos indicadores do módulo de comunicação e da participação pela Internet. Novos indicadores foram incluídos, tal como a frequência de atualização e atividades realizadas nas redes sociais. Outros foram reformulados, a exemplo do indicador que mede as formas de participação do cidadão pela Internet, com o objetivo de mapear os canais de comunicação e participação *on-line* disponibilizados pelos órgãos públicos brasileiros.

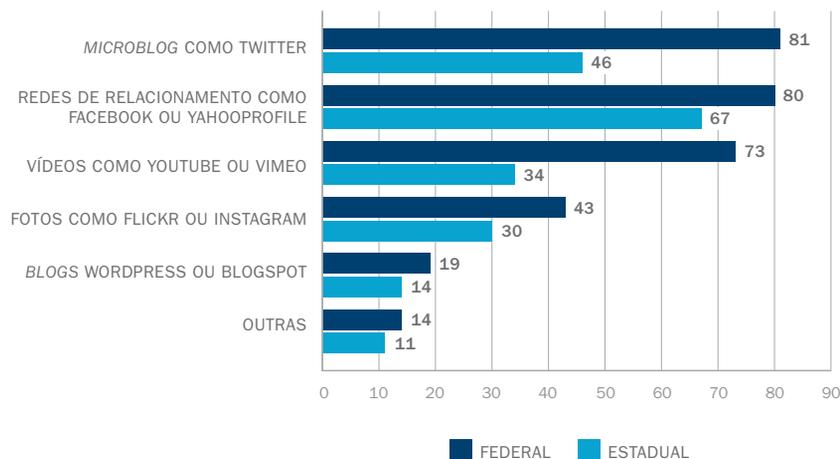
Os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 indicaram que a maior parte dos órgãos federais que possuem *website* ofereceram pelo menos o endereço de *e-mail* para contato aos cidadãos (98%), informação disponível também na maioria dos *websites* de órgãos estaduais (96%). Fale conosco e formulários eletrônicos foram as formas de comunicação mais ofertadas depois do *e-mail*: nos órgãos federais, 94% e 90%, respectivamente, e nos órgãos estaduais em 84% e 76%. O atendimento *on-line* em tempo real foi a forma de comunicação com o cidadão menos citada entre os órgãos públicos, disponibilizado nos *websites* de apenas 11% dos órgãos federais e em 12% dos estaduais (Gráfico 11). Entre os poderes, cabe ainda destacar a disponibilização no *website* de ferramenta de denúncia *on-line*, que foi praticamente universalizada entre os órgãos públicos do Ministério Público (96%) e foi citada por menos da metade dos órgãos pertencentes ao Executivo (45%).

GRÁFICO 11
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO - ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais estaduais que possuem *website*



Outra possível plataforma de interação entre governo e cidadãos são as redes sociais *on-line*. Já estão presentes por meio de perfil ou conta próprios nessas redes, 92% dos órgãos federais e 74% dos estaduais. Plataformas como Facebook ou YahooProfile (68%) e o Twitter (50%) foram as mais utilizadas segundo o total de órgãos públicos federais e estaduais (Gráfico 12).

GRÁFICO 12
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL *ON-LINE*, POR TIPO DE REDE SOCIAL - ENTE FEDERATIVO (2015)
Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com acesso à Internet



A frequência com que os órgãos publicam ou atualizam conteúdos nas redes sociais também foi um dos temas desta pesquisa. Entre os órgãos federais que estão presentes nas redes sociais, 52% atualizaram suas páginas todos os dias e 28%, pelo menos uma vez por semana. Nos órgãos estaduais, essas proporções foram semelhantes: 60% declararam atualizar suas páginas ou perfis todos os dias e 26%, pelo menos uma vez por semana.

Um dos benefícios do uso das redes sociais pelo setor público, além do monitoramento das demandas da sociedade, é a possibilidade de interação e/ou debate entre os órgãos públicos e cidadãos que essas ferramentas permitem. Nesse sentido, umas das iniciativas nas redes sociais é o recebimento de solicitações pela área de ouvidoria da Controladoria-Geral da União (CGU) via Facebook.

As principais atividades realizadas por eles nas redes sociais foram: postar notícias sobre o órgão público (92% entre federais e 93% entre estaduais) e divulgar serviços ou campanhas (91% e 90%, respectivamente). Já responder a comentários e dúvidas dos cidadãos foram atividades realizadas por uma menor proporção de órgãos, tanto no nível federal (76%) quanto no estadual (83%). Portanto, existe espaço para ampliar a interação via redes sociais *on-line* pelos órgãos públicos (Gráfico 13).

GRÁFICO 13
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM ALGUMA REDE SOCIAL *ON-LINE*, POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS *ON-LINE* NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)

Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com perfil ou conta próprios em rede sociais *on-line*



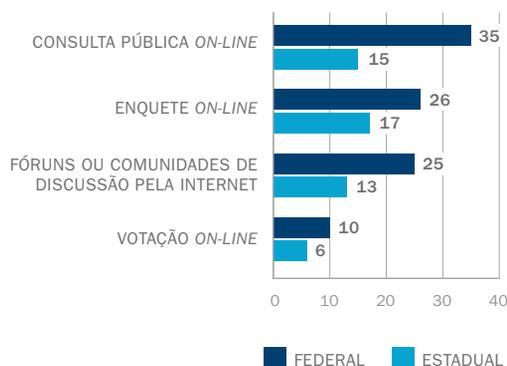
Dentre os órgãos que possuem perfil ou conta próprios em redes sociais, 83% dos órgãos federais e 84% dos estaduais possuíam área ou pessoa responsável pelo relacionamento com os cidadãos nessas redes, enquanto 8% dos órgãos federais e 10% dos estaduais declararam terceirizar esse tipo de atendimento. Apenas 35% entre os federais e 25% dos estaduais possuíam algum tipo de manual ou guia para a publicação de conteúdos em redes sociais *on-line*.

Como mencionado anteriormente, uma das expectativas em relação ao uso das TIC no setor público é a ampliação de iniciativas que promovam a colaboração e a participação da sociedade na tomada de decisão dos órgãos públicos. Os resultados apontaram que uma parcela ainda reduzida²³ dos órgãos ofereceu canais de participação *on-line* nos 12 meses anteriores à pesquisa: entre os órgãos federais, o mais frequente foi a consulta pública *on-line* (35%) – Gráfico 14. O segundo item mais citado foi a enquete *on-line* (26%), seguido por grupos de discussões em fóruns ou comunidades pela Internet (25%). Esses dois últimos recursos foram disponibilizados em menor proporção pelos órgãos de nível estadual, sendo que apenas para votação *on-line* (10% dos órgãos federais e 6% dos órgãos estaduais), os resultados entre os dois níveis são semelhantes.

Cabe destacar, por fim, que 80% dos órgãos estaduais não realizaram enquetes *on-line* nos 12 meses anteriores à pesquisa e 81% desses órgãos também não realizaram consulta pública *on-line*. Tal resultado indica que ainda há um longo percurso para que se consolidem iniciativas de participação pela Internet capitaneadas por órgãos públicos.

²³ É importante destacar que esse indicador foi reformulado na edição de 2015. Foi adicionado um novo item de resposta (votação *on-line*) e nos demais itens foi dada uma explicação adicional com o objetivo de evitar problemas de compreensão.

GRÁFICO 14
PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES – ENTE FEDERATIVO (2015)
 Percentual sobre o total de órgãos públicos federais e estaduais com acesso à Internet



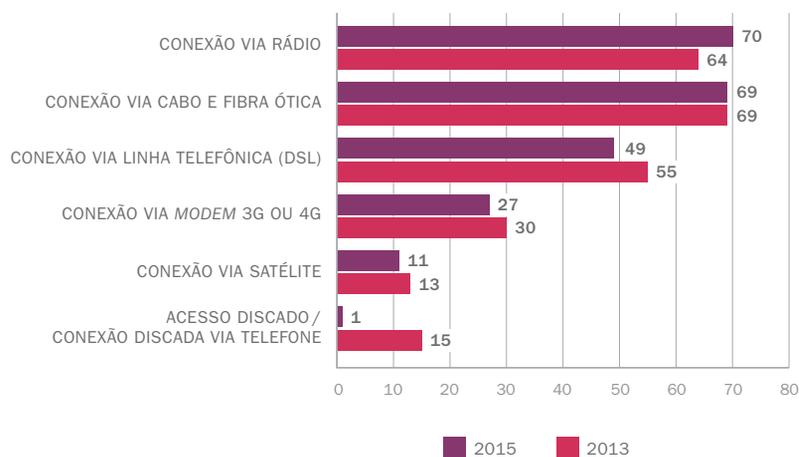
PREFEITURAS

INFRAESTRUTURA E GESTÃO DE TIC

Assim como em sua primeira edição, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 aponta que a totalidade das prefeituras brasileiras declarou possuir computadores e acesso à Internet. O percentual de prefeituras que declararam utilizar acesso discado à Internet²⁴ é de apenas 1%, o que indica que geralmente é feito o uso de conexões de banda larga nas prefeituras brasileiras (Gráfico 15). Entretanto, observam-se diferenças quanto aos tipos de conexão utilizados segundo a localização e o porte dos municípios. Enquanto entre as prefeituras de capitais o tipo de conexão mais utilizado foi a cabo ou fibra ótica (96%), entre as prefeituras do interior foi mais relevante a presença de conexões via rádio (70%). O uso de *modem* 3G ou 4G para acesso à Internet foi mais frequente nas prefeituras de municípios com população de mais de 100 mil até 500 mil habitantes (60%) e acima de 500 mil habitantes (72%).

²⁴ Na edição 2015 da pesquisa TIC Governo Eletrônico, assim como já ocorreu em outras pesquisas do CETIC.br, foi modificada a questão sobre tipo de conexão à Internet nos itens de resposta “Conexão discada” e “Conexão DSL – via linha telefônica”. Para ambos os itens foi dada uma explicação adicional com o objetivo de destacar as diferenças entre essas duas formas de conexão à Internet e, com isso, evitar problemas de compreensão.

GRÁFICO 15
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS
12 MESES (2013 E 2015)²⁵
Percentual sobre o total de prefeituras com acesso à Internet



Além da infraestrutura de TIC nas prefeituras, também foi pesquisada a existência de área ou departamento de TI. Nas prefeituras das capitais, a existência de uma área ou departamento de TI estava praticamente universalizada (96%), enquanto nas prefeituras do interior apenas 41% contavam com uma área especializada para tratar dos recursos TIC.

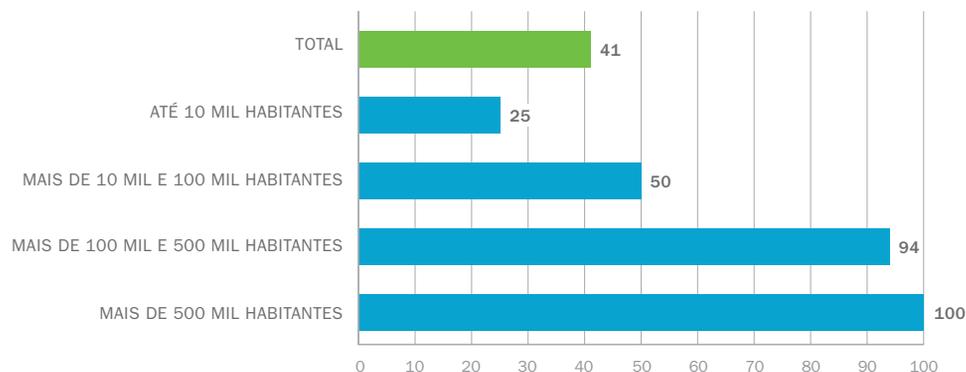
Na comparação que leva em consideração os portes populacionais dos municípios (Gráfico 16), também foi possível perceber diferenças em relação à existência de área de TI. Os municípios com até 10 mil habitantes possuíam a menor proporção de prefeituras com área de TI (25%), enquanto nos municípios com população de mais 10 de mil até 100 mil habitantes essa proporção atinge 50% e chega à quase totalidade nas prefeituras de municípios com população de mais de 100 mil até 500 mil habitantes (94%) e municípios com mais de 500 mil habitantes (100%). As prefeituras das regiões Sul (47%), Sudeste (49%), Centro-Oeste (45%) e Norte (40%) possuíam área de TI em patamares superiores aos encontrados na região Nordeste (29%).

²⁵ É importante ressaltar que as prefeituras poderiam possuir mais de um tipo de conexão e, portanto, responder mais de um item de resposta.

GRÁFICO 16

PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO – TOTAL E PORTE (2015)

Percentual sobre o total de prefeituras que possuem computador



Em relação ao perfil das áreas de TI nas prefeituras brasileiras, observa-se que nas capitais essa área era composta por um número maior de profissionais: em 64% delas a área possui 21 ou mais funcionários. Já nas prefeituras do interior que possuíam área de TI, predominavam estruturas reduzidas de até 10 funcionários (88%).

Também foi investigado o vínculo empregatício dos profissionais que trabalham na área de TI das prefeituras. Do total de prefeituras que possuíam área de TI, 77% contaram com funcionários efetivos do próprio órgão, fato que pode gerar maior estabilidade frente aos processos de transição de governo, e pode proporcionar maior continuidade dos projetos desenvolvidos (Gráfico 17). Dentre as prefeituras de municípios com mais de 500 mil habitantes, foram maiores as proporções de profissionais em cargos comissionados ou de livre nomeação (92%) e dos funcionários efetivos da prefeitura (87%).

GRÁFICO 17

PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS - TOTAL (2015)

Percentual sobre o total de prefeituras que possuem área de TI



SERVIÇOS PÚBLICOS ON-LINE

Na edição de 2015, verificou-se que 88% das prefeituras brasileiras estavam presentes na Internet por meio de *website*. As prefeituras que não possuíam um portal municipal estão concentradas principalmente nas regiões Nordeste (18%) e Norte (18%). A pesquisa também aponta que o porte é outra variável importante nesse indicador. Enquanto 100% das prefeituras com população de mais de 100 mil até 500 mil habitantes possuíam *website*, os resultados indicaram que 86% das prefeituras com até 10 mil habitantes e 88% das prefeituras com mais de 10 mil até 100 mil habitantes disponibilizaram esse mesmo recurso (Gráfico 18).

GRÁFICO 18
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM *WEBSITE*, POR LOCALIZAÇÃO, REGIÃO E PORTE (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras com acesso à Internet

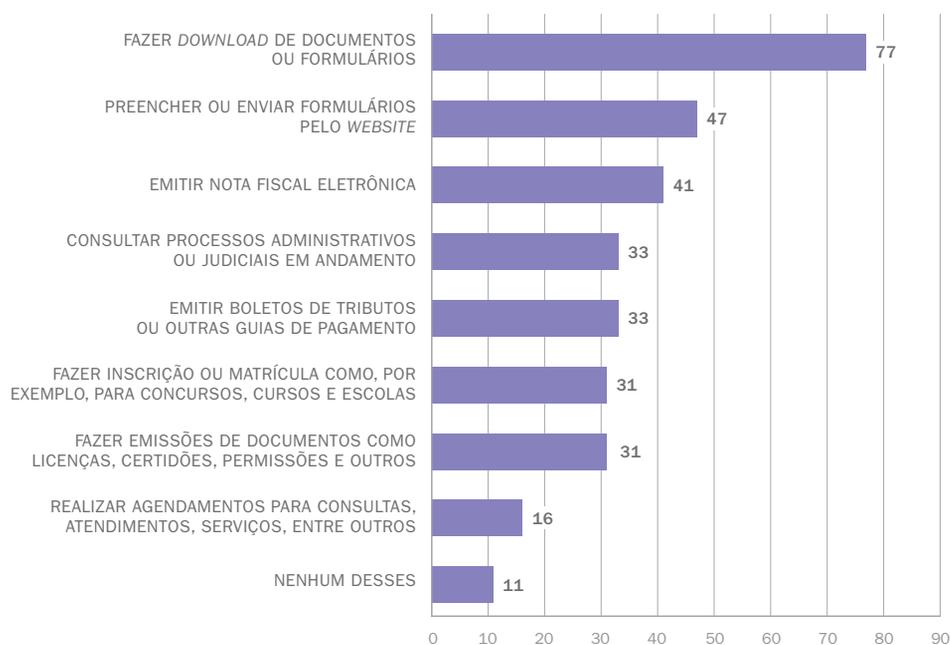


Além da existência de um *website* da prefeitura, a pesquisa também levantou informações sobre os recursos e serviços nele disponíveis para o usuário. Os resultados indicaram que ainda existe uma carência de recursos relativos à oferta de serviços transacionais como, por exemplo, o de agendamentos: das prefeituras que possuíam *website*, apenas 16% disponibilizaram recursos em seus portais para a realização de agendamentos de consultas, atendimentos ou serviços (Gráfico 19). Em contrapartida, os serviços relacionados a aspectos informacionais da

prestação do serviço foram oferecidos em maiores proporções, como *download* de documentos ou formulários (77%).

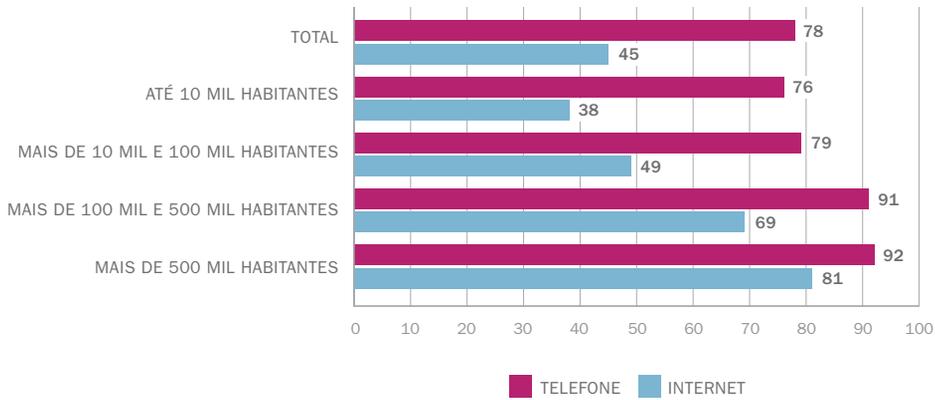
Também existem disparidades na oferta de e-serviços de acordo com o porte do município. Entre as prefeituras com mais 500 mil habitantes, 88% permitiram que o usuário emitisse boletos de tributos e guias de pagamentos. Por outro lado, menos da metade das prefeituras com mais de 10 mil até 100 mil habitantes (41%) e apenas 16% das prefeituras com menos de 10 mil habitantes ofereceram esse mesmo recurso. Essas diferenças também foram identificadas em outros serviços investigados como fazer emissões de documentos, como licenças e permissões através do *website*. Eles estavam presentes no *website* de 80% dos municípios com mais de 500 mil habitantes e apenas 20% dos municípios com até 10 mil habitantes.

GRÁFICO 19
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE - TOTAL (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras que possuem *website*



Em relação às formas de contato disponibilizadas ao cidadão para solicitação de serviços públicos como limpeza, reparos e iluminação, predomina o telefone em relação aos meios digitais. Do total de prefeituras, 78% ofereceram o recurso do telefone e 45% disponibilizaram algum meio de contato via Internet. Nas prefeituras dos municípios mais populosos, a oferta de meios digitais para a solicitação de serviços públicos foi maior. Naqueles em que população tem mais de 100 mil até 500 mil habitantes 69% das prefeituras ofereceram meios para solicitar serviços via Internet e nas prefeituras de municípios com mais de 500 mil habitantes essa proporção foi de 81% (Gráfico 20).

GRÁFICO 20
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR MEIO DE CONTATO A UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO EM QUE O CIDADÃO
PODE SOLICITAR SERVIÇOS PÚBLICOS - TOTAL E PORTE (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras

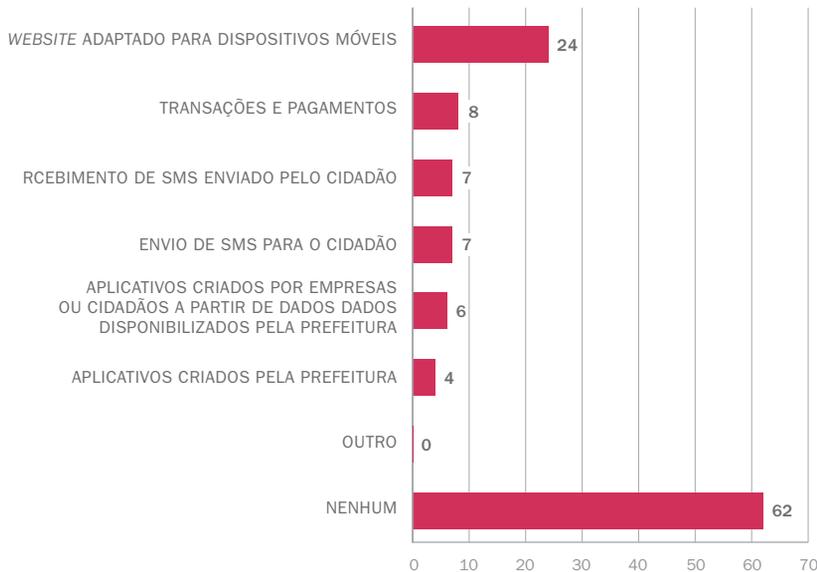


Outra dimensão que chama a atenção é a escassez de recursos oferecidos por meio de dispositivos móveis que possibilitariam uma interação mais ágil entre o cidadão e a prefeitura. Dentre as prefeituras com acesso à Internet, 62% não possuíam nenhum dos recursos investigados pela pesquisa e o *website* adaptado para dispositivos móveis foi o recurso mais citado (24%). Entre as capitais, essa proporção foi de 58% e se destacou juntamente com os aplicativos criados pela prefeitura (52%). Todos os demais recursos foram mencionados em baixas proporções pelas prefeituras (Gráfico 21). Apesar da pouca oferta desse tipo de recurso, algumas cidades brasileiras vêm se destacando no uso de dispositivos móveis para a oferta de serviços e informações. Em 2016, a prefeitura de São Bernardo do Campo (SP) recebeu um prêmio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) pela criação do aplicativo VcSBC²⁶, que possibilita ao cidadão requisitar serviços públicos como varrição de vias, coleta de lixo, poda de árvores, entre outros.

²⁶ Disponível em: <<http://www.iadb.org/en/topics/government/governartesys/award-governarte-the-art-of-good-government,9734.html>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

GRÁFICO 21

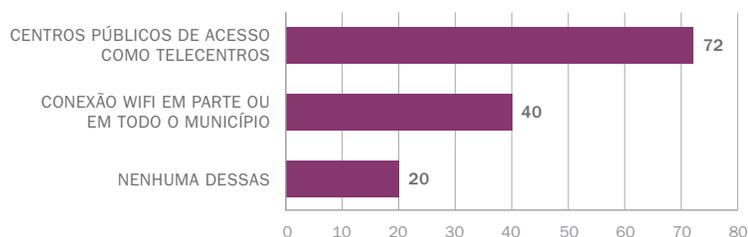
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO - TOTAL (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras com acesso à Internet



Também foi investigado o acesso à Internet que a população do município pode ter por meio de centros públicos de acesso (telecentros, bibliotecas, entre outros) ou redes WiFi (Gráfico 22). Além do esforço de governos municipais na democratização do acesso à Internet, experiências de inclusão digital dessa natureza também podem ser percebidas em outros entes federativos. O Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades é uma iniciativa do governo federal que, desde 2010, apoia a criação de espaços públicos e comunitários de inclusão digital através do repasse de equipamentos e custeio de treinamento (BRASIL, 2016). Outra iniciativa semelhante é o Acesso São Paulo do Governo do Estado de São Paulo. Criado em 2000, o programa abrange 600 municípios do estado e possui 850 postos de atendimento ativos (SÃO PAULO, 2016).

De acordo com a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015, 72% das prefeituras disponibilizaram centros públicos como telecentros, proporção que se mantém mesmo em municípios com até 10 mil habitantes (73%). Esses são espaços que, para além de oferecer acesso à Internet, também podem promover cursos para o uso das TIC ou facilitar a utilização dos serviços públicos, tornando-se locais de referência para a inclusão digital no município. Já o acesso à Internet por meio de rede WiFi foi disponibilizado por uma menor proporção de prefeituras brasileiras (40%).

GRÁFICO 22
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA INICIATIVA DE ACESSO
À INTERNET AO CIDADÃO – TOTAL (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras com acesso à Internet



Ainda que tais iniciativas de promoção do acesso à rede sejam insuficientes para caracterizar o que se convencionou chamar de “cidade inteligente” (*smart city*)²⁷, é possível relacionar os resultados observados no Gráfico 22 com iniciativas e projetos dessa natureza que começaram a ser discutidos nos municípios brasileiros. A Rede Nacional de Cidades Inteligentes e Humanas²⁸, por exemplo, é uma entidade ligada à Frente Nacional dos Prefeitos (FNP), que tem o objetivo de articular, desenvolver pesquisas e apoiar os municípios brasileiros na implantação de projetos de cidades inteligentes e humanas que resultem em melhoria na prestação de serviços públicos e na qualidade de vida das pessoas.

De um lado, uma cidade inteligente pressupõe uma alta proporção de cidadãos conectados, com uma infraestrutura de acesso à Internet em banda larga disponível a todos. Por outro lado, os custos de conexão, considerados altos pelos brasileiros²⁹, são um dos principais motivos para que o cidadão não se conecte à Internet no país. Portanto, a visão de uma cidade inteligente deve conter a disponibilidade de serviços de banda larga, públicos e privados, a custos compatíveis com a renda dos cidadãos. A oferta de espaços de conexão à Internet, tais como WiFi gratuito ou telecentros, podem ser complementos dos projetos ou iniciativas das cidades inteligentes brasileiras e podem mitigar o problema de falta de acesso à rede mundial de computadores por uma importante parcela da população brasileira.

USO DAS TIC PARA O ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA

Como já mencionado na análise dos órgãos públicos federais e estaduais, a Lei de Acesso à Informação prevê a divulgação das informações públicas em meio eletrônico. Os portais municipais, assim, são um meio importante para que os preceitos de garantia do direito de acesso à informação previstos na lei sejam cumpridos.

²⁷ Uma cidade com tecnologia não é automaticamente uma cidade inteligente. Mas, no Brasil, segundo pesquisa da Fundação Getúlio Vargas (FGV), tanto para os cidadãos quanto para os gestores públicos o conceito de Smart City está muito predominantemente ligado ao uso de tecnologia. Disponível em: <http://ceapg.fgv.br/sites/ceapg.fgv.br/files/u60/ebook_smart_cities.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2016.

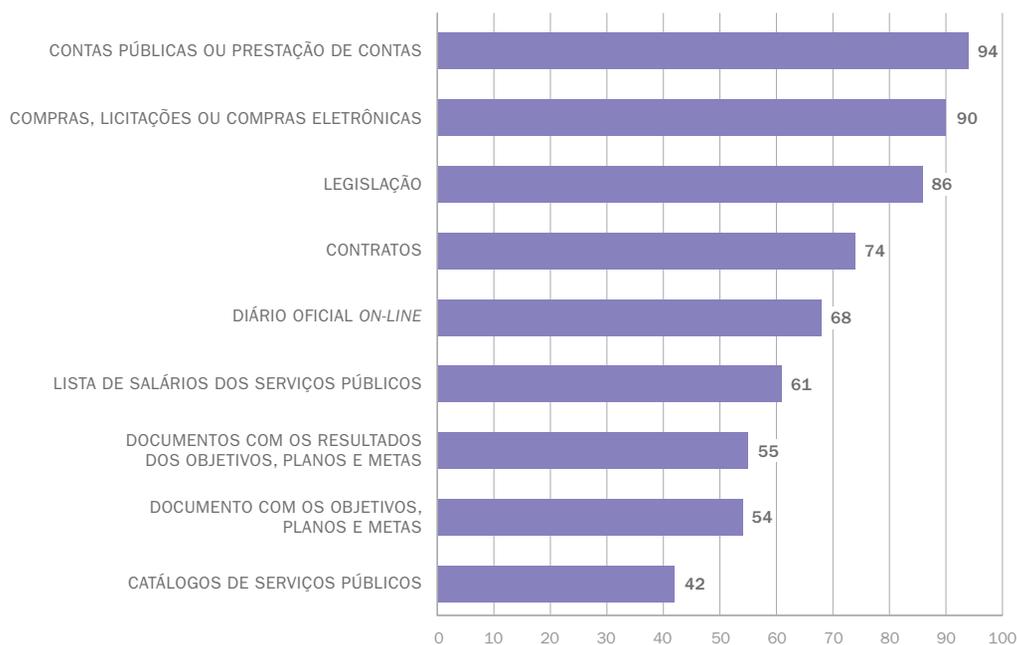
²⁸ Disponível em: <<http://cidadesinteligenteshumanas.com.br/>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

²⁹ A TIC Domicílios 2014 aponta que 49% dos domicílios brasileiros que não possuem acesso à Internet, consideram o custo elevado como um dos motivos para a falta de acesso à rede.

No que diz respeito às contas públicas, receitas, despesas ou portal da transparência, 94% das prefeituras brasileiras com acesso à Internet disponibilizaram a informação, em 90% delas foram disponibilizados dados sobre compras, editais de licitação ou compras eletrônicas, e em 74% informações sobre contratos. A lista de salários de servidores, cuja disponibilização também está prevista em lei, ocorreu em 61% das prefeituras e, entre as capitais, atingiu 82% (Gráfico 23).

GRÁFICO 23

PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO – TOTAL (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras com acesso à Internet



Geralmente as prefeituras escolhem como local para a divulgação das informações algum *website* da própria prefeitura (Tabela 2). daquelas que divulgaram contas públicas, receitas e despesas, 53% o fizeram apenas em algum *website* da prefeitura e 18% apenas em *website* de outro órgão. Tal como identificado em relação às contas públicas, nos demais conteúdos também se percebeu uma maior proporção de prefeituras que optaram pela divulgação apenas em algum *website* da prefeitura, exceto no caso do Diário Oficial *on-line*.

Enquanto nos municípios de menor porte e, possivelmente por isso, menos estruturados, a publicação se deu predominantemente apenas em *site* de outro órgão, os municípios maiores já possuem Diário Oficial próprio e exclusivo e o publicaram em algum *site* da prefeitura. O uso de algum *website* da prefeitura ocorreu em 18% das prefeituras de municípios com até 10 mil habitantes, em 19% de prefeituras de municípios com mais de 10 mil até 100 mil habitantes, 54% de prefeituras de municípios com mais de 100 mil e 500 mil habitantes e 63% entre os municípios com mais de 500 mil habitantes.

TABELA 2
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO (2015)
 Percentual sobre o total de prefeituras que utilizam computador

| Percentual (%) | Publica no próprio <i>website</i> | Publica no site de outro órgão público | Publica em ambos | Não publica |
|--|-----------------------------------|--|------------------|-------------|
| Contas públicas ou prestação de contas | 53 | 18 | 23 | 5 |
| Legislação | 50 | 17 | 18 | 12 |
| Compras, licitações ou compras eletrônicas | 42 | 22 | 26 | 8 |
| Lista de salários dos servidores públicos | 37 | 15 | 8 | 35 |
| Contratos | 35 | 23 | 16 | 20 |
| Documentos com os objetivos, planos e metas desta prefeitura para a atual gestão | 34 | 11 | 9 | 38 |
| Documentos com os resultados dos objetivos, planos e metas da prefeitura para a atual gestão | 33 | 11 | 10 | 36 |
| Catálogo de serviços públicos | 31 | 6 | 5 | 49 |
| Diário Oficial <i>on-line</i> | 21 | 31 | 16 | 27 |

MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO PELA INTERNET

A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 mediu a presença de canais institucionais de comunicação e participação disponibilizados aos cidadãos pelas prefeituras brasileiras. Os recursos relacionados ao contato com a prefeitura pela Internet, como endereço de *e-mail*, fale conosco e formulário eletrônico, foram os mais citados e são disponibilizados, respectivamente, por 92%, 67% e 57% daquelas que possuem *website*. Já o serviço de solicitação de acesso à informação foi disponibilizado por menos da metade das prefeituras (44%). Outros serviços que, geralmente, demandam estrutura de atendimento mais sofisticada foram pouco ofertados, como denúncia *on-line* (27%) e atendimento *on-line* em tempo real (5%).

Quanto maior a população do município, também maior foi a oferta das formas de contato (Tabela 3). Enquanto metade das prefeituras brasileiras com até 10 mil habitantes, por exemplo, disponibilizou formulário eletrônico como forma de contato com o cidadão pela Internet, 77% dos municípios com mais de 100 mil até 500 mil habitantes e 94% daqueles com mais de 500 mil habitantes possibilitaram o contato por esse meio. A maior parte das prefeituras brasileiras disponibilizou pelo menos um *e-mail* para contato por meio da Internet, mas os municípios de maior porte populacional geralmente ofertaram também outros canais de comunicação para o cidadão.

TABELA 3
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO - PORTE (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras que possuem *website*

| Percentual (%) | Até 10 mil habitantes | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes | Mais de 500 mil habitantes |
|--|-----------------------|---------------------------------------|--|----------------------------|
| Endereço de <i>e-mail</i> | 90 | 92 | 97 | 97 |
| Fale conosco | 59 | 71 | 84 | 92 |
| Formulário eletrônico | 50 | 61 | 77 | 94 |
| Serviço de solicitação de acesso à informação | 41 | 44 | 56 | 64 |
| Denúncia <i>on-line</i> | 23 | 28 | 48 | 57 |
| Atendimento <i>on-line</i> em tempo real como <i>chats</i> | 3 | 7 | 6 | 10 |

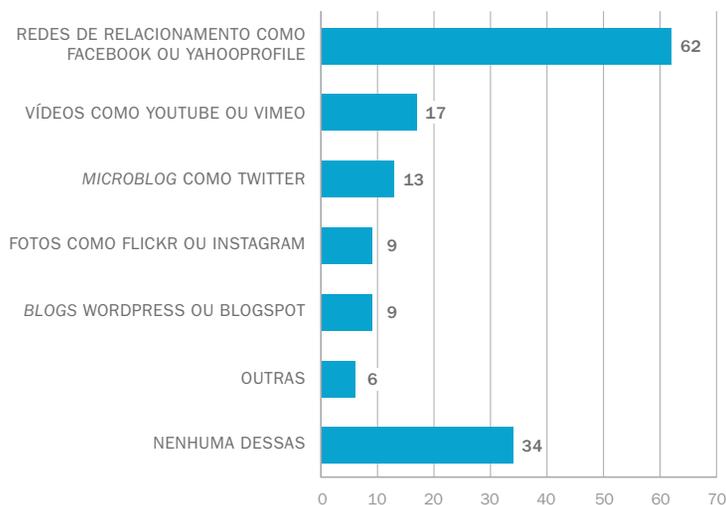
Também foi investigada a disponibilização do canal de ouvidoria *on-line*. Dentre as prefeituras brasileiras que possuem *website*, 29% declararam possuir ouvidoria *on-line*, proporção que atinge 63% entre as prefeituras de municípios com mais de 500 mil habitantes e apenas 19% das prefeituras com até 10 mil habitantes.

Além dos canais anteriormente mencionados, as redes sociais também já podem ser consideradas um canal para que os cidadãos interajam com os governos municipais. De acordo com dados da pesquisa TIC Domicílios 2014, 76% dos usuários de Internet no país participaram de redes sociais *on-line* (CGI.br, 2015). Isso abre possibilidades para que as organizações públicas, entre elas as prefeituras brasileiras, utilizem esse espaço para divulgar informações e serviços, bem como interagir com seus usuários. Outras vantagens da presença de governos em redes sociais é o baixo custo para fazer parte dessas redes e proporcionar mais um canal de interação com a sociedade (ONU, 2014).

Do total de prefeituras com acesso à Internet, 66% possuíam perfil ou conta próprios em alguma rede social *on-line*, sendo essa proporção maior entre aquelas de municípios com população de mais de 100 até 500 mil habitantes (88%) e de mais de 500 mil habitantes (84%). Cabe ainda ressaltar que a presença das prefeituras nas redes sociais apresentou resultados menos discrepantes entre as regiões, se comparado à medição de existência de *website*. Fazer parte de uma rede social por meio de perfil ou conta própria nessas redes foi citada por 67% das prefeituras do Norte, 66% dos municípios do Nordeste, Sul e Centro-Oeste, e 64% do Sudeste.

Analisando os tipos de redes sociais ou plataformas *on-line* em que estão presentes as prefeituras brasileiras, foi mais frequente a existência de perfil ou conta própria em redes como Facebook e YahooProfile (62%). Outras plataformas como YouTube ou Vimeo (17%) e Twitter (13%) foram menos mencionadas pelas prefeituras (Gráfico 24).

GRÁFICO 24
PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDES SOCIAIS
ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL – TOTAL (2015)
Percentual sobre o total de prefeituras com acesso à Internet



Além da existência de perfil ou conta próprios em redes sociais *on-line*, também é importante investigar quais as atividades realizadas na plataforma e a frequência de postagem ou atualização dos conteúdos. Entre prefeituras que possuem perfis ou contas em redes sociais *on-line*, as atividades mais frequentes foram postar notícias sobre as prefeituras (95%) e divulgar serviços ou campanhas (90%). Atividades que envolvem interação com o usuário, como responder a comentários e dúvidas dos cidadãos, foram menos citadas nas prefeituras de municípios com até 10 mil habitantes (69%). No que diz respeito à frequência com que são atualizados os perfis ou contas das prefeituras nas redes sociais *on-line*, 84% das prefeituras declararam postar ou atualizar conteúdos todos os dias ou ao menos uma vez por semana. Apenas 1% das prefeituras brasileiras nunca atualizou seus perfis ou contas próprios nas redes sociais.

Além disso, 73% das prefeituras que possuem perfil em redes sociais declararam possuir uma área ou pessoa responsável pelo relacionamento com o cidadão nas redes sociais. Entretanto, o uso de um manual ou guia – que pode ser relevante para definir padrões de identidade visual e linguagem e melhorar a comunicação entre a prefeitura e o cidadão – ocorreu em apenas 13% das prefeituras que possuem perfis em redes sociais *on-line*.

A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 também avaliou as formas de participação disponibilizadas aos cidadãos via Internet³⁰. Aspecto decisivo em qualquer regime democrático, a participação social também contribui para o aperfeiçoamento da oferta dos serviços públicos uma vez que cria a possibilidade de que eles sejam planejados e executados de acordo com as demandas locais existentes. Entre os municípios brasileiros já há exemplos de uso da Internet

³⁰ É importante destacar que esse indicador foi reformulado na edição de 2015. Foi adicionado um novo item de resposta (votação *on-line*) e nos demais itens foi dada uma explicação adicional com o objetivo de evitar problemas de compreensão.

para participação social, como as várias edições do Orçamento Participativo Digital em Belo Horizonte³¹ ou a Ágora Rio, uma rede social para cidadãos e cidadãs cariocas proporem e debaterem políticas públicas com as secretarias e órgãos municipais.³²

A abertura de canais eficientes que permitam a participação via Internet aproxima os cidadãos dos gestores públicos e dos políticos, pois democratiza também o acesso e o diálogo entre as diferentes partes envolvidas. Contudo, a pesquisa apontou que 66% das prefeituras não fazem uso de ferramentas *on-line* como enquetes, consultas públicas, grupos de discussão ou votação para a tomada de decisão. A utilização de tais recursos apresenta pouca adesão até mesmo entre as prefeituras de capitais, cujas proporções observadas foram de 36% para enquetes, 31% para consultas *on-line*, 24% para grupos de discussão e 11% para votação *on-line*.

CONSIDERAÇÕES FINAIS: AGENDA PARA POLÍTICAS PÚBLICAS

A ampliação do uso de tecnologia pelos órgãos públicos no Brasil, em especial a partir dos anos 1990, provocou transformações importantes na governança do Estado, em especial na redefinição dos canais de interação com a sociedade. Também é importante ressaltar que a compreensão do uso que os governos fazem das TIC, especialmente da Internet, é um desafio que exige uma atuação multidimensional das organizações públicas, e deve envolver aspectos como a infraestrutura e a gestão de tecnologia, a oferta de serviços pelos meios digitais, o acesso à informação via Internet e os mecanismos de comunicação e participação digital do cidadão na tomada de decisão pública.

Em linhas gerais, a segunda edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico aponta que os órgãos públicos federais seguem adotando as TIC em maior proporção que os estaduais. Também são encontradas diferenças importantes entre os poderes: o Judiciário, o Legislativo e o Ministério Público se destacam frente ao Executivo, poder em que o atendimento e interação com o público assumem caráter primordial, especialmente através do estabelecimento de políticas públicas e provisão de serviços públicos.

No âmbito municipal, disseminou-se o uso dos computadores nas prefeituras e houve ganhos no acesso à Internet banda larga. Entretanto, a investigação do uso dessas tecnologias mostra que há grande disparidade no uso das TIC entre as municipalidades: as maiores, com mais de 500 mil habitantes ou população com mais de 100 mil até 500 mil habitantes, geralmente, apresentam resultados melhores que as demais nas dimensões investigadas pela pesquisa. O mesmo acontece quando são analisados os resultados das capitais em relação aos municípios do interior.

³¹ Maiores informações em: <<http://gestaocompartilhada.pbh.gov.br/participacao-cidada/op-orcamento-participativo>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

³² Maiores informações em: <<http://www.labrio.cc/agora.html>>. Acesso em: 12 jun. 2016.

Os resultados da TIC Governo Eletrônico 2015 permitem, portanto, monitorar o avanço no uso de tecnologias na administração pública em aspectos como a infraestrutura e gestão de TIC, prestação de e-serviços, canais digitais de acesso à informação pública e participação cidadã. A análise de resultados revela que ainda existem desigualdades quanto ao uso das TIC no setor público tanto entre os níveis de governo e os poderes quanto entre as dimensões investigadas pela pesquisa. Na sequência são destacadas algumas dessas diferenças apontadas na análise que podem subsidiar as políticas públicas para o setor.

INFRAESTRUTURA E GESTÃO DE TIC

Computadores e acesso à Internet já estão presentes no cotidiano dos órgãos públicos. Contudo, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 evidencia que ainda existem iniciativas relacionadas à gestão de TIC que necessitam ser ampliadas tanto nos órgãos federais quanto nos estaduais. Entre elas está a implantação de ações de planejamento estratégico de TI como um documento formalmente instituído que defina padrões de interoperabilidade – adotado por 44% dos órgãos públicos federais e 34% dos estaduais.

Em relação às prefeituras, menos da metade (41%) possui área ou departamento de TI e o resultado é ainda mais crítico em prefeituras de municípios pequenos (até 10 mil habitantes). Vale ressaltar que o descompasso dos municípios com relação a estados e à União é preocupante se considerarmos que as prefeituras vêm assumindo a execução de parte relevante das políticas públicas no país e são os órgãos públicos mais próximos do cotidiano dos cidadãos.

Em termos de política pública para a área de TIC, cabe a observação de que a posse da infraestrutura não assegura diretamente os benefícios do governo eletrônico para a sociedade. Por outro lado, não é possível desenvolver ações de governo eletrônico sem requisitos mínimos de infraestrutura implantados. Neste sentido, Internet banda larga e processos estruturados de gestão e governança de TIC são aspectos críticos para o desenvolvimento de um sistema eficaz e seguro de uso das TIC no setor público. A ausência desses processos e da estrutura pode expor informações sigilosas como dados pessoais a riscos, deixando os governos e os cidadãos vulneráveis.

As diferenças observadas pela pesquisa TIC Governo Eletrônico evidenciam elementos para planejar e implementar estratégias complementares que busquem o fortalecimento da governança de TI no setor público. O governo federal pode ter um papel estratégico no suporte destas iniciativas, oferecendo apoio técnico e financeiro à elaboração de projetos, provendo padrões para as compras e gestão de recursos no âmbito dos municípios, e incrementando suas capacidades institucionais. Um dos exemplos de iniciativa nesse sentido é a disponibilização gratuita pela Controladoria-Geral da União (CGU) do sistema eletrônico para recebimento e gerenciamento dos pedidos de acesso à informação para governos estaduais e municipais. Para esse mesmo objetivo, os municípios podem estabelecer parcerias entre si para potencializar a obtenção de financiamento e apoio técnico. Por exemplo, o Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal (CIGA) foi criado em 2007 com o objetivo de desenvolver soluções tecnológicas para os municípios brasileiros. Ele reúne mais de 270 municípios que podem ter acesso a sistemas e produtos tecnológicos como Diário Oficial *on-line* e nota fiscal eletrônica.

E-SERVIÇOS

Nos órgãos públicos federais e estaduais está praticamente universalizada a presença *on-line* por meio de *websites* (99% dos federais e 91% dos estaduais) em que é possível o oferecimento de serviços e informações. Por outro lado, ainda há espaço para oferecer recursos via dispositivos móveis. Metade dos órgãos públicos federais e 42% dos estaduais disponibilizaram *websites* adaptados para dispositivos móveis. Aplicativos criados pelo órgão público foram citados por 33% dos órgãos federais e 20% dos estaduais, sendo o Judiciário (39%) e o Legislativo (34%) os poderes que mais citaram essa iniciativa. Outros tópicos investigados pela pesquisa foram menos citados: aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pelo órgão público (19% dos federais e 11% dos estaduais) e envio de SMS para o cidadão (11% dos federais e 10% dos estaduais).

Também no âmbito municipal os municípios poderiam dar maior atenção para os serviços de dispositivos móveis, considerando que este é um canal eletrônico altamente disseminado no país. Dentre os recursos oferecidos para dispositivos móveis, o mais citado pelas prefeituras foi a existência de *website* adaptado (24%), seguido de transações e pagamentos (8%).

No que se refere ao relacionamento com os cidadãos, serviços transacionais ainda são pouco oferecidos via Internet. Entre os órgãos públicos federais e estaduais, o serviço transacional mais oferecido via *website* é a consulta a processos administrativos e judiciais em andamento citado por 73% dos órgãos federais e 40% dos estaduais, enquanto a possibilidade de fazer *download* de documentos ou formulário atinge as proporções de 91% entre as organizações do nível federal e 79% dos órgãos públicos estaduais. Entre os municípios, essas diferenças destacam-se especialmente nas prefeituras de municípios de menor porte. Por exemplo, entre as prefeituras de municípios com até 10 mil habitantes que possuem *website*, apenas 14% ofereceram recursos de agendamento a consultas e atendimentos e, das prefeituras de municípios com mais de 10 mil até 100 mil habitantes, a proporção foi de 16%.

Portanto, tal qual apontado na análise realizada em 2013, os resultados desta edição da pesquisa TIC Governo Eletrônico indicaram que, entre os serviços públicos medidos, a oferta de e-serviços no Brasil continua mais concentrada na dimensão informacional (divulgação de informações sobre os serviços públicos) do que na dimensão transacional (ofertas de serviços *on-line* que possibilitam a prestação total ou parcial do serviço pela Internet). Além disso, mais uma vez os resultados apontaram que, em geral, os serviços transacionais estão mais disponíveis nos órgãos públicos federais e municípios mais populosos do que nos estaduais e nos municípios de menor porte do país. O indicador sobre a oferta de recursos por meio de dispositivos móveis demonstra que oferecer informações e serviços por esse canal ainda é uma oportunidade a ser mais explorada entre as organizações públicas brasileiras em todos os níveis de governo.

PARTICIPAÇÃO

Outro desafio a ser enfrentado pelas políticas públicas de governo eletrônico é a adoção de canais formais de participação via Internet. Os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2015 indicam um uso ainda restrito dessas ferramentas: dentre os órgãos federais, apenas 35% fizeram uso de consultas públicas *on-line* e 26% de enquetes *on-line* nos 12 meses

anteriores à pesquisa. Já nos órgãos estaduais, apenas 15% realizaram consulta pública e 6% fizeram uso de votação *on-line*. Quanto maiores os municípios, mais oferta aos cidadãos de diferentes formas de participação ou colaboração por meios eletrônicos. Mesmo assim, dentre as prefeituras de municípios com população de mais de 100 mil até 500 mil habitantes apenas 24% disponibilizaram consulta pública pela Internet e 13% iniciativas de votação *on-line*.

Vale ressaltar ainda que a presença dos governos em redes sociais é considerada de baixo custo e com ela abre-se mais um canal de participação (ONU, 2014). Os órgãos públicos federais e estaduais e as prefeituras já estão presentes nas redes sociais, mas podem aumentar as possibilidades de interação, participação e colaboração do cidadão.

É importante considerar ainda o uso efetivo desses canais pelos cidadãos. Conforme investigado pela pesquisa TIC Domicílios, a proporção de usuários de Internet que interagia, em 2014, com o governo por *e-mail* (8%) e por redes sociais (8%) era reduzida (CGI.br, 2015) mesmo com a ampla disponibilidade dessas formas de contato pelos órgãos públicos. Variáveis como faixa etária e escolaridade ajudam a explicar porque essas atividades estão em patamares bastante inferiores às atividades mais frequentes entre usuários de Internet: quanto mais velhos ou mais escolarizados, maior a proporção dos que interagiram com o governo (CGI.br, 2015). Assim, a criação de canais institucionais de comunicação e participação pela Internet é apenas uma parte das ações que devem ser realizadas pelos órgãos públicos para a plena efetivação das políticas de e-Gov no país.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, A. F.; POZZEBON, M.; DINIZ, E. H. Rethinking e-government performance assessment from a citizen perspective. *Public Administration*, v. 91, n. 3, 2013.

BRASIL. Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Acesso em: 10 jun. 2016.

_____. Tribunal de Contas da União. Acórdão TCU n. 1.521, de 8 de outubro de 2003. Disponível em: <<https://contas.tcu.gov.br/juris/SvIHighlight?key=41434f5244414f2d434f4d504c45544f2d3136353038&sort=RELEVANCIA&ordem=DESC&bases=ACORDAO-COMPLETO;&highlight=&posicaoDocumento=0&numDocumento=1&totalDocumentos=1>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

_____. Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm>. Acesso em: 10 jun. 2016.

_____. Guia de elaboração de PDTI do SISP: versão 1.0. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Brasília: MP/SLTI, 2012.

_____. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 10 jun. 2016.

_____. Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/telecentros.br>>. Acesso em: 4 mar. 2016.

_____. Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3052>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC Governo Eletrônico 2010*. Disponível em: <<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-governo-2010.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2016.

_____. Manual dos dados abertos: desenvolvedores. Disponível em: <http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/manual_dados_abertos_desenvolvedores_web.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2016.

_____. *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Domicílios Brasileiros – TIC Domicílios 2014*. São Paulo: CGI.br, 2015. Coord. Alexandre F. Barbosa. Disponível em: <http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2016.

DINIZ, E. D.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43. n. 1, p. 23-48, jan/fev 2009.

MICKOLEIT, A. Social media Use by governments: a policy primer to discuss trends, identify policy opportunities and guide decision makers. *OECD Working Papers on Public Governance*, n. 26, OECD Publishing, 2014. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/government-and-social-media.htm>>. Acesso em: 26 mar. 2016.

OPEN GOV DATA. The annotated 8 principles of open government data. Disponível em: <<https://opengovdata.org/>>. Acesso em: 08 mar. 2016.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS – ONU. *United Nations E-Government survey 2014: e-government for the future we want*. Nova Iorque: ONU, 2014. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf>. Acesso em: 08 mar. 2016.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. *Government at a Glance 2015*. Paris: OECD Publishing, 2015. Disponível em: <<http://www.oecd.org/gov/govataglance.htm>>. Acesso em: 08 mar. 2016.

ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE E UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES – UIT. *M-Government: mobile Technologies for responsive governments and connected societies*. OCDE e ITU, 2011. Disponível em: <https://www.itu.int/pub/D-STR-GOV.M_GOV-2011>. Acesso em: 08 mar. 2016.

SÃO PAULO. *Acessa São Paulo*. Disponível em: <<http://www.acessasp.sp.gov.br/>>. Acesso em: 4 mar. 2016.

ENGLISH

FOREWORD

In addition to modifying the daily life of organizations and individuals, digital technologies also affect the relationship between society and government. Implementing electronic government programs at different levels of public administration is one of the more visible results of quick, intense adoption of new information and communication technologies (ICT) by governments. The dissemination of ICT has revolutionized central aspects of public organization management and control models. The possibility of improving communication between governments and citizens, collaboration in policymaking, the provision of public services, and access to public data are only a few examples of the benefits obtained from adopting ICT in government activities. The foundations of ICT use in government-citizen interactions must take into account not only service provision in digital form, but also changing internal government processes, expanding access to information, and encouraging social participation in public policies. The incentives for adopting electronic government initiatives have become increasingly clear, requiring modern states to act in favor of the use of ICT to benefit society on a wide variety of fronts.

The Brazilian Network Information Center (NIC.br), through its Regional Center for Studies on the Development of the Information Society (Cetic.br), has the pleasure of presenting the second edition of the ICT Electronic Government survey. This survey was possible with the support of the Secretariat of Information Technology of the Ministry of Planning, Budget and Administration (STI/MPOG) and the Corruption Prevention and Transparency Secretariat of the Office of the Comptroller General of the Union (STPC/CGU). The institutional support and efforts of these public organizations in disseminating the survey were essential to ensure high response rates and receptivity of public administration organizations at the three levels of government in Brazil.

This survey heard representatives of federal and state government organizations of the executive, legislative and judicial branches, in addition to the Public Prosecutor's Office and local governments, with the goal of identifying the level of incorporation of ICT in Brazilian public sector. The ICT Electronic Government 2015 survey provides indicators on the use of technology at different dimensions of government organizations operations, including the existence of ICT infrastructure and management, delivery of e-services, availability of online information, and interaction channels via the Internet

When formulating public policy, it is important to define not only objectives, but also goals and indicators to verify whether those objectives have been attained. Reliable statistics and indicators with regular measures, such as those produced by Cetic.br, are essential for helping to follow and monitor the progress and challenges of electronic government policies in the various levels of public administration in Brazil.

The second edition of the ICT Electronic Government survey presents a broad overview of the many different ways governments use ICT. The results presented herein indicate a series of challenges to improving electronic government policies in Brazil. The ICT Electronic Government 2015 survey is an important tool for public managers, private organizations, civil society, and citizens who wish to understand the use of technology in the Brazilian public sector.

Demi Getschko

Brazilian Network Information Center – NIC.br

PRESENTATION

Throughout its development, the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) has established itself as a privileged and highly qualified forum for the discussion of strategic issues related to the development of the Internet and its governance in the country. Based on multi-stakeholder membership that pulls together different sectors of society and government, CGI.br has also become an arena in which different viewpoints can be expressed and debated.

After 21 years of existence, CGI.br is at a unique point in its maturity and recognition at the national and international levels. The NETmundial meeting, organized by the Committee jointly with the Brazilian government, has yielded important results for the global debate on Internet governance. It is also noteworthy that the Internet Governance Forum has taken place twice in Brazil: in Rio de Janeiro (RJ) in 2007 and in João Pessoa (PB) in 2015.

The contributions of CGI.br also occur through numerous other regular activities in favor of the development of the Internet in Brazil, such as the Internet Forum, the Brazilian Internet Governance School, the Internet Observatory, technical chambers and several other initiatives of the Brazilian Network Information Center (NIC.br). Also noteworthy are activities related to network security carried out by the Brazilian National Computer Emergency Response Team (Cert.br), measurement of broadband quality and the operation of the traffic exchange points (IX.br) conducted by the Center of Study and Research in Network Technology and Operations (Ceptro.br), studies and experiments with new web technologies conducted by the Web Technologies Study Center (Ceweb.br), and activities of the World Wide Web Consortium (W3C) office in Brazil.

Among the contributions made by CGI.br to the future of the Internet in our country are the research activities of the Regional Center for Studies on the Development of the Information Society (Cetic.br), which are carried out with the goal to support the formulation, implementation and evaluation of public policies to foster the use of information and communication technologies (ICT). The indicators and analysis generated by Cetic.br represent an important instrument for monitoring the information society and how the Internet has advanced in the country. The production of reliable and internationally comparable statistics becomes even more relevant for monitoring the United Nations (UN) 2030 Agenda for Sustainable Development, of which Brazil is a signatory.

Specialized research in ICT conducted by Cetic.br enables CGI.br to offer input to assist government and civil society in activities for the development of a Brazilian digital strategy, and serves as an important tool for monitoring progress towards the achievement of sustainable development goals.

We hope that this input will contribute to strengthening the role of CGI.br, promoting an even more transparent forum that is qualified and engaged in discussions that will guide the future of the Internet in Brazil

Maximiliano Salvadori Martinhão
Brazilian Internet Steering Committee – CGI.br

INTRODUCTION

The Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br), through the Regional Center for Studies on the Development of the Information Society (Cetic.br) of the Brazilian Network Information Center (NIC.br), presents the results of the ICT Electronic Government 2015 survey. Over the past 11 years, indicators and statistics produced by Cetic.br have become key inputs for the process of developing and monitoring public policies, fostering the adoption of information and communication technologies (ICT) in different segments of Brazilian society. With this second edition, the ICT Electronic Government survey reaffirms the commitment of CGI.br and NIC.br to producing relevant statistics on access to and use of ICT in the realm of public administration.

From a historical perspective, the strategic importance of electronic government was identified since the first edition of CGI.br ICT surveys in 2005. Since then, this theme has been monitored by the ICT Households, ICT Enterprises, and ICT Nonprofit Organizations surveys, investigating the demand for electronic government services through specific modules on the subject. These surveys have revealed relevant issues about the factors that motivate the adoption of ICT and the barriers preventing citizens or enterprises from adopting digital channels to interact with government.

The ICT Electronic Government survey was conducted for the first time in 2013; it focused on the supply side of electronic public services, especially related to the way public organizations use information systems for management, offer electronic public services, and use ICT in their relationship with society.

Information and communication technologies are recognized as agents of change in the public sector and as tools that enable the implementation of innovative processes in management. On the other hand, they also generate increasing pressure on public managers for the government to adapt to the new environment of the digital economy. That pressure may be associated with increased use of technology by citizens and enterprises, and also with a preference for online transactional services and the advantages of virtual environments.

In this context, Internet and electronic government applications can benefit governments as they increase their responsiveness to citizens, improve the provision of public services, and enable the creation of mechanisms for democratic participation. Therefore, the potential gains from optimizing internal government processes and from improving service efficiency and quality depend fundamentally on the use of technological solutions to create a new paradigm of efficiency in public administration and the government-society relationship, based on transparency, efficiency, public service quality and social control.

ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015: CONSOLIDATING THE MONITORING PROCESS FOR THE ADOPTION OF ICT IN PUBLIC ADMINISTRATION

In addition to measuring the existence of IT infrastructure and management in public organizations, ICT Electronic Government 2015 investigated the Internet presence of organizations on websites and social networks, as well as how they provide society with information and online interaction mechanisms. Another topic addressed was the provision of public services over the Internet and resources offered on mobile devices. It is worth noting the creation of new indicators with questions addressing IT management, IT plans, cloud computing, and IT governance committees, among others.

With the objective of generating internationally comparable indicators, the ICT Electronic Government survey incorporates key indicators proposed by the Partnership on Measuring ICT for Development and introduces new indicators related to ICT infrastructure and management, e-services, provision of public information, and channels of communication and participation on the Internet.

In addition to international methodological frameworks, Cetic.br adopts recommendations already existent in the codes of good practice of official statistical institutes. Thus, it works to improve sampling design and monitoring of field data collection, and refines the procedures for data processing and validation for continual improvement of statistics and analysis.

All this effort is followed by a group of experts whose valuable contributions in the planning and analysis stages validate the methodological choices and give legitimacy to the process. Together, these professionals - renowned for their expertise in ICT research and development, and belonging to academic institutions, government institutions, international organizations, the non-governmental sector and research institutes - form the strong foundation supporting all of Cetic.br surveys. The ICT Electronic Government survey also has the institutional support of the Ministry of Planning, Budget and Administration (MPOG) and the Office of the Comptroller General of the Union (CGU), which actively contributed to encouraging public organizations to answer the survey.

In 2015, in addition to the review and inclusion of new indicators, there was a significant increase in the sample of local governments. A total of 620 public organizations from the executive, legislative, judicial branches and prosecutors at the federal and state levels and 996 local governments were interviewed. With the increase in the sample of local governments in comparison with the first edition of the survey conducted in 2013, it was possible to show results ranked by a larger number of groups of municipalities according to population size and by all regions of the country, allowing for a deeper understanding of inequalities among local governments regarding access to and use of ICT.

The results of the second edition of the ICT Electronic Government survey showed that although all local governments reported they used computers and the Internet, not even half (41%) had IT areas or departments. Only 29% of local governments in the Northeast region and 25% of municipalities with up to 10,000 people reported having IT departments. Most federal and state organizations already had IT areas or departments, with a higher, nearly universal, presence in federal (97%) compared to state organizations (83%).

Regarding the services and information available on mobile devices, among the features measured by the survey, the most frequently stated by Brazilian local governments was the

existence of websites adapted to mobile devices (24%), followed by payments and transactions (8%), sending text messages to citizens by SMS (7%), receiving text messages from citizens by SMS (7%), applications created by enterprises or citizens based on data provided by the local government (6%), and applications created by the local government (4%).

Half of federal and 42% of state organizations provided websites adapted to mobile devices. Applications created by government organizations were mentioned by 33% of federal and 20% of state organizations, reported the most by the judicial (39%) and legislative (34%) branches. Other topics addressed in the survey were less cited: applications created by enterprises or citizens based on data provided by government (19% federal and 11% state) and sending text messages to citizens by SMS (11% federal and 10% state).

With regard to presence on the Internet, ICT Electronic Government 2015 showed the regional disparities in the country. The proportion of local governments that reported having a website was nearly universal in the South (99%), Center-West (98%) and Southeast (92%), while the proportion was lower in the North (78%) and Northeast (76%). The indicator that measures the presence of local governments on social networking websites showed similar results among the regions. The existence of social networking profiles or accounts was stated by 67% of local governments in the North, 66% in the Northeast, South and Center-West, and 64% in the Southeast.

Among the branches of government, the executive (91%) had the lowest percentage of Internet presence on websites. The survey showed that 92% of federal and 74% of state organizations had their own profile or accounts on social networking websites. Within the judicial branch, 99% of organizations had websites and 94% had profiles on a social networking website.

Regarding activities on social networking websites, the survey showed the various activities identified in local governments: posting news regarding the local government (95%), publicize services or campaigns (90%), and answering the citizens' comments and questions (77%). Federal and state organizations posted news regarding the government organization (93%), publicized services or campaigns (90%), and answered the citizens' comments and questions (82%).

These are just some of the data generated by the ICT Electronic Government 2015 survey. The full analysis of the results can be found in this publication, structured as follows:

Part 1 - Articles: contributions from academic experts and representatives of government and international organizations that address critical issues such as transparency in public organizations; challenges to the implementation of Open Government in all branches and at all levels of government; and a comparative study of the history and current status of e-Gov policies in three countries (Brazil, the United States and Mexico). Furthermore, this edition features an article on the strategies suggested by the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) for Latin American countries to adopt digital government policies geared towards inclusive and sustainable growth. The articles also address emerging issues such as ICT governance in government organizations; the factors that affect the development of IT organization models for public administration; and the creation of innovation labs in control institutions, such as the Federal Court of Accounts (TCU), in Brazil. Also included are articles that address challenges to the implementation of e-participation initiatives.

Part 2 - Methodology and analysis of results: presents the methodological report, including a description of the survey sampling design and analysis of the main results, identifying the

most relevant findings on the provision of electronic government services by the Brazilian public sector.

Part 3 - Tables: presents tables containing the indicators from the ICT Electronic Government survey, allowing for a reading of crossed variables.

Every effort employed in the production of CGI.br surveys was carried out with the major objective of producing reliable and updated indicators that are relevant to public policy. We hope that the data and analysis in this edition constitute important input for public managers, academic researchers and civil society organizations in their initiatives aimed at building the information and knowledge society.

Enjoy your reading!

Alexandre F. Barbosa

Regional Center for Studies on the Development
of the Information Society – Cetic.br

ARTICLES

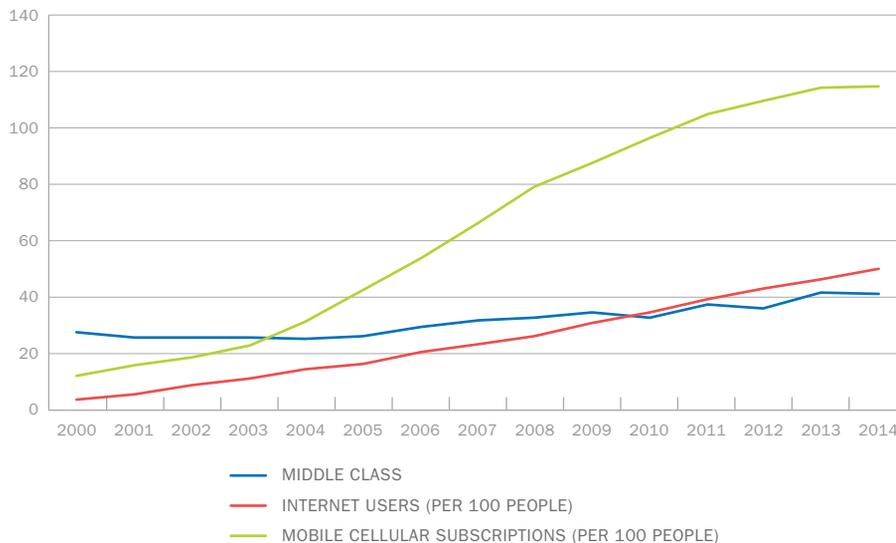
DESIGNING DIGITAL GOVERNMENT TO SUPPORT INCLUSIVE AND SUSTAINABLE GROWTH IN LATIN AMERICA AND THE CARIBBEAN

Rodrigo Mejia Ricart¹ and Barbara-Chiara Ubaldi²

INTRODUCTION

Latin America and the Caribbean (LAC) have experienced substantial transformation over the past two decades, including a growing middle class, rising levels of education, increased Internet usage, and burgeoning mobile penetration.

CHART 1
MIDDLE CLASS AND ICT USE IN LAC (% OF POPULATION)

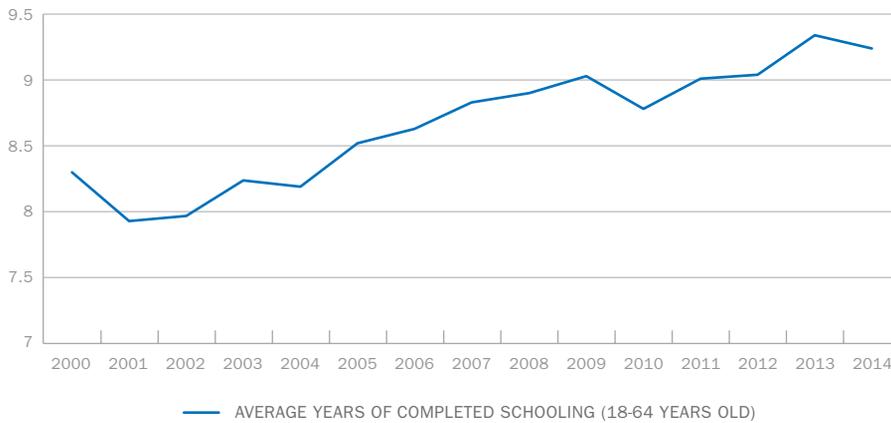


Source: Sociometro-BID (middle class as % of the population; middle class income: PPP \$10-\$50); World Bank, World Development Indicators (Internet users and mobile subscriptions per 100 people)

¹ Junior Policy Analyst for Digital Government, Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)

² Senior Policy Analyst and Head of Unit, Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)

CHART 2
AVERAGE YEARS OF SCHOOLING IN LAC (18-64 YEARS OLD)



Source: Sociometro-BID

Rising connectivity across the LAC region is changing social, economic and political interactions. The experience of Latin Americans with private ICT services and rising levels of education are naturally increasing their expectations for the performance of public services, putting democratic pressure on the public sector and pushing for more participative forms of decision-making.

Despite these positive trends in recent years, today, the economies of the region face a less favorable international context, characterized by lower external demand for commodities and economic uncertainty. Moreover, corruption, lack of institutional capacities, significant digital divides, and power imbalances leading to suboptimal governance structures are still hindering development goals in the region. Furthermore, drivers of growth and economic structures of the region may reinforce duality in economies, leading to persistent inequitable outcomes and revenue concentration.

As a result, in a time of growing fiscal pressure, public authorities in the LAC are expected to tackle increasingly complex issues for which they may lack sufficient data and information, and adequate resources or capacities to improve public sector productivity, while at the same time dealing with growing demands. In this context, governments of the region are looking into refining their use of technology and data to open up government, create more democratic forms of governance, and strengthen public services as drivers of social well-being and more inclusive societies.

When strategically used, digital technologies can be powerful tools to support substantial changes in government-society relations. They can help increase transparency and accountability, improve access to and quality of public services, and facilitate more inclusive decision-making processes, which can ultimately lead to greater trust in governments and more inclusive outcomes. Digital technologies can also help enhance public sector intelligence through better data management and use, thus allowing for better policy-making and smarter organizational and operational arrangements. This can have an impact on public sector productivity and create more competitive institutions. Hence, digital government

strategies have become critical to overcoming power imbalances and creating more inclusive governance structures to drive inclusive growth and reduce productivity gaps between less and more advanced economies.

Achieving maturity in the use of digital technologies in governments must be supported by appropriate coordination and governance frameworks that lead to new and more effective approaches to service delivery. The OECD's Recommendation on Digital Government Strategies provides policy guidance for public authorities to achieve these goals.

GOVERNANCE AND MANAGEMENT OF PUBLIC SECTOR DIGITIZATION

One of the most important challenges for both OECD and LAC countries is to garner support for and commitment to digital government strategy design and implementation from top civil servants and political leadership. An insufficient appreciation of the benefits of digitalization limits the ability to break down resistance to change and effectively mobilize the necessary resources to achieve this transformation. Government officials tasked with promoting digitalization have the challenging task of raising awareness, both within their administrations and in their broader societies, of both opportunities and risks associated with using digital technologies. Experience from OECD countries shows that the process of developing digital government strategies is a key strategic moment for gaining visibility and securing commitment to the strategy by all relevant stakeholders. Engaging with various stakeholders in the development phase is necessary to ensure that differing views are reflected in the final document, thereby facilitating a broad sense of ownership and political support for broader digital government initiatives.

Ensuring a coherent approach to the use of ICT across the public sector requires sound coordination and governance frameworks. Digital government strategies:

should clearly identify a unit, body or function responsible for coordinating the deployment of ICT in the public sector with the key mandate to steer change, ensure coherence of main relevant strategies, develop common policies and standards, drive the adoption of national interoperability frameworks for data exchange and interoperability between independently operated applications and the responsible agencies, and facilitate synergies and sharing of lessons across policy domains" (OECD, 2015b).

Coordination efforts should address outstanding cross-jurisdictional challenges while preserving clear accountability for each party's areas of responsibility (see principles 6 and 7 of the OECD Recommendation on Digital Government Strategies).

There is no single prescribed model for public sector digitalization when it comes to institutional setups and organizational frameworks. In response to new challenges and requirements faced by governments in completing the digital transformation, new trends in governance and organizational frameworks are starting to emerge across and within the OECD countries. Three approaches can be highlighted (OECD, 2015b):

- **Digital Transformation Office Model.** Creates a new organization with the mandate to oversee and coordinate the use of technology to transform administrative functions and the delivery of services. The staffing strategy often includes recruitment of experts in digital technologies from the tech sector to compensate for a general lack of highly technical skills within public administration. The aim of this approach is to improve the strategic use of data and technology within administrations and achieve “quick wins” with great impact on service quality improvement. However, in the long term, this approach may not be sustainable, since it often does not bring about deeper structural and cultural change across governments. Countries that have adopted this approach include Australia, with its Digital Transformation Office, and the United Kingdom, with the Government Digital Service.
- **Central Coordination Model.** This model seeks to create strong government-wide leadership on ICT, such as by setting up a coordinating unit with a clear mandate and/or establishing formal positions for chief information officers (CIOs). The goal is for this coordinating authority to be able to count on enforceable levers to set policy and control approval of funding for large ICT investments. This may also include the creation of shared service organizations and centralized procurement processes for ICT under the responsibility of this coordinating body/authority. This approach has the advantage of creating common standards across governments (e.g., making the use of business case approaches mandatory) and potentially leveraging economies of scale. However, a focus on big-ticket items can make public administrations slower to react and limit agility in initiating pilot projects aimed at exploring innovative technologies or approaches. Countries that have adopted this approach include Denmark, Mexico, Spain, and Colombia.
- **Decentralized Coordination Model.** This model provides greater flexibility for individual ministries to pursue projects and test different approaches in using ICT for modernization. Often there is still a central coordinating body and a national strategy to guide digital government activities; however, there are fewer mandatory requirements for departments and there is no unifying senior official with ultimate responsibility for the digital agenda. This approach allows greater ability for experimentation and customization by departments, as well as more opportunities to engage with other levels of government, such as regional or local governments. However, adoption of this model can lead to uneven implementation and may challenge efforts toward ensuring that lessons learned are effectively transmitted and operationalized across all government organizations. Examples of this model include Finland and Chile.

The models presented above provide different degrees of centralized options for governance and management of information services. It is important to keep in mind that all models have strengths and weaknesses, and that some may not be appropriate for certain situations. These models are not mutually exclusive, and most often appear in hybrid forms.

In addition to organizing the provision of government information services, some OECD countries have focused on the role of data and its value as a strategic asset for spurring public sector modernization and innovation. Some countries have established chief data officers (CDOs) or other forms of data governance in the central government. Chief data officers are usually charged with helping agencies improve organizational arrangements in order to better manage data as an asset. Ultimately, they are expected to make a quantifiable difference in how institutions create, store, manage, use and share data, with users both inside and outside the government, hence improving evidence-based policy-making. Examples include France, the United Kingdom and the United States.

It may be important to increase appreciation of the value of sound experimentation and ensuring that governance frameworks are periodically reviewed to confirm that they are aligned with current conditions and public priority objectives. The United Kingdom's Government Digital Service appeared as an experimental model that achieved substantial progress in a relatively short period. This model is currently being replicated to some extent by other digital government leaders, such as Australia, the Netherlands and the United States. Portugal is also pursuing an interesting experiment in combining digital government and public sector innovation to achieve improved service delivery.

The institutional development of LAC countries has progressively led most to establish ICT coordination units in the central government (e.g. with a Government CIO). However, in certain cases more than one responsible unit for the use of ICT in government exists, often leading to dispersion of authority and confusion in terms of tasks and responsibilities ultimately hindering the effectiveness of digital government policies. Despite the efforts done by LAC governments to improve consistency across units responsible for ICT implementation, particularly by regional leaders such as Brazil, Colombia, Mexico and Uruguay, there is still room for improvement in establishing formal coordination mechanisms between units within and across levels of government.

Another key objective of governance frameworks and mechanisms for digital government is to ensure coherent use of technologies across levels of governments to maximize benefits for the population. Nonetheless, achieving cross-jurisdictional cooperation in ICT often proves to be a challenging task. While in certain small countries and cultures management may be facilitated through primary relations, making it sustainable in larger countries requires institutional maturity and formal coordination mechanisms. Denmark provides an example of a country with good practices in the implementation of "joint governance" for their digital government strategy.

The management of government information systems requires not only appropriate governance frameworks, but also institutional capacities supporting the planning and implementation of ICT projects as they become increasingly complex, not only in terms of budget, but also in the number and diversity of actors involved and the choice of technologies and delivery arrangements.

Most LAC countries have yet to develop comprehensive strategies to improve their capacity to successfully implement digital government initiatives in ways that support broader public sector reform objectives. In recent years, countries such as Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Mexico and Uruguay have revised their procurement frameworks to better support government use of cloud technologies, apps and software development and the protection of data privacy when contracting digital services. Still, most legal and regulatory frameworks for ICT procurement in the region fall short in addressing many of today's most pressing challenges, including procuring and deploying digital technologies in agile ways, supporting innovation, sharing data, and using open source software in the public sector. Moreover, LAC countries often lack information about their existing assets, which undermines their capacity to identify their needs and make rational ICT investments.

For LAC governments to deliver better, more tailored and more user-friendly services and to improve policy-making, they must recognize data as a strategic asset and develop the needed governance frameworks, data infrastructure and institutional capacities to support decision-making. This will require developing data skills in the public sector to improve the understanding of social problems through the use of new sources of data and new methods of analysis (e.g., big data analytics) to inform policy-making.

Finally, the effective use of ICT and appropriate management of ICT projects within governments requires a new sets of skills, including the advanced use of new technologies in carrying out internal tasks, delivering services, and engaging with outside actors; specific knowledge of ICT project management; and use of data for policy modelling, evaluation, data analytics and data mining.

In general, the public sectors of many countries, including in the LAC region, have a deficit in ICT-skilled civil servants. This scarcity of human capital is frequently aggravated by the frequent inability of government salaries to compete with private sector salaries and persistent digital divide (see Principle 10 of the Recommendation on Digital Government Strategies). To ensure the availability of adequate skills in the short term, governments should leverage the strengths of partnerships with the private sector, academia and non-governmental organizations and develop strategies to attract, develop and retain ICT-skilled civil servants.

STRENGTHENING DIGITAL PUBLIC SERVICE DELIVERY TO SUPPORT MORE INCLUSIVE OUTCOMES

When appropriately designed and delivered, public services can make meaningful contributions to the quality of life of citizens and the creation of resilient and dynamic economies and more equitable societies. Countries in the OECD are thinking of how to modernize the public sector and produce world-class 21st-century services. In this quest, governments are progressively shifting their approaches to digital public service delivery from government-centered (focused on increasing cost reduction, efficiency and productivity in service delivery) to user-centered (focused on anticipating user needs to improve administrative and personal services), and finally towards user-driven approaches (focused on fostering the digital transformation to enable governments to create increased public value).

The experience of OECD countries shows that user-driven approaches, which allow new forms of partnership and crowdsourcing ideas from within administrations and societies at large, lead to gains in efficiency and productivity in the public sector and may contribute to (re)building trust in governments. Champions of this approach in the OECD include the United Kingdom, the United States, France, and Finland.

Governments are also looking at how to provide easier access to digital services. Portugal and Chile offer good examples of one-stop shops to inform citizens and provide public services in an intuitive and interactive manner.

Public authorities in the LAC region still need to overcome several challenges in the delivery of digital public services that prevent the scaling up of efforts, the creation of a critical mass of users, and achievement of a citizen-driven approach to digital government. In reaping the potential of ICT for improving public services, Latin American governments should aim at expanding access to their digital services to all citizens, tackling, first and foremost, any existing forms of digital divide while avoiding new forms of digital exclusion (see Principle 1 of the OECD Recommendation on Digital Government Strategies). Achieving inclusivity for all citizens in this effort means bringing down any cultural barriers to digital uptake, such as making sure local content is being produced, including for indigenous people (as addressed in Chapter 9), and improving the design and accessibility of digital services by leveraging platforms and technologies already used by large parts of the population, such as mobile phones and social media.

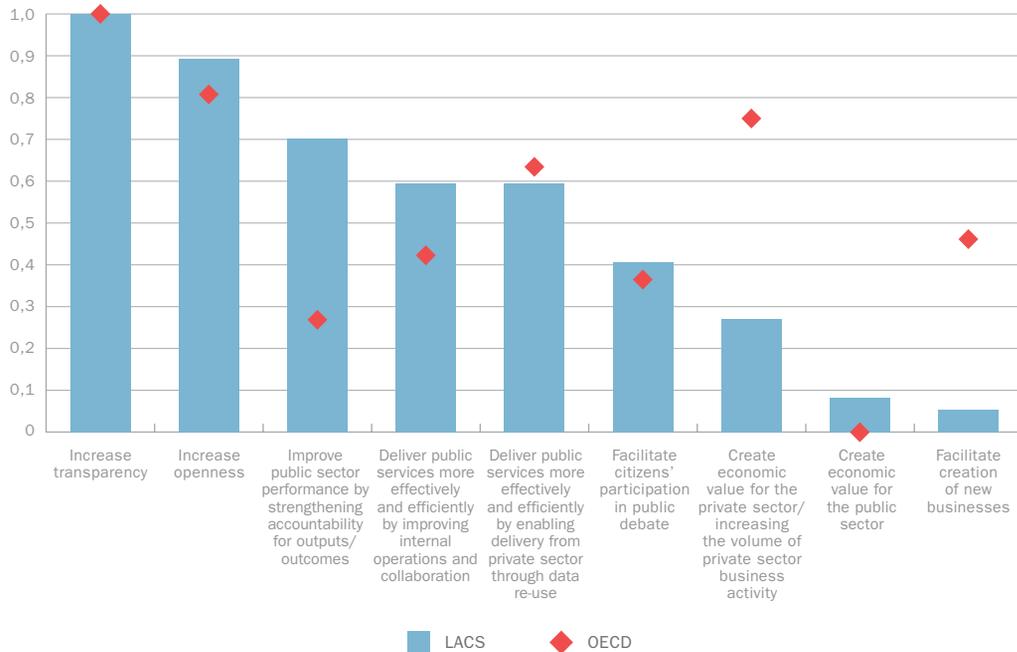
Most governments in the LAC region are currently providing online services to their citizens and businesses. However, these initiatives have often transferred online existing processes without substantial transformation of back-office procedures. The design of these services can be driven by internal priorities, with development frequently outsourced through traditional procurement arrangements that may not provide the required flexibility for agile deployment or quickly adapting services to user demand.

Government strategies to improve access and uptake of digital services in the LAC region include infrastructure development plans and training programs for citizens and businesses. Countries such as Bolivia, Brazil, the Dominican Republic, Guatemala, Mexico and Uruguay are opting to encourage the uptake of digital services, which includes making the use of certain online services mandatory. These services mostly concern forward-looking agencies such as tax revenue administrations, which are seeking to improve their internal processing of tax declarations and payments. This kind of approach seeks to maximize gains in efficiency through the use of technology while tackling cultural barriers. However, mandatory online services remain a challenging obstacle for digitally excluded populations, requiring additional efforts from governments to support their access to these services.

As in many OECD countries, service delivery in the LAC region is often designed with a silo approach, leading to fragmentation of the online face of the public sector, making it harder for citizens and businesses to access and use online services. To address this situation, a group of leading countries has developed, or is starting to develop, one-stop shop portals providing citizens and businesses with a single access point to all digital public services. This group of countries includes Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Mexico and Uruguay, which are paving the way for a more user-centered approach in the region.

The development of high-quality services in a citizen-driven approach strongly depends on the existence of a dynamic digital and data-driven innovation ecosystem. This does not just require opening up government data. The development of open government data (OGD) initiatives in the LAC region has mostly been driven by the Open Government Partnership agenda, which seeks to improve transparency and accountability. However, OGD also offers great opportunities in terms of innovation and creation of socioeconomic value. Yet, this ability depends on an ecosystem in which data is being opened (e.g., legal and regulatory frameworks, actors and data skills across societies, government engagement of relevant stakeholders, incentives).

CHART 3
OGD STRATEGY OBJECTIVES BY LEVEL OF RELEVANCE IN LAC AND OECD COUNTRIES
Index: 1.0: highest relevance, 0.0: lowest relevance

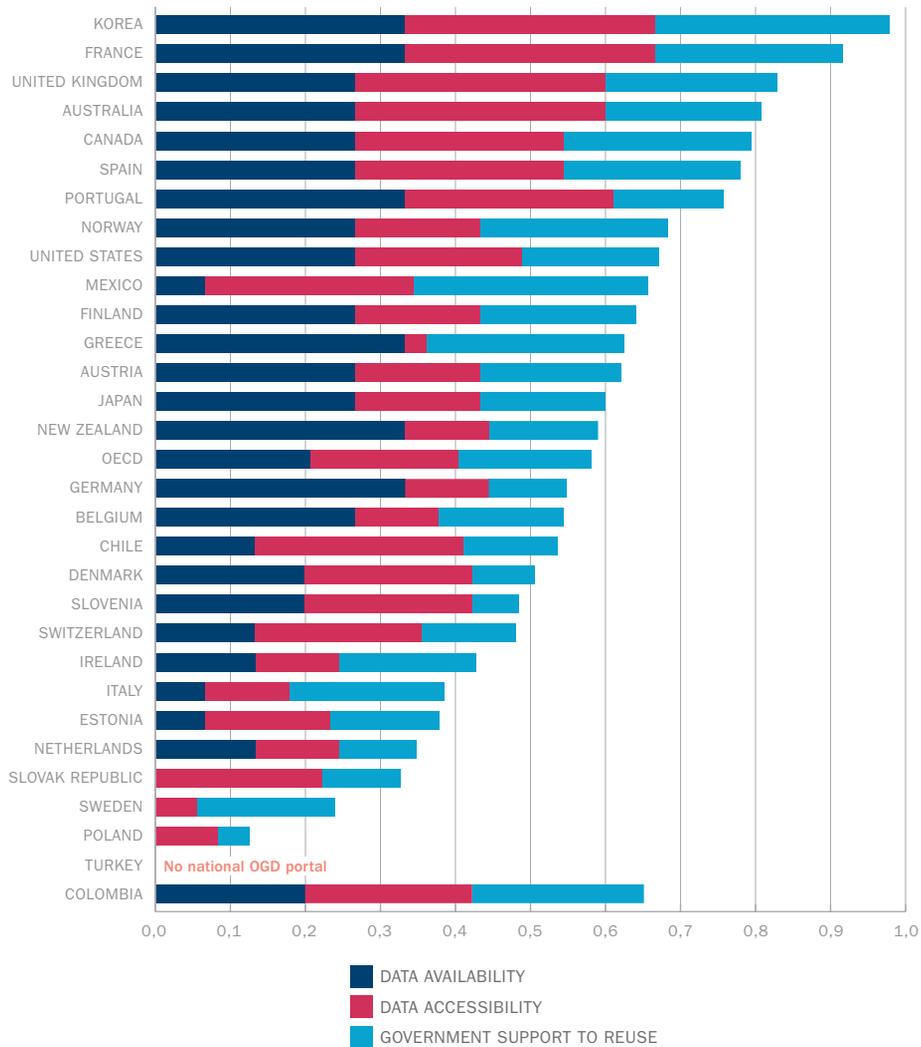


Note: Objectives listed from highest level of relevance to lowest based on information provided by LAC countries. Index based on information provided by 124 OECD countries.

Source: 2013 OECD Questionnaire on the Implementation of Open Government Policies in Latin America and 2013 OECD Survey on Open Government Data.

The OECD has developed the OUR Data Index (OECD, 2015a), launched in the OECD publication “Government at a Glance 2015”, which assesses efforts by various governments on three fronts: increasing data availability on national portals; increasing data accessibility on national portals; and providing active support for reuse of data³. The OUR Data Index aims to help strengthen governments’ focus on effective outcomes and to keep in mind that the overall objective should not be increasing data availability, but actively fostering stakeholder engagement in data reuse (Chart 4). Governments of the region will need to take decisive action to create enabling digital innovation ecosystems to reap the full benefits of OGD.

CHART 4
THE OPEN-USEFUL-REUSABLE GOVERNMENT DATA INDEX (OUR DATA INDEX)



Source: OECD Survey on Open Government Data, 2014; Government at a Glance 2015.

³ For the methodological details, please consult Annex E of the 2015 OECD Government at a Glance.

Moreover, public authorities in the LAC region should develop strategic approaches to the use of alternative channels for public engagement and service delivery, such as social media platforms and mobile phones. The development of social media policies and open government data policies should recognize the potential of social media as a source of data and information, allowing governments to use predictive analytics to spot trends and perform analysis of social interactions. This could lead to a better understanding of social problems and improved government performance.

Finally, the rapid uptake of mobile technologies in the LAC region, which totals nearly 120 subscriptions per 100 people, has provided governments with an additional channel to deliver and improve their services (OECD/ITU, 2011). Using different platforms and delivery systems that reach out to a broader public should be commended and encouraged. In Peru, for example, a national mobile payment platform was created, providing both authorities and citizens with an efficient, fast, secure, and transparent way to make cash transfers. Beyond specific mobile platforms for providing public services, some governments have sought to implement broader mobile government programs within their digital government strategies, such as in the case of Singapore.

CONCLUSION

The use of digital technologies provides governments with opportunities to become more effective and efficient while improving transparency, accountability, public participation and engagement, ultimately leading to more productive and competitive societies, more democratic forms of governance, and more inclusive and sustainable growth.

However, this can only be achieved by the coherent and strategic use of these technologies with broad social and political support. The coherent use of technologies relies on appropriate coordination mechanisms and governance frameworks, which should be in line with government objectives and each country's context.

Finally, in order to digitize operations and services, governments are undertaking increasingly complex ICT projects, which often cut across multiple policy areas. As a result, to successfully manage these projects, public authorities must develop appropriate institutional capacities, including legal and regulatory frameworks, project management and ICT skills across the public sector.

Public services are a key building block of more inclusive societies. Countries in the LAC region must make substantial efforts to increase access to and quality of public services. Data is a strategic asset for governments in making better decisions and designing, implementing and delivering better policies and services. The most ICT-advanced countries are moving towards more user-driven approaches, giving service users opportunities to determine their own needs and preferences, and ultimately produce services cooperatively. As a result, governments should increasingly focus on developing dynamic open government data ecosystems. They should also consider alternative channels for reaching citizens and collect data and information, helping governments improve their performance.

REFERENCES

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT – OECD. OECD *Recommendation on Digital Government Strategies*. OECD Legal Instrument. OECD, 2014. Available at: <<http://www.oecd.org/gov/public-innovation/recommendation-on-digital-government-strategies.htm>>. Accessed on: Mar 2, 2016

_____. OUR Data Index: Open, Useful, Reusable Government Data. In *Government at a Glance 2015*. Paris: OECD, 2015. Available at: <http://dx.doi.org/10.1787/gov_glance-2015-70-en>. Accessed on: Mar 2, 2016.

_____. Digital Government Policy Toolkit (*Forthcoming*). OECD, 2015.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT – OECD AND INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION – ITU. *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*. Paris: OECD, 2011.

DIGITAL GOVERNMENT IN BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES: INITIAL EFFORTS AND CURRENT STATUS

J. Ramon Gil-Garcia¹ and Beatriz Barreto Brasileiro Lanza²

INTRODUCTION

In recent years, information technologies (IT) have been key elements for government administrative reform in both developed and developing countries around the world. If one looks at digital government efforts in Brazil, Mexico and the United States, there are some interesting similarities as well as some important differences; together, they highlight some of the complexity of digital government strategies.

Brazil, Mexico, and the United States have very different economic, social, and cultural characteristics. These differences affect how the governments of the three countries use IT to interact with and deliver services to their citizens. Sociodemographic, political, and economic concerns were the motivators of the initial steps taken by these countries toward the implementation of digital government strategies and projects.

In the beginning, all three countries formalized digital government under the direct supervision of their presidential offices, due to their central role in federal administration. In fact, they formalized their digital government programs within a three-year period: the United States in 1999, Brazil in 2000, and Mexico in 2002. However, Brazil and Mexico began with a focus on Internet infrastructure, while the United States was working toward the use of the Internet for services and processes, which could be considered the next step in the evolution of digital government.

¹ Doctoral degree in Public Administration and Policy, associate professor and research director of the Center for Technology in Government (CTG), State University of New York. Member of the Mexican National System of Researchers and of the Mexican Academy of Sciences. His research interest includes digital government, public management, public administration and information technologies in the public sector.

² Doctoral candidate in Administration at the Federal University of Paraná (UFPR) and visiting scholar at CTG. Master's degree in Administration by Pontifical Catholic University of Paraná (PUC-PR), member of the International Federation for Information Processing, former coordinator of the Electronic Government project for the Paraná State Government.

Currently, Brazil and Mexico have not yet solved their infrastructure problems, since approximately half of their populations remain without access to the Internet, while in the United States this affects only 10% of the population (CGI.br, 2015; INEGI, 2015; CENSUS.GOV, 2015). Information technologies can speed up the delivery of services, which represents an important difference between public services in developed and developing countries. Such technologies could be at the center of government operations, but this requires a long-term integrative vision that includes not only infrastructure challenges, but also availability of information, provision of services, and greater interaction with citizens and other stakeholders. The present article provides some background on the three countries and briefly describes and compares the initial efforts and current status of digital government in Brazil, Mexico, and the United States.

SOCIODEMOGRAPHIC, POLITICAL, AND ECONOMIC BACKGROUND

Brazil is the largest country in both South America and the Latin American region. It is the world's fifth largest country in surface area, with 8.5 million square kilometers, and has a population of over 200 million inhabitants (IBGE, 2014). The country has 27 federative units, 5,570 municipalities, and a federal district in the capital, Brasilia. There are three levels of government: federal, state, and municipal. It is a democratic republic run by a president. The president is head of both the state and the government, and is elected for a four-year term with the possibility of one reelection. Brazil is the world's seventh largest country by GDP (WORLD BANK, 2014).

Mexico is a federal republic with 31 states, 2,438 municipalities and a federal district, which is Mexico City. There are three levels of government: federal, state, and municipal. Each level has some degree of political and administrative autonomy. Municipalities have elected councils chaired by municipal presidents. The states have three branches: executive, run by governors; legislative, composed of state legislatures; and judicial, headed by state supreme courts. The president of the country is the head of the executive branch of the federal government, and is elected for a six-year period without the possibility of reelection. From 1929 to 2000, a single party, the Revolutionary Institutional Party (Partido Revolucionario Institucional), governed Mexico in a quasi-single-party system (LUNA-REYES et al., 2007). Mexico's population was 112.3 million in 2010 (INEGI, 2015). Mexico's GDP places the country at number fifteen among the world's economies (WORLD BANK, 2014).

The United States is a federal republic of 50 states, two insular commonwealths, three insular territories, and several uninhabited island possessions, plus the District of Columbia, where Washington, the capital of the country, is located. With land equaling 9,857 million square kilometers and over 318 million inhabitants (CENSUS.GOV, 2015), the country is the world's oldest surviving federation. The United States is a constitutional republic and a representative democracy with three levels of government: federal, state, and local, the latter commonly divided into county and city governments. In almost all cases, citizens vote by district to elect executive and legislative officials.

TABLE 1
SOCIODEMOGRAPHIC, POLITICAL, AND ECONOMIC DATA ON BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES

| | Brazil | Mexico | United States |
|---|---|---|--|
| Population: (in millions) | 202 (5 th in 2014) | 112.3 (11 th in 2014) | 318.9 (3 rd in 2015) |
| Size | 8,515,770 km ² (5 th in 2014) | 1,958,201 km ² (14 th in 2015) | 9,857,306 km ² (4 th in 2015) |
| Number of states and local governments | Federal district 27 federative units 5,570 municipalities | Federal district 31 states 2,438 municipalities | Federal district 50 states 18,218 counties |
| Government regime | Democratic republic | Federal republic | Federal republic |
| Economy (GDP) | 2,346 trillion (11,760 per capita) | 1,282 trillion (9,980 per capita) | 17,400 trillion (55,200 per capita) |
| Economy ranking in the world | 7 th in 2014 | 15 th in 2014 | 1 st in 2014 |
| Economy ranking in the Americas | 2 nd in 2014 | 4 th in 2014 | 1 st in 2014 |

Source: Available data, including IBGE, INEGI, Census.gov, and UNPAN.

Note: All figures are in US dollars.

INITIAL STEPS TOWARD DIGITAL GOVERNMENT

The use of IT in Brazilian public administration started in the 1960s, when state-owned companies began adopting structures to compute planning and coordination activities. Much later, in the late 1990s, technological development made the growth of electronic services possible, enabling open communication with society and disclosure of public information. However, similar IT and institutional arrangements in Brazil did not produce the same results in all regional and local contexts (LAIA et al., 2011). The concept of digital government, or electronic government (e-Gov), appeared in Brazil in the early 2000s, but it was limited to electronic service provision, usually through Internet portals.

In Mexico, IT had its earliest antecedents in the 1970s when the National Autonomous University of Mexico (UNAM) provided computer services to a few federal agencies. During the 1980s, individual efforts to introduce IT were observed in several government agencies. It was not until 1994 that two strategic reform programs modernized public service: the Program for Modernization of Public Administration and the Computer-Based Development Program (GIL-GARCIA et al., 2010). The term electronic government was not used until about 2001.

The antecedents of the adoption of e-Gov in the United States go back to the 1960s. However, it was not until the late 1990s that the term “e-Gov” began to take form in the federal sphere (RELYEA, HOGUE, 2004). In 1997, the concept of e-Gov became a recognizable focus with the release of a National Performance Review report, *Access America: Reengineering through Technology*, in which a wide range of services was considered under the rubric of

electronic government. This report proposed, for example, that citizens be able to check local environmental conditions around their homes and apply for and receive educational loans online, and that companies be able to seek assistance through a “one-stop government shop” (U.S. OFFICE OF THE VICE PRESIDENT, 1997).

FORMALIZING DIGITAL GOVERNMENT

Digital government in Brazil was formalized by the Presidential Decree of April 3, 2000. At the same time, an Inter-Ministerial Working Group examined and proposed policies, guidelines, and standards for new electronic forms of interaction, aiming at creating a digital society (BRASIL, 2000). Implementation of the e-Gov program was coordinated by the president’s office with technical and managerial support from the Department of Logistics and Information Technology in the Ministry of Planning, Budget, and Public Administration (BRASIL, 2000). Mexico formalized digital government in 2002 when it was inserted into the presidential agenda through the Ministry of Communications and Transportation, starting a national system called e-Mexico (GIL-GARCIA et al., 2008). As for the United States, on December 17, 1999, President Clinton released a memorandum directed to heads of executive departments and agencies on the subject of digital government, with some general guiding principles (WHITE HOUSE, 1999).

INITIAL GENERAL STRATEGY AND FOCUS

In Brazil, the priority macro-objectives and targets for 2000-2003 were focused on establishment of a new cultural paradigm of digital inclusion for citizens/customers, reduction of unit costs, improvement in the management and quality of public services, government transparency, and simplification of procedures (BRASIL, 2000). In Mexico, the e-Mexico strategy had three main axes or action lines with a value-oriented and collaborative focus. The axes had several purposes: 1) to create infrastructure so citizens could connect to the Internet; 2) to produce relevant content; and 3) to develop a technical architecture for government use. The coordination of e-Mexico focused on adding value and promoting collaboration (LUNA REYES et al., 2007). In the United States, e-Gov services and processes were initially promoted by establishing a broad framework of measures that required Internet-based technology to enhance public access to government information and services (THE UNITED STATES, 2002).

TABLE 2
INITIAL DIGITAL GOVERNMENT ACTIONS IN BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES

| Phase | e-Gov | Brazil | Mexico | United States |
|-------------------------------------|--|----------------------------------|---|---|
| DIGITAL GOVERNMENT IN THE BEGINNING | Antecedents | 1960s | 1970s | 1960s |
| | Formalization | 2000 | 2002 | 1999 |
| | Level of government that initiated | Federal government (staff) | Federal government (Office of President and Secretary of Communications and Transportation) | Federal government (White House and State Department) |
| | Internet users (2005) (per 100 people) | 21 | 17.2 | 68 |
| | Cell phones (2005) | 86.2 million | 47.1 million | 203.7 million |
| | Initial focus | Digital inclusion | Internet infrastructure | Services and processes using Internet |
| | World e-Gov ranking (2001) | 18 th | 22 nd | 1 st |
| | The Americas e-Gov ranking (2003) | 3 rd | 4 th | 1 st |
| DIGITAL GOVERNMENT TODAY | Current focus | Digital inclusion, Free software | Open government, single national window for procedures and services | Mobile workforce, open government, open data |
| | Internet users (2014) (per 100 people) | 57.6 | 44.4 | 87.4 |
| | Cell phones (2014) | 280.7 million | 102.2 million | 317.4 million |
| | World e-Gov ranking (2014) | 57 th | 63 th | 7 th |
| | The Americas e-Gov ranking (2014) | 8 th | 11 th | 1 st |

Source: Available data, including CGI.br, IBGE, INEGI, Census.gov, and UNPAN.

CURRENT DIGITAL GOVERNMENT STRATEGIES AND PRIORITIES

Currently, in Brazil, the highest digital government priority is to promote citizenship. Digital inclusion goes along with digital government and its implementation, based on free and open software. Knowledge management is a strategic tool for coordinating and managing e-Gov public policy, and digital government is expected to improve the use of resources. Digital government must rely on a framework of policies, systems, standards, norms, and integration across levels of government (BRAZIL, 2015). Government and civil society work together to bring millions of Brazilians into the digital age (UNPAN, 2014).

In Mexico, the government wants to adopt IT because of all the benefits it offers in the development of an information and knowledge society. Information systems are seen as enablers of government services offered to citizens. There is a commitment to meet the needs of citizens, promote their active participation in the decision-making process, and provide

tools so that people can monitor government actions while making their views known in an efficient and transparent way (MEXICO, 2015). Open government and open data are also important aspects of the current strategy.

In the United States, the Office of E-Government and Information Technology (under the direction of the federal government's Chief Information Officer) develops and provides directives on the use of Internet-based technology. It is expected that citizens and businesses will usually interact with the federal government online, saving taxpayer dollars and closing the gap between the best-performing private sector organizations and the federal government (WHITE HOUSE, 2015). Starting in 2012, important steps were taken to achieve sustainable growth and quality jobs through policies supporting innovation and education. There are three objectives: 1) "enable an increasingly mobile workforce to access high-quality digital government information and services anywhere, anytime, on any device"; 2) "ensure that as the government adjusts to this new digital world, we seize the opportunity to procure and manage devices, applications, and data in smart, secure and affordable way"; and 3) "unlock the power of government data to spur innovation across our Nation and improve the quality of services (WHITE HOUSE, 2015b).

CONCLUDING REMARKS

Brazil, Mexico, and the United States are relatively large countries, in both population and surface area. All three countries are federations, which is a form of government more commonly found on the American continents. In 2001, Brazil was number 18 in e-Gov ranking. Thirteen years later in 2014, it went down to 57 (UNPAN, 2001, 2014). Despite its initial success, the e-Gov program lost its priority status after 2003 due to a change in leadership, lack of coordination and resources, and lack of channels to include citizen participation. Digital government projects had few resources and were routinely subject to reductions (PINTO, FERNANDES, 2005). Currently in Mexico, only 9.83% of the inhabitants have wireless broadband subscriptions, compared to the world average of 23.57% (UNPAN, 2014). Among other reasons, this lack of Internet access could at least partially explain why Mexico is doing poorly in the new e-Gov ranking, since there is a new subcomponent related to wireless broadband subscriptions. As for the United States, since 2012 the country has taken important steps to customize its digital agenda to fit the new tendencies and needs of its citizens, such as cloud computing, smart mobile devices, tablets, and high-speed networks (UNPAN, 2014). However, the US has gone down several levels in the world e-Gov ranking in the last 10 to 12 years.

TABLE 3
EVOLUTION OF BRAZIL, MEXICO AND THE UNITED STATES IN THE E-GOV RANKING (WORLDWIDE AND THE AMERICAS)

| Country | World Rank 2001 | World Rank 2014 | Places Lost | Country | Americas Rank 2001 | Americas Rank 2014 | Places Lost |
|---------|------------------|------------------|-------------|---------|--------------------|--------------------|-------------|
| Brazil | 18 th | 57 th | 39 | Brazil | 3 rd | 8 th | 5 |
| Mexico | 22 nd | 63 rd | 41 | Mexico | 4 th | 11 th | 7 |
| US | 1 st | 7 th | 6 | US | 1 st | 1 st | 0 |

Both Brazil and the United States started using computers and information systems in the 1960s, and Mexico began in the 1970s. The three countries formalized their digital government programs several decades later: the United States in 1999, Brazil in 2000, and Mexico in 2002. In all three countries, digital government efforts started at the federal level, usually under the coordination of the president's offices. It is important to note that from the beginning, the focus was not the same. Brazil was concerned with digital inclusion; Mexico focused on Internet infrastructure; and the United States concentrated on services and processes that could be run using the Internet.

After 15 years, since its formalization, Brazil is still concerned with social inclusion, particularly since 39% of Brazilians have never accessed the Internet (CGI.br, 2015), despite an increase of 274% between 2005 and 2014 in people with Internet access and a 325% increase in cell phone use. Brazil went down 39 levels in the world e-Gov ranking and 5 levels in the Americas from 2001 to 2014 (CGI.br, 2015; UNPAN, 2015). While Mexico's past strategy focused on Internet infrastructure, now the country is more interested in open government and open data. Even with an increase of 156% in cell phones and 258% in Internet users between 2005 and 2014, less than half the population enjoys this access (UNPAN, 2015; INEGI, 2015). Since 2005, the number of people with Internet access in the United States has increased by 28% and there has also been a 56% increase in cell phone use (U.S. CENSUS BUREAU, 2015). The country went down six levels in the world e-Gov ranking, but in the Americas its ranking remains number one (UNPAN, 2015).

When we look at the three countries today, it is clear that they have different strategies and priorities for their digital government programs. Brazil is still worried about the digital divide (UNPAN, 2015). Mexico and the United States have advanced their e-Gov programs more; both have developed national portals with services and government processes for citizens. The United States is the only country to explicitly include in its digital government program strategies related to creating a mobile workforce, open government, and open data. This focus can be somewhat expected, since almost 99% of the population has cell phones and 90% has Internet access. The digital divide and infrastructure concerns seem to be less important for the United States. In the last Americas e-Gov ranking, the United States was first, Brazil was 8th, and Mexico 11th. Worldwide, their rankings were 7th, 57th, and 63rd, respectively. It is clear that all three countries have gone down, but efforts in Brazil and Mexico have been greatly affected by changes in federal government administrations and the political environment. In addition, it seems clear that for developing countries, challenges in access and its corresponding infrastructure are still valid concerns.

REFERENCES

BRAZIL. Decree of October 18, 2000. Creates, within the scope of the Government Council, the Electronic Government Executive Committee, and sets forth other provisions. *Diário Oficial da União*, Brasília, Federal District, Oct 19, 2000.

_____. Guidelines of the Brazilian e-Gov, Aug 2015. Available at: <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/principios>>. Accessed on: Aug 08, 2015.

BRAZILIAN INSTITUTE OF GEOGRAPHY AND STATISTICS – IBGE. Projected Population of Brazil and Federative Units. Available at: <<http://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>>. Accessed on: Mar 26, 2015.

BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE - CGI.br. Survey on the use of information and communication technologies in Brazilian households: ICT Households 2014. São Paulo: CGI.br, 2015. Executive and editorial coordination by Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. Available at: <<http://cetic.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros/>>. Accessed on: Dec 08, 2015.

GIL-GARCIA, J.R.; ARELLANO-GAULT, D.; LUNA-REYES, L. Gobierno electrónico en México (2000-2006): Una visión desde la nueva gestión pública, 11th Annual International Digital Government Research Conference, Puebla, México. May 17, 2010.

GIL-GARCIA, J.R.; MARISCAL, J.; RAMÍREZ, F. Gobierno Electrónico en México. Cuadernos CIDE, n15, Mexico, 2008. Available at: <<http://www.libreriacide.com/libros/pdf/DTAP-214.pdf>>. Accessed on: Oct 22, 2015

LAIA, M. M. DE; CUNHA, M. A. V. C.; NOGUEIRA, A. R. R.; MAZZON, J. A. Electronic government policies in Brazil: context, ICT management and outcomes. *Revista de Administração de Empresas*, v.51, n. 1, p. 43-57, 2011. Available at: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-7590201100100005&lng=en&tlng=en>. Accessed on: May 12, 2015.

LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, J. R.; CRUZ, C. B.. E-Mexico: Collaborative Structures in Mexican Public Administration. *International Journal of Cases on Electronic Commerce (IJCEC)*, v.3, n. 2, p. 54-70, 2007.

MEXICO. Interministerial Commission for the Development of Electronic Government - CIDGE. Available at: <<http://cidge.gob.mx/menu/ugd/unidad-de-gobierno-digital-2/>>. Accessed on: Aug 12, 2015.

MEXICAN NATIONAL INSTITUTE OF STATISTICS AND GEOGRAPHY - INEGI. Demographic and population indicators. Available at: <<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=17484>>. Accessed on: Aug 21, 2015.

PINTO, S. L.; FERNANDES, C.C.C. Institucionalização do Governo Eletrônico: o caso do Brasil. Proceedings of the 10th International CLAD Conference “*la Reforma Del Estado y de la Administración Pública*”, Santiago, Chile, Oct 2005.

RELYEA, H. C.; HOGUE, H. B. A brief history of the emergence of digital government in the United States. In A. Pavlichev & G. D. Garson (Eds.), *Digital government: Principles and best practices*, p. 16-33, 2004. Hershey, PA: Idea Group Publishing.

THE UNITED STATES. Public Law 107-347 107th Congress. Weekly Compilation of Presidential Documents, Vol. 38: Dec. 17, 2002. Presidential statement.

UNPAN. Department of Economic and Social Affairs. Benchmarking E-government: A Global Perspective, 2001. Available at: <<http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/English.pdf>>. Accessed on: Aug 12, 2015.

———. Department of Economic and Social Affairs. United Nations Public Administration Network. United Nations e-Government Survey 2014. Available at: <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf>. Accessed on: Aug 12, 2015.

U.S. CENSUS BUREAU. Available at: <<http://www.census.gov/popclock/>>. Accessed on: Aug 10, 2015.

U.S. OFFICE OF THE VICE PRESIDENT. Access America: Reengineering through information technology, report of the National Partnership for Reinventing Government and the Government Information Technology Services Board, 1997. Washington, DC, USA.

WHITE HOUSE. Digital Government Building a 21st Century Platform to Better Serve the American People. Available at: <<https://www.whitehouse.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html>>. Accessed on: 22 Oct, 2015.

———. Memorandum for the heads of executive departments and agencies, electronic government, 1999. Washington, DC, USA. Dec 17, 1999.

———. Office of E-Government & Information Technology. Available at: <<https://www.whitehouse.gov/digitalgov/about>>. Accessed on: Aug 10, 2015.

WORLD BANK. World Development Indicators, 2014. Available at: <<http://databank.worldbank.org/data/download/GDP.pdf>>. Accessed on: Aug 03, 2015.

INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY GOVERNANCE IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS

Edimara M. Luciano¹ and Marie Anne Macadar²

INTRODUCTION

With the evolution of information and communication technologies (ICT), new models of state-society relations have emerged, generating opportunities to transform the relationship between governments and their citizens (CUNHA; MIRANDA, 2013). This has elicited a desire for a more efficient state, under the banner of public management reform, in an attempt to enable a social welfare state that seeks to ensure the rights of its citizens (BRESSER-PEREIRA, 2013). In government organizations, this is manifested through participation, transparency and accountability, the so called electronic governance (CUNHA; MIRANDA, 2013). Thus, electronic governance can also be understood as the association of citizens, key members of a society and legal representatives that work together, mediated by technology, to influence the government (FERGUSON, 2002). One derivation of the aspects proposed by governance relates to the role of ICT in the process, or ICT governance (WIEDENHÖFT; LUCIANO; TESTA, 2014).

The role of ICT has changed significantly, both in society and in organizations. The focus has gone from automating offices and processes to aggregating value and innovation. The actions of ICT have shifted from essentially technical and predominantly reactive to more proactive and business-oriented (WALSHAM, 2001). Some of the drivers of this transformation include the need to support changes in the business scenario, intensive Internet use, which generates instantaneousness and portability, and the increasingly important role of ICT as a management support tool (CASTELLS, 2000).

It has been no different in government organizations. In addition to sharing the greater portion of the changes most common in private organizations, there has been a significant transformation in management style, which shifted from an internal and bureaucratic focus to a more external view directed toward the needs of citizens. Electronic government efforts

¹ Doctoral degree in Administration, Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS). Professor, Graduate Administration Program, Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUC-RS).

² Doctoral degree in Administration, University of São Paulo (USP). Professor, Graduate Administration Program, Pontifical Catholic University of Rio Grande do Sul (PUC-RS).

confirm the important role of ICT in improving state-citizen relations, mainly through the delivery of public e-services and transparency of all the actions performed by government organizations (PEREIRA; MACADAR; DANIEL, 2013).

The discussion surrounding increased levels of clarity in government organizations is a result, not only of the expansion of ICT use in society, but also of movements for state reform, accountability and transparency. Transparency applied to public management started out as a desire that was materialized through the pressure of stakeholders; however, it goes far beyond disclosing figures related to the actions of government organizations. According to Fox (2007), transparency is a rule of conduct to be followed by public officials so that their actions are open to society and allow for greater citizen participation. As this discussion evolves, the actions of electronic government initiatives take on a new focus, gradually shifting perception from a tool for increasing the convenience of government service provision to facilitating administrative reform and furthering democratic participation (YILDIZ, 2007).

In the midst of this process, there have also been gradual changes in the profile of citizens. They have gone from being quiet and feeling insignificant in the face of the robust Brazilian state to making demands and wanting more say in decisions involving their cities, states and country. In its biennial survey on electronic government, the United Nations (UN) has found an increased rate of electronic participation by the Brazilian government (from 0.50 in 2012 to 0.70 in 2014) (UN, 2012, 2014). Even though the presence of citizens in structured opinion poll processes is still incipient, this dimension has presented an upward trend based on the measurement of the three levels of electronic participation developed by the UN: 1) access to public information; 2) public consultation; and 3) electronic decision processes.

As a result of opportunities to couple the best available technology with the lowest prices, allied with these changes in the profile of citizen participation, open data movements have emerged (both in and out of government organizations), demanding more transparency from government organizations about the purpose and amount of their expenses. Even though Brazil is still in its initial stages when compared to other countries, the process has shown promising results. Therefore, there has been a change in the focus of government organizations, which now aim to place the needs and wants of citizens at the center of discussion. The focus is no longer on the government itself, with its interests and projects, but on citizens.

These transformations – in profiles, attitudes, and openness – generate new demands for information and services whose operationalization depends on, involves, or is boosted by ICT solutions. Some examples include: open data portals that offer useful applications to citizens; an app that provides information about taxi fares or the available bus lines, streets and city routes; or a municipal operation center that receives traffic information from applications used by drivers and optimizes bus routes, synchronizes traffic lights according to the real-time flow of vehicles and goes beyond the visual information provided by city surveillance cameras.

Information and communication technologies have been used throughout the world to increase the effectiveness and reduce the bureaucracy of government organization processes. They also provide channels of interaction between governments and citizens to collect opinions or data that promote social control by society (MEIJER; BOLÍVAR, 2015). By using ICT innovatively,

governments have significantly improved service delivery and are interacting in more open and transparent ways with the several stakeholders involved (LUNA-REYES et al, 2012).

An effective ICT management is no longer enough; in order to meet the ever-increasing demands, ICT solutions must be provided across several quick-access platforms (including mobile platforms), with high reliability and availability of information. Governance processes must go a step further. Van Grembergem and De Haes (2009) pointed out that the differences between management and governance are related to the timing and orientation: management requires short-term actions and internal actions, while governance involves aspects of the future and external actions. Therefore, both help organize decision-making processes involving initiatives and decisions, aligning them with the expectations of stakeholders.

In the case of government organizations, considering future and external issues is imperative, because they are part of a complex network of stakeholders who must usually integrate their actions to bring a project or citizen service to fruition. One particular challenge, with a significant impact in government organizations, is that of assigning ICT decisions more to the State than to the government. As indicated by Meijer and Bolívar (2015), the population's needs must be considered in the long term. It is easier to make decisions regarding ICT if these do not change with each administration and if their execution is maintained within an ICT governance process.

CONCEPT AND APPLICABILITY

Governance is a concept that has been around for at least five decades and, in recent years, has become a concern in several countries. In general terms, governance can be defined as a structure of power and influence over decisions made within an organization. Governance initiatives represent a set of practices whose purpose is to optimize the performance of an organization, with the goal of harmonizing and reconciling the relationships between stakeholders. Good governance practices convert principles into objective recommendations, aligning interests with the purpose of preserving an organization's reputation or optimizing its social value, facilitating its access to resources and contributing to its longevity (IBGC, 2009).

Given that organizations are motivated or obligated to adopt principles such as transparency, equity and accountability (WESTERMAN; MITRA; SAMBAMURTHY, 2010), their ICT sectors must analyze their information systems, infrastructure, processes and procedures in order to adopt mechanisms that contribute to these principles or allow them to be met (PETERSON, 2004). Governance of ICT (ICTG) tends to gain greater visibility in organizations as a way to meet the expectations of upper management in the ICT area. Thus, ITG is no longer exclusive to the IT area, but belongs to the entire organization. The line separating IT artifacts from their functions has become very thin. The role of technology is not restricted to technological artifacts that perform certain tasks, but represents an entity central to information processing (CURRY; MARSHALL; KAWALEK, 2014).

According to Weill and Ross (2004), ITCG can be understood as the specification of the decision rights and accountability framework to encourage desirable behaviors in ICT use. For Sambamurthy and Zmud (1999), ITCG involves specifying the decision-making structures, processes and relational mechanisms for directing and controlling ICT

operations. Tiwana, Konsinsky and Venkatraman (2013) defined ITCG as a specification of what is governed, who is governed, and how it is governed. Governance of ICT involves a set of high-level definitions, such as principles, values and objectives, and ITCG mechanisms are the practical manifestations of these high-level definitions (WIEDENHÖFT; LUCIANO; TESTA, 2014). Lunardi et al. (2014) indicated that the purpose of ITCG mechanisms is to aid in the implementation of these definitions, in terms of the structure involving the decisions, processes and relationship skills needed to direct and coordinate activities related to planning, organizing and controlling ICT.

Within this perspective that considers more long-term issues and takes into account stakeholders present in the organization's ecosystem, collective decisions that characterize governance help in decisions and actions involving different actors in the network. For example, operation centers in certain Brazilian state capitals (e.g. Rio de Janeiro, Porto Alegre, and Belo Horizonte) represent a way to integrate different institutions that are part of public safety (a term that has been replaced, as part of this same process, by "social defense") (CARDOSO, 2014). Therefore, decision-making processes in these types of initiatives require some type of governance, given that besides the need to integrate civil and military police, other types of agencies are frequently summoned (for example, mobile emergency care services, traffic agents, and fire departments, among others).

Another movement that requires ICT Governance is the push for greater transparency and accountability in government organizations. Open data aid in the process, but the task of deciding which data will be available, to whom, and in what format can be complex, involving a certain level of risk in the absence of formal IT governance processes with joint decision-making committees. Furthermore, in government organizations, ICT decisions must offer continuity and aim to enhance the population's well-being, increasing public value.

SPECIFICITIES OF ICT GOVERNANCE IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS

If ICT Governance models must be customized for private organizations, taking into account their particularities and different objectives, this is even more important for government organizations. Although both public and private organizations must pursue goals, make efforts to increase the effectiveness of their actions, and concern themselves with ICT investments, each case involves different stakeholders, generating distinct ICTG needs. In this context, do the particularities reside more in the way of conducting ICTG (the process) or in the product? In which aspects do such differences between public and private organizations emerge? In an attempt to answer these questions, some of the specificities of government organizations that affect the ICTG model are discussed below, especially those related to principles, dimensions, perspectives, purposes and scope.

Regarding the analysis of corporate governance principles and considering that they can also apply to organizational governance (in nonprofit organizations), the difference lies in the emphasis given to each principle. Government organizations are centered on the principles of accountability and transparency, because of their actions, constitutions and missions.

With regards to the dimensions of ICTG, public and private organizations seek to meet the dimensions of conformity (associated with liability and guarantees), performance

(associated with the use of resources), and continuity (associated with the organization's social role). The difference lies in the understanding of each dimension or the emphasis given. In government organizations, there is great emphasis on the dimension of continuity, to make ICTG more state-related than government-related. Also regarding the performance dimension, the issue of resource use involves not only the best possible use of resources, but also legal issues.

In terms of perspectives (or aspects of ICTG), both the control and behavioral perspectives are addressed in private and government organizations. Again, the difference resides in the emphasis or understanding of each dimension. In government organizations, control is usually implemented outside the governance structure, in accounting or auditing sectors, which control direct and indirect administration organizations, including ICT-related aspects. In private organizations, control is usually developed within the governance structure, using control-oriented market frameworks.

One of the main differences between ICT Governance approaches in private and government organizations relates to its purpose, as illustrated in Table 1.

TABLE 1
PURPOSE OF ICT GOVERNANCE IN PRIVATE AND GOVERNMENT ORGANIZATIONS

| Purpose of ICT Governance | Private Organizations | Government organizations |
|--|---|---|
| Focus | Governance controls | Needs of citizens |
| Objectives | Improve management via ICT | |
| | Enhance results via ICT | Enhance public value, improve services delivered to citizens |
| Variables for monitoring effectiveness | One-off variables, such as profit margins, cost reduction or market share | Diffuse and focused on projects aimed at the common good |
| Governance Structures | New structures (or changes in the role of existing structures) created as needed, abiding by regulatory aspects | New structures (or changes in the role of existing structures), strictly abiding by the decision structure established by law |
| Decisions | New decision roles (or changes in existing roles), as needed, respecting regulatory aspects | New decision roles (or changes in existing roles), strictly obeying legal issues for each office |
| Stakeholders | Shareholders or owners | Society as the main stakeholder |
| Role of the organization | Predominantly focused on economic-financial sustainability | Predominantly social |

Another important difference between public and private organizations is the scope of the ICT Governance process. Government organizations (such as a state or national government, secretariat or ministry) are more than just simple organizations. They represent an ecosystem formed by autonomous and interconnected organizational bodies, under a frequently implicit hierarchy. The great challenge that differentiates public from private organizations

seems to reside in the search for ways to protect this ecosystem – creating quality and value for the services delivered – since it is necessary to consider the distributed property of resources, work, and information.

To face this challenge, ICT Governance must be understood as relational and interorganizational. In other words, both its parts (organizations and their particularities) and the whole (the network and synergy of its nodes) must be considered. This type of arrangement is the most common in government organizations, but is not exclusive to them, and can also be applied to the governance of a business network.

Thus, ICT Governance cannot be reduced to ICT management, information security, risk management, strategic planning, and resource management or to the “blind” implementation of commercial good practice models. Rather, ICTG consists of adopting a set of conscientiously discussed mechanisms and actions, considering the context and characteristics of a particular organization, in addition to its goals with regards to ICTG. Governing ICT involves knowing which of these elements or other technology-related issues will be discussed in the organization (public or private). Furthermore, such governance must also consider “for whom” and “how” ICT will meet the stakeholders’ needs.

The process of discussing ICTG models in private and government organizations involves identifying governance principles and axes of organizational practice; discussing the principles and objectives of ICTG; adopting mechanisms to operationalize such models; open conversations about what key decisions need to be made (and who will be involved and accountable for them); and, finally, which indicators will help monitor the effectiveness of the process. Thus, the process of systematizing the discussion around the ICTG model to be implemented is very similar in private and government organizations, the main differences residing in the desired results and adoption strategies.

DISCUSSING AND ADOPTING AN ICT GOVERNANCE MODEL

When an organization plans to adopt ICT Governance, two macro activities must be performed. The first is to elaborate an ICTG model to underpin all actions, which includes what will be done in terms of ICTG and how it will be adopted and operationalized, always in alignment with organizational values, principles or objectives. The second step is to implement the management mechanisms and structures defined in the model.

Governance principles, axes of management, and business needs are identified based on the organizational governance model, but are also present in the strategic plan, map or objectives. This axis is the only one in which business elements are directly identified. Thus, it provides important support to the ICTG model being developed. They will be the beacon that will guide the discussion of the next elements to be considered.

Next, the drivers of the ICT Governance process are identified, i.e., the reason for conducting this process and its intended results. The indicators are the principles and objectives of ICT Governance. For example, the ICTG principles of the state government of the Rio Grande do Sul are as follows: the rational and coordinated use of ICT assets; electronic services focused on citizens; integration and interoperability; consistency, reliability and security of information and data; transparency and access to public information; and promoting

collaboration networks and dissemination of knowledge of ICT. These guiding principles are an integral part of the state's ICT Policy, launched in October 2015, and were defined by the ICT Governance Committee with the technical support of the IT Management and Governance Study Group (PUC-RS). The goals of the ICT Governance process for the state government are to: operate the coordinated use of ICT resources; enhance agility and efficiency in responding to change; support governmental strategy and management; propose technological solutions for governmental management; promote a cost-benefit analysis of each solution; enable simple and effective technological solutions; promote ICT Governance; encourage the application of innovative technological solutions; disseminate knowledge; and provide ICT management training. Discussions of the guiding elements generate a guide, i.e., a path for the subsequent steps in the process.

After identifying the organizational bases and guiding elements of the process, it is time to reflect on how the ICTG principles and objectives will be put into practice, discussing the mechanisms that will operationalize the high-level definitions (principles, objectives, needs, etc.) and key decisions and decision rights (who decides what, in what manner, and to whom they report or communicate). In the case of the state government of Rio Grande do Sul, special mention goes to the ICT Governance Committee and the Executive ICT Committee, both structural mechanisms, and the ICT Managers Network, which functions as a relationship mechanism. These mechanisms operationalize the ICTG principles and objectives.

Once these discussions about ICTG principles, objectives, mechanisms, key decisions and decision rights are concluded, the organizations' ICTG model is developed. It then goes through global discussion and review, followed by the implementation of each mechanism or structure decided on. Implementation is very individualized and must be tailored to each organization. After defining the ICTG model and how it is to be applied in each organization, the next step is to monitor the effectiveness of the adopted mechanisms and practices through indicators.

In conclusion, there are several examples around the world of how governments, at different levels, use ICT to enhance the quality of life of citizens, and, in many cases, actually transform people's lives. However, there is a need for government strategies that innovate and make it possible to do more with less through ICT. Also, the various stakeholders involved in a given service delivery must be given the opportunity to improve the quality of the service provided. When citizens perceive that a given service transmits public value, their quality of life is improved. A good ICT governance model and its effective adoption represent an essential tool that allows that public value to be perceived by all.

REFERENCES

BRAZILIAN INSTITUTE OF CORPORATE GOVERNANCE – IBGC. *Uma Década de Governança Corporativa: História do IBGC, marcos e lições de experiência*. São Paulo: Saint Paul e Saraiva, 2009.

BRESSER-PEREIRA, L. C. Reforma gerencial do Estado, teoria política e ensino da administração pública. *Revista JurES*, v. 4, n. 7, 2013.

CARDOSO, B. V. Comandando e controlando à distância: modernização tecnológica, integração institucional e segurança pública. In: REUNIÃO DE ANTROPOLOGIA DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA, 4., Campinas, 2013. *Annals...* Available at: <<http://ocs.ige.unicamp.br/ojs/react/issue/view/66>>. Accessed on: Nov 15, 2015.

CASTELLS, M. *A Sociedade em Rede*. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CUNHA, M. A. V. C.; MIRANDA, P. R. M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, v. 20, n. 66, p. 543-566, 2013.

CURRY, M.; MARSHALL, B.; KAWALEK, P. IT artifact bias: How exogenous predilections influence organizational information system paradigms. *International Journal of Information Management*, v. 34, n. 4, p. 427-436, Aug, 2014.

FERGUSON, M. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 103-140.

FOX, J. The Uncertain Relationship between Transparency and Accountability. *Development in Practice*, v. 7, n. 4-5, p. 663-671, 2007.

LUNA-REYES, L. F.; GIL-GARCIA, J.R.; ROMERO, G. Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. *Government Information Quarterly*, v.29, n.3, p. 324-334, 2012.

LUNARDI, G. L.; DOLCI, P. C.; MAÇADA, A. C. G.; BECKER, J. L. Análise dos mecanismos de Governança de TI mais difundidos entre as empresas brasileiras. *Revista Alcance* (on-line), v. 21, p. 046-76, 2014.

MEIJER, A.; BOLÍVAR, M. P. R. Governing the smart city: a review of the literature on smart urban governance. *International Review of Administrative Sciences*, April 29, 2015. Available at: <<http://ras.sagepub.com/content/early/2015/04/29/0020852314564308.abstract>>. Accessed on: Nov 25, 2015.

PEREIRA, G. V.; MACADAR, M.A.; DANIEL, V.M. Governança eletrônica sob perspectiva institucional: análise do portal de periódicos da Capes. *Contextus*, Fortaleza, v. 11, p. 53-75, 2013.

PETERSON, R. Crafting information technology governance. *Information Systems Management*, v. 21, n. 4, p. 7-22, 2004.

SAMBAMURTHY, V.; ZMUD, R. W. Arrangements for information technology governance: A theory of multiple contingencies. *MIS Quarterly*, p. 261-290, 1999.

TIWANA, A.; KONSYNSKI, B.; VENKATRAMAN, B. Special issue: Information technology and organizational governance: The IT governance cube. *Journal of Management Information Systems*, v. 30, n. 3, p. 7-12, Win 2013.

UNITED NATIONS – UN. *E-government Survey: E-Government for the Future We Want*. Department Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2014.

_____. *E-government Survey: E-Government for the people*. Department Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2012.

VAN GREMBERGEN, W, e DE HAES, S. (2009). *Enterprise Governance of Information Technology*. New York.

WALSHAM, G. *Making a world of difference: IT in a global context*. John Wiley & Sons, Inc., 2001.

WEILL, P; ROSS, J. *IT Governance – How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results*. Harvard Business School Publishing, 2004.

WESTERMAN, G.; MITRA, S.; SAMBAMURTHY, V. *Taking Charge of the IT Value Conversation*. Center for Information Systems Research. MIT Sloan School of Management. s.d. 2010.

WIEDENHOFT, G. C. ; LUCIANO, E. M.; TESTA, M. G. An Indicators-Based Approach to Measure Information Technology Governance Effectiveness: A Study with Brazilian Professionals. *Proceedings... 22nd European Conference on Information Systems*, 2014.

YILDIZ, M. e-Government research: reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, v. 24, p. 646–665, 2007.

INNOVATION IN THE PUBLIC SECTOR

Fabiana Ruas Vieira¹

WHY INNOVATE IN THE PUBLIC SECTOR?

In 2015, the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) published *Government at a Glance*, which presented several indicators providing an overview of public sector performance among its member states (OECD, 2015). One important finding of the report, now in its 4th edition, was that many countries are still facing great economic challenges. Government reforms and other basic plans have had to survive in a setting of limited public funding. At the same time, it is necessary to cope with extremely complex challenges such as sustainability and climate change. Social inequities perpetuate a situation of social exclusion for great portions of societies, despite the benefits of economic growth achieved in recent years.

Furthermore, the work of the public sector is made even harder by challenges arising from a scenario in which people's trust in that sector is becoming progressively smaller. One example of this situation is the *Latinobarómetro*². This is an annual public opinion survey that has been carried out since 1995. The 2015 edition involved nearly 20,000 interviews from 18 countries in Latin America, and revealed that rates of government approval in the countries included in the survey dropped from 60% in 2009 to 47% in 2015, and only 34% of interviewees said they trusted their governments, a figure below the 42% of 2013.

Citizens have expectations regarding the services provided by their governments, and more questions than ever before are being raised about the quality of public policies being implemented. Social networking sites encourage engagement and the private sector is invading areas formerly exclusive to government organizations. At the same time, increases in budget cuts and demands for financial control can also be noted. In this adverse environment, it is urgent to do more with less.

¹ Director of the Center for Research and Innovation of the Federal Court of Accounts of Brazil. Master's and bachelor's degree in Computer Science from the Federal University of Minas Gerais.

² Available at: < <http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>>. Accessed on: Oct 4, 2015.

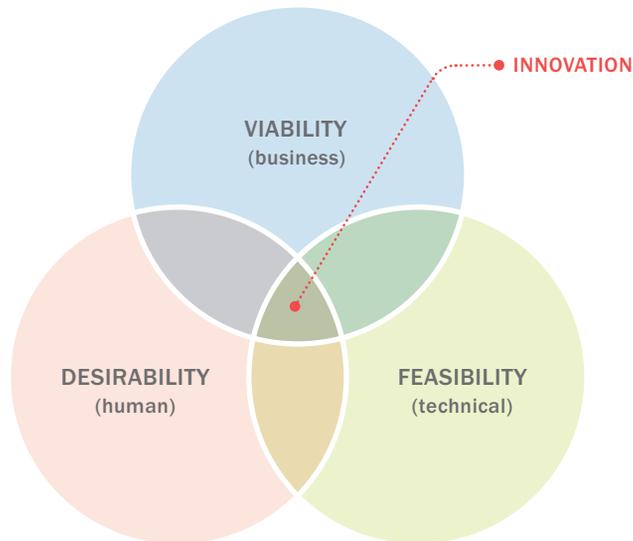
To solve the complex problems of the modern world, societies expect the public sector to offer solutions as effective as, or more effective than, those proposed by the best companies in the private sector. Creative people with brilliant minds can be found anywhere, but in the public sector, bureaucracy prevents good ideas from blossoming and becoming real solutions. It is necessary to cut the red tape in order to allow government organizations to turn creativity into innovation.

WHAT IS INNOVATION?

According to the Business Dictionary³, innovation is “the process of translating an idea or invention into a good or service that creates value or for which customers will pay.” This definition is suitable for both the private and public sectors.

According to Tim Brown, CEO of Ideo⁴, innovation skills rely on the ability to conceive of solutions able to fulfill human needs, with a viable business model and that are feasible with available technology (Figure 1). Innovation can only become a real solution when effectively implemented and operational.

FIGURE 1
DIAGRAM OF THE CAPACITY FOR INNOVATION



³ Available at: <<http://www.businessdictionary.com/definition/innovation.html>>. Accessed on: Oct 4, 2015.

⁴ Available at: <<https://www.ideo.com/about/>>. Accessed on: Oct 4, 2015.

HOW CAN INNOVATION BE CATALYZED?

The issue, therefore, is how to catalyze creativity derived from public service employees in order to make innovative solutions the rule and not the exception. How can governments be prepared to face today's challenges and those that will arise in the future?

According to a study published by the British organization Nesta (PUTTICK; COLLIGAN; BAECK, 2014), promoting innovation in government sectors requires dedicated teams, specific skills and methods, and substantial political support. Innovation labs are arising all over the world (Figure 2), inside and outside government organizations, and are committed to catalyzing changes in the public sector.

FIGURE 2
INNOVATION LABS AROUND THE WORLD⁵



Source: Nesta (2015)

Government innovation labs have distinct operating patterns, structures and objectives, but the goal they all have in common is to remove obstacles that prevent innovation from occurring. They play different roles ranging from the development of new technologies to providing advice on innovating methods, which here includes the design of more effective public policies.

⁵ For further information, visit: <<http://www.nesta.org.uk/blog/world-labs>>.

In England, the innovation laboratory Nesta Public Service Lab⁶ provides support for innovative people, helping them develop ideas for solving social challenges. It supports projects that can help improve people's lives, based on activities ranging from financial allowances to funding for applied research.

In Canada, the MaRS Solutions Lab⁷ is a social innovation laboratory that helps solve complex problems arising from society that demand great system transformations. This lab can contribute to the understanding of such challenges from the citizen's standpoint and gather those interested in a particular issue in order to develop prototypes for social change, working with governments to create new policies, redefine public services and organize learning groups.

In Washington D.C., capital of the United States, the Office of Personnel Management⁸ Innovation Lab helps federal public service employees apply design approaches to the development and delivery of better services, social programs and public policies through training and development programs.

The Australian Centre for Excellence in Public Sector Design (DesignGov⁹) was established by the Australian Public Service as an 18-month pilot program whose aim was to spread innovation culture in the public sector. It was in operation from July 2012 until December 2013. Its goal was to show the importance of innovations brought about by design approaches in dealing with complex issues. Its website shares the experiences of the program and the key success factors that can help establish innovation labs with similar objectives.

The San Francisco Mayor's Office of Civic Innovation (Innovate SF¹⁰) focuses on how innovation could support economic growth and make governments more efficient, transparent and accountable, creating a promising environment for innovation in local government.

According to Burstein & Black (2014), the success of innovation labs depends on well-defined missions for the teams involved, sufficient funding resources, and support from partners. In a paper about using design thinking in the search for excellence in public services, the United Nations Development Programme highlights the fact that labs are more effective when they act independently of dominant political parties, have autonomous budgets, and their management is immune to political changes in high-level hierarchy that place at institutions to which they are linked (ALLIO, 2014).

⁶ Available at: <http://www.nesta.org.uk/>. Accessed on Oct 4, 2015.

⁷ Available at: <http://www.marsdd.com/>. Accessed on Oct 4, 2015.

⁸ Available at: <http://www.opm.gov/>. Accessed on Oct 4, 2015.

⁹ Available at: <http://design.gov.au/>. Accessed on Oct 4, 2015.

¹⁰ Available at: <http://innovatesf.com/>. Accessed on Oct 4, 2015.

HOW CAN INNOVATION BE PROMOTED IN CONTROL AGENCIES?

Implementing innovation labs is a strategy that has been used by the public sector all around the world, and it is helping to provide better public services to all citizens. But will the same strategies work when applied to control agencies? Can innovation labs be used to promote creativity within control agencies? This is the question this paper intends to answer.

THE FEDERAL COURT OF ACCOUNTS

The Federal Court of Accounts of Brazil (TCU – *Tribunal de Contas da União*)¹¹ audits the expenditures of public managers and any other officials who are in charge of money, assets, and public funding from the Brazilian federal government. This office also establishes accountability in the case of losses, misuse or any other irregular management resulting in Treasury losses.

Also known as the Auditing Court, the TCU works as a collegiate body. It includes nine judges and three alternates. It also has a support unit that includes several specialized departments, which are intended to provide the technical support necessary for its constitutional and legal duties.

The TCU's basic functions can be categorized as follows: supervisory, advisory, informative, judicial, endorsement, corrective, regulatory, and as an ombudsman. Some of its actions are also of an educational nature.

In 2015, the TCU created, within its own structure, the coLAB-i¹². It is a laboratory in charge of disseminating innovation in the Court, assisting with the TCU's mission of enhancing public administration for the good of society, promoting the creativity of its workers, encouraging cooperation and to focus on citizens, establishing partnerships and sharing knowledge.

Parsons Design for Innovation and Sustainability (DESIS) Lab¹³ is a research laboratory in New York City that applies interdisciplinary knowledge to create sustainable practices and social innovation. In 2013, they released a map¹⁴ illustrating and monitoring the growth of government innovation labs all over the world. This publication provides a taxonomy of the services commonly provided by labs. Based on this taxonomy, coLAB-i set up its activities as shown in Figure 3.

¹¹ Available at: <<http://www.tcu.gov.br>>. Accessed on Oct 4, 2015.

¹² Available at: <<http://www.tcu.gov.br/innovatcu>>. Accessed on Oct 4, 2015.

¹³ Available at: <<http://www.newschool.edu/desis>>. Accessed on Oct 4, 2015.

¹⁴ Available at: <http://nyc.pubcollab.org/files/Gov_Innovation_Labs-Constellation_1.0.pdf>. Accessed on Oct 4, 2015.

FIGURE 3
TCU INNOVATION LAB'S GOLDEN CIRCLE¹⁵

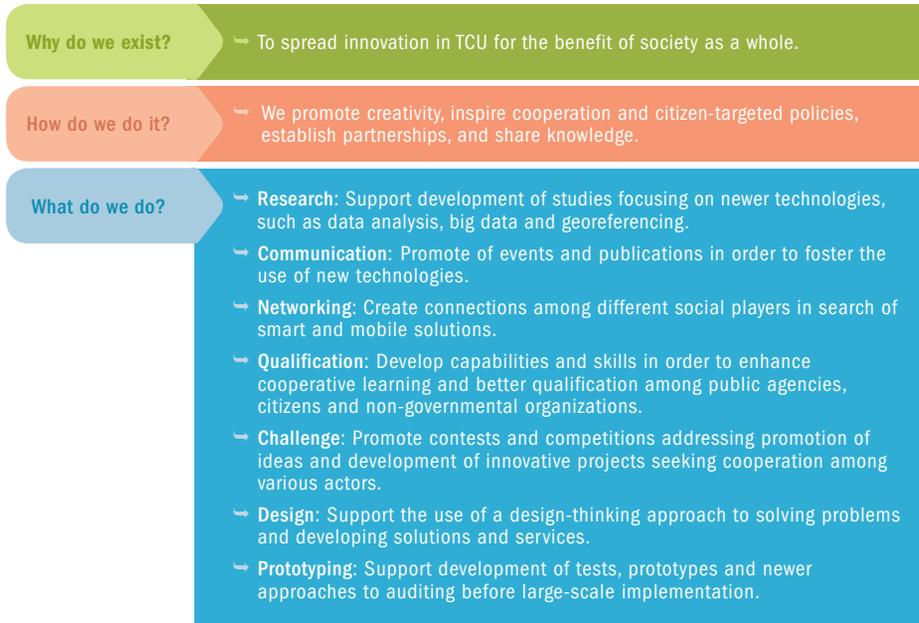
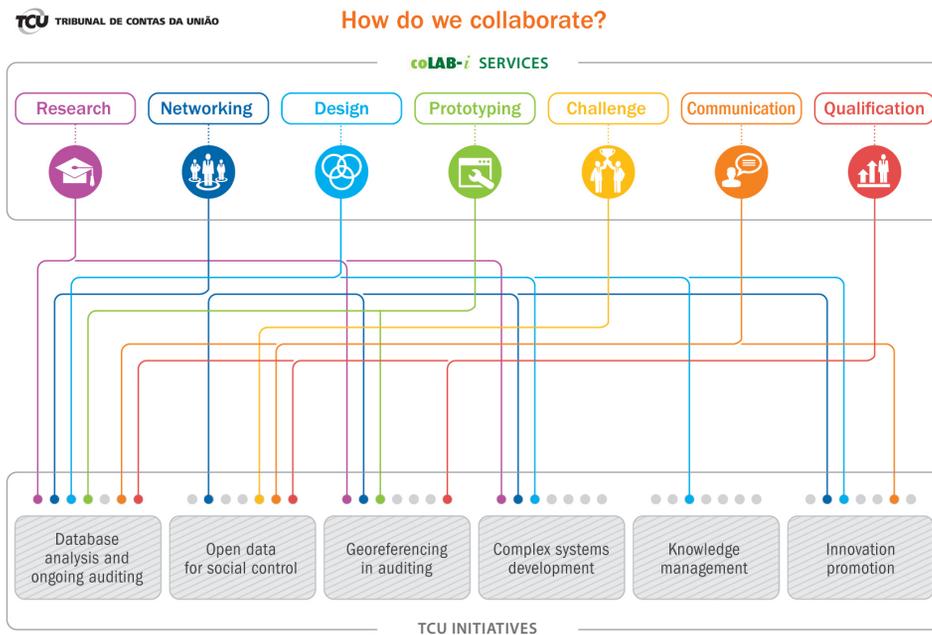


Figure 4 presents many innovative initiatives that are underway at the TCU, supported by coLAB-i.

FIGURE 4
TCU'S INNOVATION INITIATIVES SUPPORTED BY THE INNOVATION LAB



¹⁵ Find further information on the Golden Circle at: <<http://www.youtube.com/watch?v=POfQlg0V0Cc>>. Accessed on Oct 4, 2015.

The railroad building agency in Brazil uses a route-defining method that takes few objective criteria into consideration: only the cost and environmental impact are considered when designing a railway. On the other hand, the Institute of Geosciences of the Federal University of Minas Gerais (UFMG) uses scientific research when planning rail lines, taking in account different criteria such as local hydrography, urban boundaries, flooded areas, and slopes, among others.

Although not directly involved in railway planning, the TCU is in charge of auditing the use of federal resources by infrastructure projects in Brazil. Responsible for the best use of public funds, the TCU team responsible for auditing this kind of initiative asked for help from the innovation laboratory, which supported them by designing a project in a partnership between the UFMG and the TCU. First, a training program in georeferencing was offered for all employees who took part in the project. The second step was the development of a prototype to design a railway corridor. Since the TCU is not responsible for railway projects, in order to enhance the experiment's effectiveness, the agency in charge of the project was invited to take part in developing the prototype. This resulted in a detailed drawing, allowing greater confidence for all the parties involved.

HOW CAN BARRIERS TO INNOVATION BE OVERCOME?

Public service employees are just as creative and able to come up with innovative solutions as anyone else. So the question is, what really hinders innovation and better provision of public services in governmental institutions?

There are many reasons for hindrance of transforming creativity into better solutions. The first is inertia: People feel comfortable doing everything as they always have. It takes willpower to give up stability. Besides that, to follow different paths, public service employees need certainty. Fear of proceeding differently and, in the end, being judged by their mistakes, and not by their efforts, is an invitation to maintaining the status quo.

The established culture is that of doing things in the most predictable way. Bureaucracy exists to bring about predictability and order, which are, indeed, key elements for averting chaos in society. However, predictability does not allow for finding solutions to the complex issues of modern life. Without systematic innovation, stability turns into stagnation.

However, in spite of this fondness for "bureaucratic culture," intrinsic inertia, and fear of trying something new, there are civil servants who proactively seek the lab. This situation brings up a new question: How do these people overcome those barriers?

Some seek help for learning newer skills. Since the auditors' job is to inspect the proper use of federal funds, they are supposed to have knowledge of a great number of public policies. They usually ask for the lab's help to build qualifying programs and find specialists who are able to help with the most complex issues. Here, we must highlight that today, challenges are focused on solving the most complex problems, since minor issues have already been resolved. Thus, the need to search for alternatives or the motivation to resolve such issues has become, as can be seen, greater than the fear of trying different methods. In this situation, innovation labs find themselves in a favorable position for trying newer approaches.

Moreover, the challenge remains of unlocking creativity and pushing other public service employees out of their comfort zones. For this group, it is necessary to promote events and challenges, encourage networking, simplifying the knowledge management of innovative solutions, and increase the number of qualifying courses on cutting-edge knowledge. It cannot be assumed that people will be willing to change their behavior just because they have been told to do so. It is paramount for the environment to become more receptive to creativity, collaborative work and co-participation as the key elements to designing better services.

CONCLUSION

By relying on teams that are focused on delivering good-quality services, supported by upper hierarchies, and open to partnerships and experimentation, innovation labs can change the environment of both public and private institutions. These laboratories should focus on seeking techniques and tools that can make the development of innovative solutions easier. Innovation must be at the core of all organizational processes, not something left to chance.

In 2014, the OECD issued recommendations regarding the digital government strategy (OECD, 2014). Digital government refers to use of digital technologies as an integrated part of modernization strategies for government, to create public value. It relies on a digital governmental “ecosystem” consisting of government actors, non-governmental organizations (NGO), enterprises and the people who support production of and access to data, services and information by means of interactions with the government.

According to the OECD, governments should develop and implement digital government strategies that:

- 1) Ensure greater transparency, openness and inclusiveness of government processes and operations.
- 2) Encourage engagement and participation of public, private and civil society stakeholders in policy-making and public service design and delivery.
- 3) Create a data-driven culture in the public sector.
- 4) Reflect a risk management approach to addressing digital security and privacy issues, and include the adoption of effective and appropriate security measures to increase trust in government services.

When developing digital government strategies, governments should:

- 5) Ensure leadership and political commitment to the strategy.
- 6) Ensure consistent use of digital technologies across public policies and government areas and levels.
- 7) Establish effective organization and governance frameworks to coordinate the implementation of the digital strategy within and across levels of government.
- 8) Strengthen international cooperation with other governments in order to better serve citizens and businesses across borders, and maximize the benefits that can emerge from early knowledge-sharing and coordination of digital strategies internationally.

Digital government is no longer just an idea; it is already possible to call it a reality. Auditors cannot continue to assess use of public funds by relying just on paperwork. In order to create better services that are able to meet people's needs, new technologies and tools must be brought into public administration and, therefore, the innovation laboratory of the TCU is focused on preparing for this new reality.

The mission of control agencies is to stimulate public administration to provide better public services; their activities are carried with that in mind. Another way to motivate good practices is to provide good examples. Similarly, from this point of view, innovation labs can support the mission of external control agencies.

The TCU created the coLAB-i, the first Brazilian innovation lab for a controlling agency, based on perceptions of an increasingly digital government and its belief in the open government model. The agency believes that a team focused on innovation can change and transform its own modus operandi, leaving it more receptive to new ideas for building increasingly better solutions for the whole society.

REFERENCES

ALLIO, L. *Design Thinking for Public Service Excellence*. UNDP Global Centre for Public Service Excellence. Cingapura: UNDP, 2014. Available at: <<http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/capacity-building/global-centre-for-public-service-excellence/DesignThinking.html>>. Accessed on Nov 25, 2015.

BURSTEIN, R.; BLACK, A. *A Guide for Making Innovation Offices Work*. Available at: <<http://www.businessofgovernment.org/report/guide-making-innovation-offices-work>>. Accessed on Nov 25, 2015.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. *Recommendations of the Council on Digital Government Strategies*. OECD, 2014. Available at: <<http://www.oecd.org/gov/public-innovation/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>>. Accessed on Nov 25, 2015.

———. *Government at a Glance 2015: A dashboard of key indicators to help you analyse international comparisons of public sector performance*. Paris: OECD Publishing, 2015. Available at: <<http://www.oecd.org/gov/govatagance.htm>>. Accessed on Nov 25, 2015.

PUTTICK, R.; COLLIGAN, P.; BAECK, P. *i-teams: The teams and funds making innovation happen in governments around the world*. Nesta, 2014. Available at: <http://www.nesta.org.uk/sites/default/files/i-teams_june_2014.pdf>. Accessed on Nov 25, 2015.

GOVERNMENT TRANSPARENCY IN THE BRAZILIAN FEDERATION: HETEROGENEOUS RESULTS ORIGINATING FROM DIFFERENT IT CAPACITIES

Maria Alexandra Cunha¹, Taiane Ritta Coelho², Thomaz Anderson Barbosa Silva³, Stefania Lapolla Cantoni⁴ and Marco Antonio Carvalho Teixeira⁵

Government transparency is a normative requirement for modern democratic states, and a fundamental aspect for society to exercise its right to accountability. Several recent studies address this topic, and most focus on government structures and the degree of transparency of their actions and financial records.

In 2014 and 2015, in São Paulo, the Getulio Vargas Foundation (FGV), in partnership with its schools of Business Administration and Law, conducted the Digital Democracy⁶ project with the aim of understanding how Brazilian governments are appropriating information technology to make open data available and engage in transparency initiatives and digital participation. The project applied a set of quantitative and qualitative methods; the main source of information was primary data collected by monitoring federal, state, and local government websites. During the first half of 2015, we visited 125 government websites, 18 open data portals (or transparency websites indicating where open data was made available), and 18 e-participation initiatives. The results revealed a scenario of government transparency, open government data and e-participation initiatives for major Brazilian municipalities, states and the federal government. The setting shows there has been progress, but some challenges must still be overcome. The objective of this article

¹ Professor at the Getulio Vargas Foundation Sao Paulo School of Business Administration (FGV/EAESP), doctoral degree in administration from University of São Paulo (USP), and master's degree in administration from the Getulio Vargas Foundation (FGV/EAESP).

² Doctoral candidate in administration at the Getulio Vargas Foundation Sao Paulo School of Business Administration (FGV/EAESP) and master's degree in administration from Federal University of Paraná (UFPR).

³ Doctoral candidate in public administration at the Getulio Vargas Foundation Sao Paulo School of Business Administration (FGV/EAESP) and master's degree in public administration from the Getulio Vargas Foundation Sao Paulo School of Business Administration (FGV/EAESP).

⁴ Master's candidate in political science at University of São Paulo (USP).

⁵ Professor at the Getulio Vargas Foundation Sao Paulo School of Business Administration (FGV/EAESP), doctoral degree and master's degree in political science from Pontifical Catholic University of São Paulo (PUC-SP).

⁶ The project reports on government transparency in Brazil (volume 1), e-participation (volume 2) and open data (volume 3), as well as the publications of the project results are available at <http://democraciadigital.fgv.br>

is to investigate government transparency at the state level, showing aspects linked to territorial heterogeneity and its effects.

GOVERNMENT TRANSPARENCY

Definitions of government transparency usually encompass several components, including availability, publicity, and openness of government data, as well as accountability (RIBEIRO et al., 2011). Availability and publicity are related to openness of information about activities and their results (ARMSTRONG, 2005; RIBEIRO et al, 2011; SOL, 2013). The openness of government data implies reducing the information disparity between public officials and citizens, as transparency is associated with citizens monitoring public actions (DAWES, 2010; GRIMMELIKHUIJSEN et al.; 2013; HALACHMI; GREILING, 2013; JACQUES et al., 2013). The link between transparency and accountability refers to the duty of public service employees to provide information about public resource usage, and the government's accountability to meet the established performance goals (ARMSTRONG, 2005; BOVENS, 2007).

In an attempt to summarize all the identified concepts, we herein define government transparency as the availability of information regarding an agency or government, accessible to all citizens, and which allows them to control and monitor the functioning of that agency or government. This is a broad definition that covers the efforts carried made by the agency or government for data openness, as well as the government accountability process, both of which are fundamental to contemporary democracy.

In academic writing, the approach to transparency is predominantly optimistic (BERTOT; JAEGER; GRIMES, 2012; MEIJER, 2009; SOL, 2013). Access to information is viewed as an efficient instrument for building an effective democracy (AKUTSU; PINHO, 2002), reducing information asymmetry between society and the government (ANGÉLICO; TEIXEIRA, 2012), and allowing citizens to make better-informed choices. However, more recently, some researchers (BOVENS, 2007; HALACHMI; GREILING, 2013; LIEM, 2007) have noticed the possibility of undesirable and negative effects emerging from opening government data. Figure 1 lists the positive and negative effects of government transparency according to the work of Moon (2002); Hood (2006); Tolbert and Mossberger (2006); Bovens (2007); Liem (2007); Meijer (2009); Bertot, Jaeger and Grimes (2012); Aikins and Krane (2012); Halachmi and Greiling (2013); Sol (2013).

FIGURE 1
GOVERNMENT TRANSPARENCY: POSITIVE AND NEGATIVE EFFECTS

| Positive Effects | Negative Effects |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Strengthens government openness culture • Reinforces trust • Limits opportunities for undesirable behavior • Exposes governmental operations to society scrutiny • Facilitates good governance • Encourages better performance • Increases efficiency in allocating resources • Serves as a tool for monitoring and evaluating the performance of representatives and public service employees | <ul style="list-style-type: none"> • Reduces administrative efficiency • Increases marginal cost of government operations • Generates red tape in the relationship between citizens and governments • Reduces government legitimacy when details of the available information are deliberately used to intimidate the public and hamper public scrutiny • There is not an absolute link between transparency and legitimacy |

Source: Elaborated by the authors according to Moon (2002); Hood (2006); Tolbert and Mossberger (2006); Bovens (2007); Liem (2007); Meijer (2009); Bertot, Jaeger and Grimes (2012); Aikins and Krane (2012); Halachmi and Greiling (2013); Sol (2013).

There is a general consensus that information and communication technologies (ICT) help increase government transparency, by broadening information channels, automating dissemination processes or diversifying communication channels among government leaders, public officials, and citizens.

When considering the current government transparency scenario of the federal government, states, and major Brazilian cities, we sought to identify several kinds of open data, going beyond those determined by legislation. Five variable categories were analyzed (Table 1).

TABLE 1
ANALYSIS CATEGORIES

| Category | Description |
|--|---|
| Contact information and channels (CIC) | Office hours, addresses and telephone numbers that allow citizens to contact the government. |
| Profile on social networks (PSN) | Presence and availability of institutional profiles on social networks. |
| Readiness and integration (RI) | Functionality offered to facilitate access, use, and citizen interaction with the government website. |
| General information (GI) | Institutional information regarding government structure, districts, and state representatives (politicians and officials). |
| Accountability reports (AR) | Disclosure of budgets, assets, and financial reports that allow control and follow-up on public actions. |

In order to measure government transparency in Brazil, a transparency index (TI) was created, consisting of the sum of the indexes for each analysis category:

$$TI = CIC + PSN + RI + GI + AR$$

Government websites were monitored at the federal, state, and local levels. At the federal level, the main portal and portals from 39 ministries and special offices were surveyed; at the state level, information was collected from 25 state government websites (the state of Sergipe did not have a website available during data collection). At the local level, an information search was conducted for 26 capitals plus 34 Brazilian municipalities above 400,000 inhabitants. Major cities tend to offer more conditions and structures for the implementation of electronic websites, as they are larger or more central (STYLES; TENNYSON, 2007).

OVERVIEW OF GOVERNMENT TRANSPARENCY IN BRAZIL

Analysis shows that the transparency index values for websites at the federal level tend to be higher than those for the state or local levels. The exception is one index: presence on social networks (Table 2).

TABLE 2
TRANSPARENCY INDEXES

| | Maximum Index | Federal | State | Local |
|-----|---------------|---------|-------|-------|
| PSN | 10 | 5.5 | 5.7 | 5.8 |
| CIC | 10 | 7.8 | 6.4 | 6.9 |
| RI | 10 | 7.9 | 6.0 | 5.3 |
| GI | 10 | 9.7 | 7.8 | 7.0 |
| AR | 10 | 9.8 | 7.4 | 6.1 |
| TI | 50 | 40.7 | 33.4 | 31.1 |

Some results regarding the website survey should be highlighted:

- Few websites have areas dedicated exclusively to complaints, but most provide a 'Contact Us' function.
- Virtually all federal government websites offer "Search Tool," "FAQs," and "Sitemap," but at state and local levels only "Search Tool" is found in over half of the cases.
- Few websites offer "Support Tool or User Guide" (results below 35% at all three levels).
- Only 49% of the surveyed municipalities had some kind of "Accessibility" available.
- While 98% of the federal government websites provide their agendas, only 35% of the states and 10% of the cities include that information;
- All state and federal government websites provide the Multi-Annual Plan (PPA – Plano Plurianual), the Budget Guidelines Law (LDO – Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO), and the Annual Budget Law (Lei Orçamentária Anual – LOA). However, approximately 10% of the cities do not.

- “Information about government representatives,” “Responsibilities,” and “Government structure” showed high rates at all three levels.
- ‘Accountability’ showed the greatest difference between the federal government and the other sub-national levels, with a portion of the relevant information left out (for instance, only 38% of the states and 22% of the cities provided a list of moveable and immoveable assets on their websites).
- There are marked differences between state and local rates according to regions.

There are a few available documents and information on democratic control and accountability; in other words, openness and accountability are less explored. The websites are mostly used for providing information, such as publication of financial and budget data reports. It is also important to point out that state and local governments, in general, comply with the law regarding transparency of public accounts and bidding processes. However, they restrict transparency to what is determined by law.

STATE AND CITY GROUPS REGARDING TRANSPARENCY LEVELS

The indicators in the categories for the transparency index are not evenly distributed. Cluster analysis allows identification of similar or distinct patterns of behavior among 26 states, as well as among cities and capitals, which form three groups:

- Group 1: Higher transparency index (TI). Larger populations with higher gross domestic product (GDP), per capita income, and Human Development Index (HDI). Mostly located in the South and Northeast regions.
- Group 2: Average transparency index. Those with intermediate profiles, neither so poor and small, nor so large and rich. Located in the Midwest and Southeast regions.
- Group 3: Lower transparency index. Less populous, with lower GDP, lower per capita income, and the lowest HDI.

Another relevant aspect is regional differences. States and cities with the highest transparency index results are located in the South and Southeast regions, whereas the lowest are concentrated in the North region.

GOVERNMENT TRANSPARENCY IN FEDERATIONS

The evaluation of government transparency in federative nations must take into account the characteristics of power distribution in the territory. Considering that federative entities have a certain degree of political and administrative autonomy in exercising their influence at the local level, the existence of federal legislation does not in itself guarantee that government data will be made evenly available at different levels of government.

As indicated in this article, such differences can play a role at various levels of government. Furthermore, the differences do not necessarily correspond to what many supporters of

the federal system of government advocate, arguing that local administrations tend to be closer to their citizens. In the Brazilian context, the survey findings show that the greater the constituent power, the better the transparency index results. In other words, the federal government tends to be more transparent than state governments, which in turn tend to be more transparent than local governments.

There are issues that deserve attention. Countries with high levels of social and economic inequality in their territories also show differences in transparency levels with endogenous effects on each level of government. This survey shows that regions with lower socioeconomic indexes show lower degrees of transparency.

Data from the ICT Electronic Government 2013 survey on the use of information and communication technologies in Brazilian governments strengthens this argument (CGI.br, 2014). During the 12-months prior to the survey, all Brazilian government organizations used computers to access the Internet. Therefore, all levels of government had universal access to digital media. Apart from showing the availability of equipment and connections to the Internet, the survey also measured information technology (IT) management activities carried out by government organizations in order to understand the professionalization of this segment, as well as the existence of IT strategy coordination. The presence of IT areas and strategic plans can be an indication of how government organizations deal with the subject of IT governance, including, among other aspects: information security, data confidentiality, management of access to information, privacy, and compliance of the use of ICT strategies with the objectives of public organizations. The ICT Electronic Government 2013 survey showed that technology governance management mechanisms were quite different among organizations and regions. Approximately 96% of federal and 83% of state government organizations reported having IT departments. Furthermore, among the organizations that had IT departments, 89% of federal and 57% of state government organizations relied on IT strategic plans. At the local level, only 46% had IT departments or sections. Although the major cities had better IT management, we posit that most cities that have been computerized more recently than the federal and state governments are not sufficiently mature or do not have the necessary competencies for a more sophisticated use of information processing resources.

Another topic raised by the survey was the outsourcing of IT services, such as technical support for maintenance of internal systems of the government organizations and software development. Although efficiency gains and access to skills are easily identified outsourcing benefits, it can place government organizations in a position of operational dependency vis-à-vis suppliers. In the ICT Electronic Government 2013 survey, IT service was considered outsourced when it was carried out by private service providers. Government technology entities that provided services to federal and state government organizations, such as IT companies (mixed-capital companies or independent agencies), were considered in-house teams. Most government organizations used outsourcing services for all types of IT services measured. Different levels of technology management, IT governance maturity, and use of outsourced services can determine whether governments can become more transparent, deal with information systems in more flexible ways, and be more proactive in meeting civil society demands for openness of public data, going beyond merely complying with legislation.

This discussion takes us back to the negative aspects regarding transparency that have begun to emerge in the literature. Existing negative aspects of government transparency may be aggravated by problems with IT management and governance. Governments with technology management glitches will be less efficient in collecting data and will eventually generate additional procedures, since they will face mandatory compliance with legislation, increasing the marginal cost of these operations (compared to others with better management). Governments tend to limit themselves to mere conformity with legislation just to meet the requirements and, consequently, they miss opportunities to meet the specific needs of their cities, states, or regions.

It is necessary to reevaluate strategies for the implementation of government transparency in order to include some special characteristics of federative entities. Some suggestions include: encouraging more social participation; increasing incentives for government entities with fewer resources to expand transparency; and creating a process of continuous coordination among federative entities in order to define information technology and transparency strategies. The transparency movement that is driven by government control, internal or external, has played an important role in disseminating the information that is currently available to society. However, further breakthroughs are needed for improvements in IT management and governance (and of information itself) within government agencies.

REFERENCES

- AIKINS, S.K.; KRANE, D. Are public officials obstacles to citizen-centered e- government? An examination of municipal administrators' motivations and actions. *State and Local Government Review*, vol. 42, n. 2, p. 87–103, 2012.
- AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. de. Sociedade da informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 36, n.5, p.723-745, Sep./Oct., 2002.
- ARMSTRONG, E. *Integrity, transparency and accountability in public administration: recent trends, regional and international developments and emerging issues*. New York: United Nations, 2005.
- ANGÉLICO, F.; ANTONIO, M.; TEIXEIRA, C. Acesso à Informação e Ação Comunicativa: Novo Trunfo para a Gestão Social. *Desenvolvimento em Questão*, p. 7-27, 2012.
- BERTOT, J. C.; JAEGER, P. T.; GRIMES, J. M. Promoting transparency and accountability through ICTs, social media, and collaborative e-government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, v. 6, n.1, p. 78–91, 2012.
- BOVENS, M. A. P. Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. *European Law Journal*, v. 13, n. 4, p. 447–68, 2007.
- BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE – CGI.br. *Survey on the use of Information and Communication Technologies in the Brazilian public sector– ICT Electronic Government 2013*. Executive and Editorial Coordination: Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. Available at: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Accessed on: Nov 25, 2015.
- DAWES, S. S. Stewardship and usefulness: Policy principles for information-based transparency. *Government Information Quarterly*, v. 27, n. 4, p. 377–383, 2010.

GRIMMELIKHUIJSEN, S.; PORUMBESCU, G.; HONG, B.; IM, T. The Effect of Transparency on Trust in Government: A Cross-National Comparative Experiment. *Public Administration Review*, v. 73, p. 575–586, 2013.

HALACHMI, A.; GREILING, D. Transparency, E-Government, and Accountability. *Public Performance & Management Review*, v. 36, n. 4, p. 572–584, 2013.

HOOD, C. Transparency in a historical perspective. In: C. HOOD; D. HEALD (Org.). *Transparency: The key to better governance*. Oxford: Oxford University Press, 2006, p. 3–23.

JACQUES, F. V. S.; QUINTANA, A. C.; MACAGNAN, C. B. Transparência em Municípios da Região Sul do Brasil. In: 37º Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad), Rio de Janeiro. *Annals...* Rio de Janeiro, p. 1-13, 2013.

LIEM, S. I. *Constituents of transparency in public administration with reference to empirical findings from Estonia*. 2007. 308 p. Thesis for the University of St. Gallen, Graduate School of Business Administration, Economics, Law and Social Sciences. Available at: <[http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/wwwDisplayIdentifier/3350/\\$FILE/dis3350.pdf](http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/wwwDisplayIdentifier/3350/$FILE/dis3350.pdf)>. Accessed on: Nov 10, 2014.

MEIJER, A. J. Understanding Computer-Mediated Transparency. *International Review of Administrative Sciences*, v. 75, n. 2, p. 255–69, 2009.

MOON, M. J. The evolution of e-Government among municipalities: Rhetoric or reality. *Public Administration Review*, v. 62, n. 4, p. 424-433, 2002.

RIBEIRO, M. M.; MATHEUS, R.; VAZ, J. C. New perspectives for electronic government: the adoption of open government data in Brazil. In: 8º CONTECSI - Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação (CONTECSI), São Paulo, 2011. *Annals...*, São Paulo, 2011.

SOL, D. A. Del. The institutional, economic and social determinants of local government transparency. *Journal of Economic Policy Reform*, v. 16, n. 1, p. 90–107, 2013.

STYLES, A.K.; TENNYSON, M. The accessibility of financial reporting of U.S. municipalities on the internet. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, v. 19, n. 1, p. 56-92, Spring 2007.

TOLBERT, C.J.; MOSSBERGER, K. The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review*, v. 66, p. 354–369, 2006.

FACTORS IMPACTING THE DEVELOPMENT OF PUBLIC ORGANIZATIONAL MODELS: ELECTRONIC GOVERNMENT INFRASTRUCTURE AS THE FOUNDATION

Ricardo Matheus¹ and Marijn Janssen²

INTRODUCTION

The main objective of governments is to deliver public services and develop policies for ensuring the generation of societal values. Information and communication technologies (ICT) provide governments the opportunity to improve their policies provision of public service delivery and reduce costs at the same time. This requires new public sector business models called public organizational models. This article aims to identify factors affecting the development of new public organizational models that are emerging from the use of the new infrastructures for electronic government (e-Gov). Five dimensions and 35 factors affecting public organizational models were identified by a literature review, including: 1) public policy and legal aspects; 2) human resources; 3) information systems; 4) systems architecture; and 5) ICT infrastructure.

The potential of ICT to improve public policy and service delivery is enormous but poorly understood (FOUNTAIN, OSORIO-URZUA, 2001). E-Government (e-Gov) is the use of ICT to improve service delivery to businesses and citizens, improve policy-making and enhance the democratic process. Governments worldwide have exhibited high expectation about the use of ICT, but are struggling to implement it, and progress lags behind ambition (PETERS, JANSSEN, VAN ENGERS, 2004). Public organizations are diverse and have different objectives, capabilities, systems and organizational readiness; these should be all taken into account when developing new electronic government applications.

¹ Doctoral Candidate in the Faculty of Technology, Policy and Management of Delft University of Technology, The Netherlands.

² Full professor in "ICT and Governance" and head of the ICT section of the Technology, Policy and Management Faculty of Delft University of Technology, The Netherlands.

Public organizations over the world are looking to create new digital applications and transform their organizations to prepare them for the digital age. The concept of business models originates from the dot-com era and is focused on profit generation from digital applications (KEEN, QURESHI, 2006). In public administration, the term “public organizational model” is more appropriate, as governments are focused on creating public values such as transparency, equality, and security rather than making profit. Such models are derived from the main missions and strategies of public organizations and contain the rationales and elements required to fulfill the missions successfully and capture those rationales to generate the desired values.

For this purpose, public organizations are rethinking their business models and considering making them similar to the new business models that have developed in e-commerce. The unified business model (AL-DEBEI, AVISON, 2010) has been used as the basis for organizational models for the public sector, in a way similar to companies that did this for e-commerce and e-business (see for example KEEN, QURESHI, 2006). The focus of public organizational models is public policy and service delivery, so this article does not focus on aspects affecting the democratic process. In the next section we discuss the main elements of public organizational models and then provide a detailed list of the factors influencing their development.

TOWARDS PUBLIC ORGANIZATIONAL MODELS

MAIN ELEMENTS

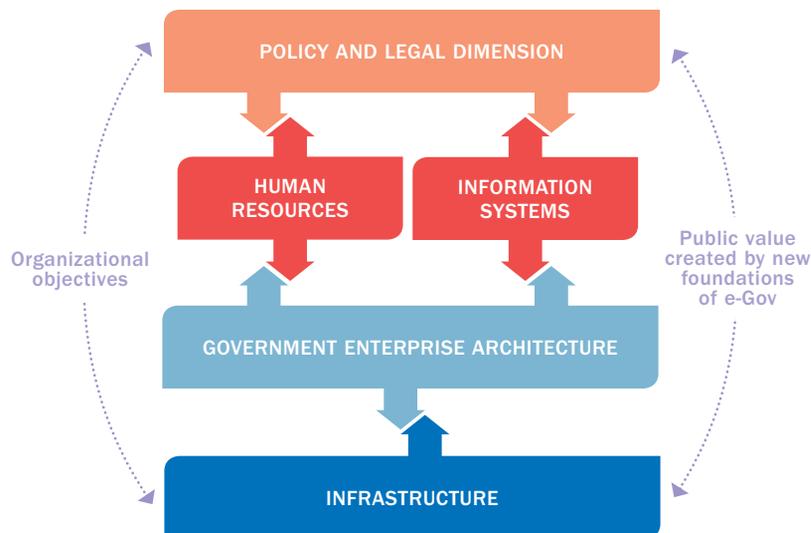
In the past, public organizations developed their own applications and information systems, resulting in a fragmented landscape. Governments create national e-Government infrastructures to provide generic functionalities that can be used by different public agencies to develop electronic services. Infrastructures provide the operational foundations for developing and executing all kinds of applications within a short time frame in an agile manner. Good infrastructures facilitate the reuse of existing building blocks, which avoids duplication of effort and saves the cost of developing them repeatedly over time.

New applications should be developed quickly based on readily available components and should be aligned with the objectives of the organizations and realize societal values. Public organizational models should ensure that public values and objectives are met, and that the available infrastructures are reused. Figure 1 shows the elements of public organizational models. Organizational objectives determine what should be done on the dimensions and should result in the creation of public value.

As pointed out in the Figure 1, five dimensions affecting public organizational models were identified by a literature review, including: 1) policy and legal aspects; 2) human resources; 3) information systems; 4) systems architecture; and 5) ICT infrastructure. The “policy and legal dimension” identifies the legal framework for contemporary public policy and service delivery, describing the policy aspect of creating legislation for innovation and budget allocation. The “human resources dimension” concerns one of the most important parts of governments, which is at times ignored by public managers. Civil servants are crucial elements because their motivation can enhance the quality and speed of public

policies and service delivery, while their disappointment or demotivation can hinder the implementation of public policies and legislation. The “information systems dimension” deals with new systems and also legacy systems. Information systems are becoming more important and need to provide more information with the best performance possible. This dimension also contains the business processes necessary for providing services for carrying out policies. The “government enterprise architecture dimension” guides the planning and creation of functionalities and other aspects of operation of public organizational models. The “ICT infrastructure dimension” contains the main technical foundations. Governments that already have partial ICT infrastructures can reduce costs for new projects because of the natural capacity of existing building blocks, which can reduce maintenance expenditures. Public managers need not worry about control if there is agreement among these dimensions of public organization.

FIGURE 1
OBJECTIVES AND RESOURCES FOR PROVIDING SERVICES AND GOVERNANCE



POLICY AND LEGAL DIMENSION

There is tension between exploitation and exploration, which is called “ambidexterity” (Gibson, Birkinshaw, 2004). Exploitation should ensure stability and compliance, and exploration should result in innovation. On the one hand, civil servants must comply with the rules; on the other hand, they should also innovate and deliver public policies (services) to people. All too often this requires changes in legislation. The public expects fast realization of changes. However, this takes a long time due to the legal aspects of independence of the branches of governments (Executive, Legislative and Judicial). While executive branches need to deliver services, legislative branches are responsible for changing the laws, or at the least, approving laws that they receive from executive branches. This system safeguards

governments from making bad decisions, but it produces tensions with the expectations of societies that governments should be dynamic and able to adapt quickly.

There is a cycle for public policies, which are subject to agenda setting, formulation, implementation, evaluation, change and termination (Stewart, Hedge, Lester, 2007). Changing policies takes time. At the same time, ICT affect the policy cycle and should take into consideration organizational issues such as asymmetry of information, sharing of information within governments, moral risks, adverse selection and technology boycotts.

HUMAN RESOURCES DIMENSION

Governments are about the people who create and make use of infrastructures to create value for societies. Even the best civil servants are unlikely to perform well if they are not given the right tools. A minimum quality of infrastructure technology and high levels of human resources in governments make it possible to create business models based on innovation in methods and techniques (Reddick, 2004).

Data analysis is about having the right people to do the job. Velocity, variety, volume, value, variability and veracity are characteristics of big data (Gandomi, Haider, 2015; McAfee et al., 2012). This data is produced every day by citizens, private companies, governments and non-governmental organizations. Smart cities can monitor all the cars in the city to provide the best routes in real time or learn how to reduce consumption of energy (Janssen, Matheus, Zuiderwijk, 2015), but smart people are needed to implement this. Governments can create specialized groups of scientists, called data scientists or big data analytics groups. They have different backgrounds, but are required to have a minimum level of knowledge of statistics modeling, computer coding and business. Therefore, people need to be educated and empowered to do their jobs.

INFORMATION SYSTEMS DIMENSION

Information is the foundation of all governments, guiding decisions and processes. People use infrastructures to process data; these are called information systems. Although their use is essential, their development is often cumbersome and they are prone to failure (Gauld, 2007). One reason is that information systems are sociotechnical constructs in which both elements (human resources and information systems) need to be given attention.

GOVERNMENT ENTERPRISE ARCHITECTURE DIMENSION

Government enterprise architecture should facilitate planning and change in the existing landscape with the aim of developing flexible infrastructures that can be used as foundations for public organizational models. Flexible and secure infrastructures can be used to support a variety of different organizational models that are utilized by governments to create system architecture. Many variables are involved in system architecture; governments are different, and the architecture of their systems depends on both their goals and missions and on their target audiences. Governments should not take a one-size-fits-all approach to providing services. Citizens may vary and can be approached using different means. Facilitation of services should be different for those who have no access to the Internet from those who do.

Systems architecture should ensure that infrastructures facilitate not only diversity in public organizational models, but also a variety of applications. The provision of passport renewal services is completely different from letting people participate in the allocation of budgets. The following areas are relevant for infrastructures (Janssen et al., 2015), and architectures should facilitate them.

- 1) **Real time response.** In some situations, real-time actions are necessary, such as the use of traffic data to manage congestion or response to accidents.
- 2) **Short-term focus.** There are some services that are important for cities but can be scheduled to provide better efficiency and reduce cost. Examples are some types of surgeries (cataract) or collecting extra garbage and rubble.
- 3) **Long-term focus.** Real-time and short-time data can help to address big data and open linked data solutions for cities, such as monitoring traffic data on car accidents to predict and prevent them, improving traffic flow and reducing traffic jams.

ICT INFRASTRUCTURE DIMENSION

The use of existing infrastructures should decrease the complexity of developing new applications and result in fewer failures and more reliability and security. Furthermore, when existing building blocks are used, the public managers will take care of control and maintenance, so the public organizations do not have to worry about that. This requires good agreements between the various public parties involved in operating and creating infrastructures and the public organizations making use of them. Infrastructures are modular by nature; they need to be flexible enough to be used in a wide variety of situations, and interoperable to support the operation of public organizations (Janssen, Estevez, 2013).

Infrastructures come into existence due to complex interactions between technology developments and use and interactions among different stakeholders. As a result, some parts of infrastructures are designed top-down, whereas others evolve bottom-up. The development of infrastructure modules should be stimulated by setting certain constraints and standards at the central level. At the same time, the local level should be encouraged to develop new infrastructure components to create more comprehensive and secure infrastructures.

Infrastructures are continuously evolving; new elements may be added, and others may be removed. New technology developments and applications often result in new infrastructure

elements. Data stewardship is the existence of mechanisms for responsibly acquiring, storing, safeguarding, and using data, and it is intended to convey a fiduciary (or trust) level of responsibility toward data (Rosenbaum, 2010).

Citizens and businesses are served using different channels, including call centers, physical counters, smartphones, and so on. Multi-channel service provisioning requires infrastructure building blocks to use different applications for different contexts, such as smartphones, laptops, front offices of public organizations, and call centers (Reddick, Turner, 2012). Multi-channel management requires infrastructures that ensure the synchronization of channels to ensure consistency of data, service provisioning and answers to questions.

RESULTS AND DISCUSSION

E-Government is a complex combination of factors and dimensions. Each factor of the dimensions is part of the methods and processes for achieving enhancement and cost reductions. It is not unusual for e-Gov to be seen as a public policy disconnected from other areas, as merely an information technology project.

The present article is intended to help public managers pay attention to which dimensions and factors lead to success in a majority of cases and avoid the most common failures, reducing costs and improving the quality of public policies and service delivery. Combining the power of the factors in different areas can help public managers identify the need to develop public organizational models and bring public value to public policies and service delivery. Table 1 lists and summarizes the dimensions and factors identified in the literature review of e-Gov.

TABLE 1
DIMENSIONS AND FACTORS OF PUBLIC ORGANIZATIONAL
MODELS FOR PUBLIC POLICIES AND SERVICE DELIVERY

| Dimension | Factors |
|------------------------------------|--|
| Policy and Legal | <ol style="list-style-type: none"> 1. Legal time required for procedures 2. Recognition of diversity of societies, tasks, public policies and channels for service delivery 3. Digital government plan, taking legislation into consideration 4. Legislation on general principles, standards and guidelines for implementation 5. Scenario diagnosis and setting agendas 6. Political disputes between branches 7. Citizen participation in ranking demands 8. Digital government plan aligned with long-term plans of cities |
| Human Resources | <ol style="list-style-type: none"> 1. Flexible careers for every task and position 2. Trained and motivated civil servants 3. Data analysis and big data analytics groups 4. Plan of goals for agencies and secretariats 5. Bonus for civil servants for reaching goals during the year 6. Leadership program for civil servants 7. Big data group |
| Information Systems | <ol style="list-style-type: none"> 1. Resilient business models 2. Trade-offs of features and characteristics 3. Larger projects are likely to fail on delivery 4. Leadership in projects is fundamental; 5. Lack of user involvement and support 6. Transaction costs not well-addressed 7. Haphazard planning and decision-making 8. Incremental approach to development 9. Channels to receive complaints and service demands |
| Government Enterprise Architecture | <ol style="list-style-type: none"> 1. Architecture choices impact on business models 2. Aligned objective and scope for success business model 3. Governmental common approach to provide services 4. Data policy usage for dumping creation or useful data for analyst 5. Digital plan aligned with architecture of systems |
| ICT Infrastructures | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modular and flexible by nature 2. Reduce and avoid costs over time by reuse or optimization 3. Enable data analysis and big data analytics 4. Enable centralized services for a multi-channel approach 5. Shared facilities for public policy and service delivery (center of operations) 6. Sensors all over cities |

When developing public organizational models, existing infrastructures should be used. One trend in ICT infrastructures is sharing strategies to reduce costs and increase quality at the same time. Some governments have started to share infrastructures when they are idle, create synergy for public policies and service delivery, and facilitate the creation of new public organizational models within short time frames. Public organizational models should be based on societal and public values and the objectives of public organizations, and should not mimic each other. They should be developed within short time frames, using existing infrastructures. This requires that ICT infrastructures facilitate a variety of different applications and public organizational models.

REFERENCES

- AL-DEBEI, M. M., AVISON, D. Developing a unified framework of the business model concept. *European Journal of Information Systems*, v. 19, n. 3, p. 359-376, 2010.
- FOUNTAIN, J. E., OSORIO-URZUA, C. A. Public sector: Early stage of a deep transformation, in *The Economic Payoff from the Internet Revolution*, Brookings Institution and Internet Policy Institute, Washington, DC, USA, 2001.
- GANDOMI, A., HAIDER, M. Beyond the hype: Big data concepts, methods, and analytics. *International Journal of Information Management*, v.35, n.2, p.137-144, 2015.
- GAULD, R. Public sector information system project failures: Lessons from a New Zealand hospital organization. *Government information quarterly*, v.24, n.1, p.102-114, 2007.
- GIBSON, C. B., BIRKINSHAW, J. The antecedents, consequences, and mediating role of organizational ambidexterity. *Academy of management Journal*, v.47, n.2, p.209-226, 2004.
- JANSSEN, M., ESTEVEZ, E. Lean government and platform-based governance—Doing more with less. *Government Information Quarterly*, 30, S1-S8, 2013.
- JANSSEN, M., MATHEUS, R., ZUIDERWIJK, A. Big and Open Linked Data (BOLD) to Create Smart Cities and Citizens: Insights from Smart Energy and Mobility Cases. In E. Tambouris, M. Janssen, H. J. Scholl, M. A. Wimmer, K. Tarabanis, M. Gascó, B. Klievink, I. Lindgren, & P. Parycek (Eds.), *Electronic Government*, V. 9248, p. 79-90: Springer International Publishing, 2015
- KEEN, P. W. G., QURESHI, S. *Organizational transformation through business models. A framework for business model design*. Paper presented at the 39th Hawaii International Conference on Information Systems, Hawaii, USA, 2006.
- MCAFEE, A., BRYNJOLFSSON, E., DAVENPORT, T. H., PATIL, D., BARTON, D. Big data. *The management revolution. Harvard Bus Rev*, v.90, n.10, p.61-67, 2012.
- PETERS, R. M., JANSSEN, M., VAN ENGERS, T. M. *Measuring e-Government impact: existing practices and shortcomings*. Paper presented at the Proceedings of the 6th international conference on Electronic commerce, 2004.
- REDDICK, C. G. A two-stage model of e-Government growth: Theories and empirical evidence for US cities. *Government information quarterly*, v.21, n.1, p.51-64, 2004.
- REDDICK, C. G., TURNER, M. Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-Government to traditional service delivery. *Government information quarterly*, v.29. n.1, p.1-11, 2012.
- ROSENBAUM, S. Data Governance and Stewardship: Designing Data Stewardship Entities and Advancing Data Access. *Health Research and Educational Trust*, 1442-1455.
- STEWART J., JR. HEDGE, D., LESTER, J. P. *Public policy: An evolutionary approach*: Cengage Learning, 2007.

THE CHALLENGES OF THE OPEN STATE: FACILITATING CITIZENS' VIEW AND EMPOWERING THEIR VOICES

Cristiano Ferri Soares de Faria¹

OPEN GOVERNMENT OR OPEN STATE?

It has been a few years since the term “open government” began to be used either as a concept under construction or as a principle for the implementation of groundbreaking initiatives in public administration guided toward transparency of actions and dialogue with society. Sampaio emphasizes these two aspects as crucial for the focus on open government policy:

In its original sense, open government meant the disclosure of information and greater transparency; it recently included participation, emphasizing not only on accountability and responsiveness, but also on opportunities for citizens to act in governments, mediated by digital technological instruments. Despite being uncommon in the literature, the connection between these concepts seems natural. (SAMPAIO, 2014, p. 66)

One of the important ways to approach the idea of open government is to acknowledge two essential aspects that need to be understood from the perspective of citizens: view and voice (MEIJER; CURTIN; HILLEBRANDT, 2012). The first refers to creating conditions such that society can better “see” the State; the second refers to enabling the effective participation of citizens in public administration, with the premise of developing interactivity.

¹ Director of the Hacker Laboratory of the Brazilian Chamber of Deputies. Ph.D. in sociology and political science from the Institute of Social and Political Studies of the University of Rio de Janeiro (UERJ). Professor-researcher of the graduate program of the Chamber of Deputies Training Center.

The citizen's view is based on the democratic principle that the executive and legislative branches of a given state should be transparent, as they are the core of the system for creation and implementation of public policies and other actions that go from state to society. Such actions and policies could, therefore, be constantly submitted to social scrutiny.

After all, it is the popular vote that legitimizes the work of officials of these two branches, and voters must have at their disposal constant means of assessing the efficiency and transparency of their elected representatives. Even from a more classical and liberal approach to democracy, transparency has been considered paramount, although it has not been fully achieved. However, consolidation of the Internet and other information and communication technologies (ICT) in recent years has reshaped transparency of the State.

As for the citizens' voice, the inclusion of social participation in public policies reflects a more contemporary approach to democracy that is in line with the precepts of participatory and/or deliberative democracy, depending on the type of experience. According to this approach, modern citizens should be able to contribute to the creation of laws and policies, as well as help the State in their implementation.

Thus, by including instruments and channels of social participation, the State would assign more legitimacy to its decisions and benefits from the advantages of collective intelligence², such as gains in efficiency. Therefore, by "listening better," the State can be more responsive, that is, it can define priorities that are in line with those of the people and thus provide better public services.

However, the expression "open government" may seem a bit strange at first, since it suggests that the application of the policy of transparency and social participation should be restricted to the executive branch because of its own competence in leading the government. That is why the focus of actions carried out by the Open Government Partnership (OGP)³ has mainly been on opening initiatives by the executive branches of member states.

However, parliaments, civil entities demanding transparency and international bodies in these countries created a group in 2013 to carry out actions in favor of open parliaments within the framework of the OGP. Since then, a series of initiatives that strengthen the voice of citizens with regard to parliaments and increase the transparency of parliamentary conduct have arisen around the world.

² "A form of universally distributed intelligence, constantly enhanced, coordinated in real time, and resulting in the effective mobilization of skills "(LÉVY, 2007).

³ The OGP was launched in 2011 with the purpose of enabling an international platform for national innovators committed to making their governments more open, transparent and responsive to citizens. Since then, the number of countries associated with OGP has increased from the initial eight founding members, including Brazil, to 66 nations. In those countries, governments and civil society are working together to develop and implement ambitious open government projects. More information at: <<http://www.opengovpartnership.org/>>.

But once the late inclusion of legislative branch in open government policies – or better put, open state policies – has been overcome, how about judicial branches? Does it make sense that the principles of strengthening the voice and broadening the view of citizens be applied to justice as well?

Why would it not? The judicial branch, with its intrinsic peculiarities, should stick to what is possible and reasonable for open state policies. It is extremely important, for instance, that societies have access to information about the actions of the judicial system in their countries. The benefits to the public interest are countless. For example, we can imagine the benefits of judicial transparency in fighting influence peddling.

In countries with major problems of impunity like Brazil, this value becomes even more important. We may wonder how useful access by the people to judges' agendas would be, so that everyone could know about attorneys with easier access to judges' offices who consequently have more influence in justice.

It would be worth knowing the most successful law firms: those that win more cases, who their clients are, and which judges rule in favor of their cases. With this information, society as a whole could better see the map of connections between attorneys and judges, and this would make it easier to identify cases in which these relationships do not respect professional ethics.

There are few actual needs for exceptions to transparency in the judicial system, such as for lawsuits being dealt with confidentially, such as family matters, which receive special and confidential treatment. It is noticeable that, in a considerable number of lawsuits, legal confidentiality remains a privilege of special forensic treatment, which suggests possible non-punishability, or even improper specificity, in final judgments.

These statistical data and information about the judicial branch are information of public interest. Therefore, they must be available for popular scrutiny and easy to access. Furthermore, they should be in open data format, since the judicial system is also subject to the Access to Information Law.⁴

In the area of participation, innovative experiments have been created in certain judicial districts with the purpose of encouraging the engagement of poor communities in the development of their own mechanisms of conflict resolution through dialogue and social participation.⁵

⁴ Law 12.527 of November 18, 2011, which regulates the constitutional rights of citizens to have access to information produced or held by the government in Brazil.

⁵ Through the Community Justice Program of the Federal District, Community Agents of Justice, who are trained volunteers, act to inform their communities of their rights and resources, keep spaces for dialogue and help them work together to resolve their collective demands. For more information, see: <<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupecon/justica-comunitaria>>.

STRENGTHENING THE VOICE

A few years following the application of the open state policy, new and important matters have arisen as a natural consequence of progress that ordinarily occurs at a slow pace, but sometimes advances in small leaps. Let us begin with a classic issue: the political efficiency of participation channels created to strengthen the voice of citizens regarding the State.

From the perspective of those who create and maintain channels for popular participation, there are two types of instruments and processes applied to the formulation of public policies and laws: Institutional, developed and maintained by the state; and social or civil, created and maintained by citizens, social organizations and private enterprises.

Two examples of interaction with the Brazilian legislative branch are the institutional portals *e-Democracia* of the Chamber of Deputies and *e-Cidadania* of the Senate⁶. Also worth mentioning is *Votenaweb*, developed and maintained by Webcitizen, an advertising and social media company.⁷

The federal executive branch offers the institutional portals *Participa*, *Dialoga Brasil* and *Participatório*⁸. Other platforms for social participation developed by groups and social entities are also included in this context, such as the portals *Plataforma Brasil* and *Iniciativa Pop*⁹.

Furthermore, there are many other platforms at the state and municipal levels. This diversity of projects for digital social participation, whether institutional or civil, leads us to an important reflection for the open state agenda. It is relevant and constructive for us, as citizens, to have several digital venues available to express our opinions, ideas and criticisms. However, this can result in excessive diversion of and little impact on decision-making.

Let us consider the citizens' point of view. What encourages them to participate in portals and discuss topics like health, education and security? What inspires them to spend their time and effort discussing issues with others, expressing their opinions, hearing criticisms and presenting their suggestions concerning complex matters? This reflection exercise leads to some easily conceivable answers.

The first is that the citizens' voice must be heard by the state. Citizens want to participate because they think their opinions are valid and must be minimally considered by the state, and perhaps heeded by decision-makers in the government. In political science, the ability of participatory processes to have an effect on public decision-making is called political effectiveness (ABRAMSON; ALDRICH, 1982; POLLOCK, 1983; FINKEL, 1985; MADSEN, 1987; MORRELL, 2003). After all, citizens do not want to waste their time participating in unsuccessful discussions.

Currently, Brazilian citizens have opportunities to participate in some of the aforementioned portals, among many others, not to mention opportunities created by platforms on social networks like Facebook, Twitter and WhatsApp.

⁶ They can be respectively accessed at: <www.edemocracia.leg.br> and <www12.senado.gov.br/ecidadania>.

⁷ Can be accessed at: <<http://www.votenaweb.com.br/>>.

⁸ They can be respectively accessed at: <<http://www.participa.br/>>, <<http://dialoga.gov.br/>> and <<http://juventude.gov.br/participatorio/>>.

⁹ They can be respectively accessed at: <<https://plataformabrasil.org.br/>> and <<http://www.ipopbrasil.org/>>.

In order to discuss political reforms, for instance, citizens may vote for draft bills on the topic, in addition to adding comments to the Votenaweb portal. They may set their preferences on the topic on Plataforma Brasil. Also, they can discuss the topic with other citizens and some congressmen on the e-Democracy portal of the Chamber of Deputies. They can also participate in several discussion groups that exist on WhatsApp or Telegram applications, and they can post on Facebook and Twitter. Politicians can be found on these applications and social networks, and sometimes they are permanently available.

Despite this great diversity of interaction options for Internet users, they generally assess these options in terms of which will give their participation greater impact. Thus, it takes time and effort to participate in more than one option, right? Is there a politician or public administrator with relevant participation in the topic listening to them? These are probably some of the questions they might ask in their assessment.

We should consider that there are different social groups on each of these interactive portals and platforms; some are clearly participating in several options, whereas others focus their attention on one or two. In any case, we have a setting with very diffuse participation.

We need to reflect on how synergy between these groups and platforms can be established, in order to better synchronize these efforts so that they actually have an impact on decision-making. In other words, it is worth considering the feasibility of an ecosystem of participation channels that value diversity and freedom of speech, but also channel efforts in order to facilitate their use and exploitation of results by the whole society, especially by political officials and civil servants.

Certain sectors of public management are traditionally dominated by compliance with legal and administrative procedures, and transforming those sectors into interactive and open bodies is one of the challenges of the open state. One of the essential factors for overcoming this challenge concerns the development of human resources.

In order to be minimally effective, participatory processes that take place within the state require new activities, especially by civil servants. Such activities imply new skills and, consequently, specific training.

For instance, at a process of digital public consultation about a preliminary draft bill (or regulation process) going on in a certain department, ministry or agency the team responsible for managing this process must be aware of comments and contributions made by participants. A basic answer protocol for these comments is necessary.

In addition, it is recommended that the process somehow be connected to discussions on social network platforms like Facebook or Twitter, at least as a means of disseminating this participation opportunity to interested groups and people. The conduct of civil servants in social network channels also requires a very specific *modus operandi*, since this duty – interacting on social networks – is not usually performed in day-to-day work, from an occupational point of view.¹⁰

¹⁰ It should not be forgotten that access to digital social networks by civil servants during their work shifts in government offices may also happen for personal purposes.

The whole process depends, therefore, on a certain type of expertise that is still often lacking in public administration. This lack of knowledge, and also of practice, is associated with a non-open culture, that is, with the difficulty of civil servants to work in an interactive and transparent way as a general rule.

After all, it was the Access to Information Law, which has been in force since 2012, that started to require transparency as a general rule in public service. In other words, apart from exceptions provided for in the law, information and data kept by the state must be made public immediately.

The law seeks to implement changes in bureaucratic culture, which is not apt to openness, since transparency of actions may bring political problems. Publishing data that might disclose bad management of public funds for political reasons or actions based on wrong administrative decisions must be avoided on the part of high-level political and administrative decision-makers, since this could make it difficult for them to remain in office.

In this way, Brazilian bureaucratic culture, reinforced by the authoritarian period between 1964 and 1985, has been dominated by the practice of protection and safekeeping of information concerning the state. The change to the opposite position, i.e., one that publishes and facilitates access to public information and adopts interactivity as a standard procedure, is confronted with resistance created on the basis of a bureaucratic culture of information protection - which is a means of reserving power.

IMPROVING THE VIEW

Transparency of public institutions has become an enshrined value in the 21st century, although it is still far from being fully exercised in practice. When we focus on digital transparency, we are faced with challenges that are specific to new and complex processes.

Traditional media contributes a lot to dissemination of the idea that politicians block or hamper access to data and information about the state. Although in some cases this is true, the technical difficulties of data release are often underestimated, especially those regarding open data.

The existence of databases containing valuable information is common in public administration, but technical work of preparation, organization and polishing is required in order to achieve a minimal condition for being published. Aspects related to technical issues, such as the fear of risks brought by innovation and concerns about the reputation of civil servants, are major barriers to data release.

Let us explain it better: Fear arises because public managers hold positions of trust and are afraid that publication of data from their departments may disclose negative aspects that will jeopardize the positions of their bosses, secretaries, ministers or political decision-makers, as discussed above. This could result in the loss of their jobs, in addition to embarrassment and discredit to their careers.

Moreover, public managers know that many of these databases have inconsistencies, duplications, distorted information and other technical issues. The publication of databases

with such issues may highlight these technical failures and, consequently, the incompetence of civil servants who have not ensured the quality of the data, which affects their professional reputations. Incentives for not disclosing or disseminating open data are strong, even with the Access to Information Law compelling them to do the opposite.

Another challenge with regard to the citizens' view concerns the (social) demand for open data. With respect to the offer of data by the state, there is no doubt that important progress has been made in recent years, although the lack of publicity for data and information from the three branches – executive, legislative and judicial – about all federation units (the federal government, states and municipalities) is difficult to estimate. However, it will still take many years for the level of transparency to be considered satisfactory in Brazil and before we can claim full compliance with the Access to Information Law.

It is necessary to improve the availability of data from the state, but there are also remarkable difficulties concerning sustainability of demand for that information. Actually, just like the state, society needs time to adapt itself to this new setting of transparency.

Many studies have shown that the use of open data, even if only sporadically, generates positive results for the whole transparency system, since, as a rule, it adds value to deeper understanding of the state and its interests, in addition to facilitating social control (JETZEK; AVITAL; BJORN-ANDERSEN, 2014). But are there entities and citizens who make use of open data systematically, permanently and in a sustainable manner?

We can try to answer this question by the analysis of the legislative data, since we have been monitoring it closely. The Chamber of Deputies makes a considerable amount of open data¹¹, available, on both administrative and legislative matters. There is data on the use of the parliamentary quota¹², votes in plenary sessions, and parliamentary speeches, for instance.

There are other missing data that are intended to be made available in the future, such as those related to certain parliamentary activities on commissions. But open data already available have allowed for the creation of several applications. To mention only two examples among many, *Radar Parlamentar (Parliamentary Radar)* and *Meu Congresso Nacional (My National Congress)*¹³ are projects that have obtained relevant results in terms of legislative transparency. Broadly speaking, among other things, the former monitors parliamentary votes and the latter the use of the parliamentary quotas. In their few years of existence, both have shown some progress.

However, they are exceptions in the overall framework of projects developed for the use of open legislative data. Most applications created during “hacker marathons” promoted by the Chamber of Deputies in 2013 and 2014 have remained in their primary versions, some of which are mere prototypes.¹⁴

Many developer groups from hacker marathons are incapable of or not interested in carrying on developing and maintaining such projects. Further in-depth studies will be able to show a

¹¹ Available on: <<http://www2.camara.leg.br/transparencia/dados-abertos>>. Accessed on: December 20th 2015.

¹² The parliamentary quota refers to the financial resources that representatives are granted periodically for hiring services related to the exercise of their mandate, such as land transport within their state and technical consultancy work.

¹³ They can be respectively accessed at: <<http://radarparlamentar.polignu.org/>> and <<http://meucongressonacional.com>>.

¹⁴ For more information, see: <<http://labhackercd.net/hackathon.html#hackathons>>.

more detailed mapping of motivations, incentives and difficulties on the behalf of interested parties in the development of projects on transparency of actions in public administration.

CONCLUSION

As the policy of open government has been gradually consolidated in several countries, its coverage has been extended to branches of the state other than the executive branch, that is, the legislative and the judicial branches. Actually, the use of the term “open state” becomes more appropriate to foster joint efforts by the three branches in the implementation of transparency and social participation initiatives.

From the citizens’ point of view, we can interpret this openness by means of the development of two essential values. First, citizens must have a detailed and understandable view of the state, that is, public administration has to be transparent. Second, citizens must be able to have their “voice” heard by the state. In other words, the state must welcome constant dialogue with citizens, and even be ready to react positively to their participation.

Although there has been significant and constant evolution in this matter in some countries, evident challenges exist. As for the “voice,” the need for greater synchronization and integration of projects and participatory actions between public and social actors is one such challenge.

The excessive dissemination of participatory platforms, created by society or developed by the state, combined with several social media tools, results in a system with many possibilities for interface. However, this creates difficulties in synthesizing them and exerting an effect on public decision-making. In addition, it can confuse citizens, who get lost among so many paths, and encourage competition for public participation on the part of developers, which is not always beneficial for democracy.

Nonetheless, training human resources to handle participatory processes and changing the bureaucratic culture of non-disclosure are other important challenges to be faced in the implementation of the open state. Regarding the “view,” the difficulty of sustaining transparency projects carried out by social actors (the demand side of the process) is another aspect that affects progress in state transparency. In addition, the culture of fear from public managers regarding innovations for state openness, in view of possible risks to their careers and possible impact on their professional reputations through the exposure of technical faults in their work, are challenging aspects that make it difficult to implement transparent practices in the day-to-day work of public administration.

REFERENCES

- ABRAMSON, P. R.; ALDRICH, J. H. The decline of electoral participation in America. *American Political Science Review*, v. 76, n. 3, p. 502-521, 1982.
- FINKEL, S. E. Reciprocal effects of participation and political efficacy: A panel analysis. *American Journal of Political Science*, v. 29, p. 891-913, 1985.
- JETZEK, T.; AVITAL, M. et al. Data-Driven Innovation through Open Government Data. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, v. 9, n. 2, p. 100-120, 2014.
- LÉVY, P. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Edições Loyola, 2007.
- MEIJER, A. J.; CURTIN, D. et al. Open government: connecting vision and voice. *International Review of Administrative Sciences*, v. 78, n. 1, p. 10-29, 2012.
- MORRELL, M. E. Survey and experimental evidence for a reliable and valid measure of political efficacy. *Public Opinion Quarterly*, v. 67, p. 589-602, 2003.
- POLLOK, P. H. The participatory consequences of internal and external political efficacy. *Western Political Quarterly*, v. 36, p. 400-409, 1983.
- SAMPAIO, R. C. *Orçamentos Participativos Digitais: um mapeamento mundial das experiências já realizadas e suas contribuições para e-participação e e-democracia*. 2014. 361 pages. Thesis (Doctoral degree in Social Communication) – Communication and Contemporary Cultures Graduate Program, School of Communication, Federal University of Bahia, Salvador, 2014.

IN PRACTICE, THEORY IS DIFFERENT: THE IMPORTANCE OF CONCEPT TO UNDERSTANDING THE STATE OF THE ART OF E-PARTICIPATION IN BRAZIL

Rafael Cardoso Sampaio¹ and Rodrigo Carreiro²

The inception of the Internet has motivated a great variety of studies with the objective of investigating the relationship between this new channel and different possibilities for political expression. Based on these initial paths of investigation, many other studies have been developed in correlated areas such as the study of political participation and public deliberation, which are particularly recurring topics in Brazilian research that seeks to identify forms, analyze projects and point out the possible effects of the political involvement of citizens on the Internet. Similarly, the academic studies related to electronic government has also been under investigation, and researchers have placed their bets on online political participation, or e-participation (COLEMAN; BLUMLER, 2009; SÆBØ; ROSE; FLAK, 2008).

Several electronic government evaluations have included analyses of e-participation projects and initiatives, as is the case with the United Nations biennial reports (UN, 2014). In Brazil, the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) is responsible for conducting some of the main studies on electronic government. In the ICT Households surveys, CGI.br conducts yearly assessments of the number of Internet users and their use of electronic government tools and services (which include e-participation tools). In 2013, CGI.br launched a report dealing exclusively with electronic government, the ICT Electronic Government survey.

¹ Associate professor of Political Science, Federal University of Paraná (UFPR). Associate researcher affiliated with the Center for Advanced Studies on Electronic Government and Digital Democracy (CEADD) and the Center for International Studies on Government (CEGOV).

² Doctoral candidate in communication and contemporary cultures, Federal University of Bahia (UFBA) and master's degree from the same institution. He is researcher of CEADD.

These two surveys lie within a context that reveals the evolutionary stage of e-participation on both the theoretical and practical levels. First, because they demonstrate the consolidation of the concept in confluence with other democratic demands – such as transparency. This means that participation is understood as an important element in strengthening democracy. It is a means to achieve individual or societal gains, rather than an end in itself. Second, in the practical field, successful participation initiatives need to be incorporated into government policies and aligned with organized institutional arrangements, increasing the importance of consolidating electronic government as a conductor of this process.

To strengthen this scenario even further, there is a need for a deeper reflection about both theoretical and practical aspects of participation in electronic government. A clearer understanding of the concept would enable better assessments of e-participation projects that, to a lesser or greater extent, can make a difference in democratic issues. This article adopts this viewpoint to briefly discuss the concept and outline its importance, especially for civil servants and other government administration levels, whether from the practical point of view or for assessment of e-participation initiatives.

E-PARTICIPATION AND ITS DEMOCRATIC EFFECTIVENESS

Whether from the perspective of public managers or interested populations, participation can include a great variety of concepts and practices. Nico (2012) explained that the term can apply to a great number of very different activities, which tends to expand in digital environments, including areas with no relationship to politics or democracy, such as media participation, content production and digital journalism. Frewer and Rowe (2005) summarized several authors' views on participative practices; this extensive list includes over 100 participation mechanisms.

Such a vast variety implies a risk of losing sight of the scope of the phenomenon. The first step toward avoiding this is to understand that e-participation is directly linked to the democratic objectives that lie at the end of the process. In the era of digital media, this means linking the use of new information and communication technologies (ICT) with the goal of changing or transforming citizens' involvement in decision-making processes, as indicated by Sæbø, Rose and Flak (2008); i.e. using digital tools to participate in public affairs and in some way influence political decision-making. Nico (2012) suggests that the concept of "participation" should be related to political issues, i.e., those involving relationships of power and influence³ or attempts to exert political influence. The author also emphasizes that these relationships can take place in different spheres of everyday life.

³ Gomes explains the issue of influence: "highly democratic digital initiatives are those fated to facilitate the occurrence of important levels of citizen influence over political decisions within the state, over mechanisms and processes through which decisions are made, over public decision-makers, especially in legislative and executive branches, in addition to implementing this decision via norms, policies and equivalent forms." (GOMES, 2011, p. 29).

In a broader sense, Nico (2012) suggests differentiating three terms: access, interactivity, and participation. Access is related to presence, providing an entryway for effective collaboration or possibility of participation at another time. Interactivity relates to sociocommunicative relations, which could be person-to-person or person-to-machine (interacting with websites or applications, for example). Based on democratic theories, Nico indicates that participation, as a concept, should be restricted to issues involving power. Therefore, participation requires both consideration of power conflicts in a given society and some level of influence in such conflicts.

Furthermore, this author refers to the power dynamics of everyday relationships, such as various social and political inequalities that exist in contemporary societies (e.g., political minorities and social exclusion), that must be taken into account when offering participative activities, especially in light of the importance of political equality for effective participation (NICO, 2012).

By including this issue in the discussion, it is acknowledged that participation is one of many democratic values (or assets), such as transparency, accountability, freedom, equality, and others. Nonetheless, it is important to simultaneously recognize that political participation is not a value in itself. If it were so, citizen participation in xenophobic, racist and hate groups would be considered democratic activities, which is clearly untrue. Therefore, political participation is only democratic if it is capable of generating some (democratic) benefit for the political community (citizens, organized civil society or formal political systems) (COLEMAN; BLUMLER, 2008; GOMES, 2011). Considering democratic public administration and in attunement with values of freedom and individual rights, Nico (2012) posits that participation must be invitational, not imposed. In sum, this means that the right to nonparticipation must be respected. Therefore, e-participation mechanisms or initiatives must be viewed as adequate means or opportunities to reach desired outcomes, considering the cost of taking part in the participation process (GOMES, 2011; MARQUES, 2010).

Hence, a concept emerges with the following definition:

E-participation refers to citizens' spontaneous use⁴ of information and communication technologies, aiming to influence the decision-making process in a way that the outcomes generate, increment or correct some democratic value to the benefit of the political community.

⁴ "Spontaneous" in this discussion is understood as voluntary and active.

WHY IS THE CONCEPT OF E-PARTICIPATION IMPORTANT FOR CIVIL SERVANTS?

A proper understanding of the e-participation concept tends to ensure better-designed initiatives that, in turn, generate more effective outcomes for the population and public management. The dangers of an overly flexible definition of participation is no longer theoretical and becomes practical when the digital mechanisms supplied are less sophisticated or even incapable of promoting democratic gains. In the beginning of the 2000s, for example, Ferber, Foltz, Pugliese (2005) cautioned that technicians responsible for governmental websites had a simplistic definition of "interaction" that was unrelated to encouraging interaction between citizens and the political elite, restricted to technical and simple forms of interaction (for example, a website was classified as interactive if it presented videos). Other authors also cautioned that the views of political officials promoting e-participation and digital democracy initiatives directly affect how such tools are designed (COLEMAN; BLUMLER, 2008; MARQUES, 2010).

In the case of Brazil, the ICT Electronic Government 2013 survey (CGI.br, 2014) seems to portray a similar scenario. The survey, conducted with public managers and public organization technicians, showed that approximately 55% of federal, 53% of state and 40% of local government organizations provided online public consultation tools. Polls were made available on 29% of federal, 23% of state and 25% of local government organization sites, while online discussion forums were present in 19%, 17% and 10%, respectively. These figures alone lead to the impression that the Brazilian government, at all levels, is reasonably supportive of e-participation. Citizens seem to have numerous forms of contacting, interacting with and even guiding their rulers.

On the other hand, research dedicated to investigating and analyzing e-democracy and electronic government projects indicate a different scenario. In practice, there are few effective online consultation, deliberation or polling tools. A more detailed examination of what defines participation reveals that there are few truly relevant initiatives that combine institutional design of such instruments with practical effectiveness, expressed through the empowerment of citizens. Even though Brazil presents some exemplary cases of e-democracy, they remain exceptions in the national scenario and aim at other democratic values, such as transparency and following up with representatives (AGGIO; SAMPAIO, 2014; DINIZ; RIBEIRO, 2012; ROSSETTO; CARREIRO, 2012).

This contradiction does not nullify the ICT Electronic Government 2013 survey. On the contrary, it actually indicates: (1) an increasing importance of electronic governance processes that take public opinion into account; and (2) the capacity of understanding the need for in-depth participation projects within the government itself. Ultimately, the survey shows that, to a greater or lesser extent, the government is involved in implementing these projects; however, in a certain way, there is a distorted perception of what defines e-participation practice, a problem caused primarily by a poorly defined concept of the phenomenon.

As stated by Nico (2012), it is likely that such managers are actually referring to access and interaction mechanisms than to actual e-participation mechanisms. For example, many public organizations provide contact forms, which may be seen as a consultation channel.

However, these contacts are not duly considered by managers, showing insignificant response rates, unable of being monitored by citizens or not providing any opportunities for real political impact.

To understand this issue further, while shifting focus toward relevant experiences, special mention goes to the e-Democracy platform of the Brazilian Chamber of Deputies, and the Digital Office of the state of Rio Grande do Sul⁵. Although they involve different proposals and stem from different branches, both are characterized by two essential factors: They provide opportunities to citizens participate in final decisions and have an administrative structure that accepts citizens' opinions. The issue is: Once e-participation projects are well-designed, including an active engagement of citizens and even political members, how can we generate practical democratic outcomes? In the Chamber of Deputies, the project includes the participation of members of Congress and direct influence of citizens in the proposition of laws (via an internal platform called Wikilegis). Other examples include interactive public hearings and forum discussions (MITOZO, 2015). In Rio Grande do Sul, leaders committed themselves to respond to popular demands with a given number of votes (AGGIO; SAMPAIO, 2014).

Countries like the United States and England seek ways to organize participation projects by implementing national digital democracy and electronic government projects. In the United States, the Open Government⁶ document establishes electronic government standards for all levels of national government; it serves as a guideline for digital practices and an umbrella for transparency and participation initiatives. In England, the government developed the UK Local Democracy Project with the objective of creating new channels for online participation. The goal of these initiatives is to combine state communication practices with achieving outcomes within the scope of public administration.

Therefore, considering the analysis of participation initiatives conducted by efforts such as the ICT Electronic Government survey, establishing comprehensive definitions of e-participation could directly affect the classification of these projects, and have a direct impact on the supply of such mechanisms. After all, it would enable public managers to confront the issue of participation more lucidly and aligned with the final effectiveness of the process.

⁵ An initiative of the government of the state of Rio Grande do Sul between 2010 and 2013. For more information, see Aggio and Sampaio (2014).

⁶ Available at: <<https://www.whitehouse.gov/open>>. Accessed on: Sept 22, 2015.

TOWARD A MORE INTERWOVEN RELATIONSHIP AMONG PARTICIPATION PROCESSES, CITIZENS AND GOVERNMENT

Among other items, the ICT Households survey conducts a yearly assessment of the use of e-participation mechanisms by Internet users 16 years old or older. The results of the survey over the last three years have shown that the use of electronic government tools by electronic government users, in terms of e-participation⁷, only exceeded 10% in 2013, being 10% in 2011, 9% in 2012, and 11% in 2013 (LOBATO, AGUIAR, 2015). In 2014, the survey broadened its range of options, dividing the original question regarding e-government into five forms of contact/interaction with the government⁸. Even so, the results ranged between 6% and 8% of Internet users 16 years old or older (CGI.br, 2015). For Pinho and Morais (2011), this means that citizens tend to have mechanical and impersonal interactions with the government instead of maintaining more organic and in-depth relations; according to these authors, this is probably explained by the citizens' level (or lack) of digital skills.

In a later analysis of the same data from the CGI.br surveys, Pinho and Raupp (2012) noted that Brazilian citizens tend to engage in more individualistic interactions with the government, searching only for personal information. However, these authors reaffirmed that organic interactions with the government require higher cognitive skills, which could be why most respondents stated that they preferred to resolve their problems in person. Based on other surveys about the interest of professors and university students in university politics, Pinho and Raupp (2012) concluded that these data from the ICT Households survey tend to represent "a situation of disenchantment, lack of interest in politics, and a period of lowered expectations of politics, since very little was expected from solutions" (p. 250). All this would indicate lack of belief in the external efficacy of citizens, i.e., their capacity to effectively influence public policies.

While these authors are correct in believing that lack of motivation (or incentives) for using digital tools, together with historical and cultural factors, commonly result in lack of trust in these online mechanisms (MARQUES, 2010), we question this alleged lack of political interest by citizens. The question is: Could such lack of interest in participating be related to how participation initiatives are designed?

The assessment that individuals today are less "politicized" may be due to the overly normative bias of political evaluations that do not consider practices for the use of tools made available on the Internet. The Internet is dynamic and highly mutable, and social practices based on its tools are constantly reconfigured.

⁷ Between 2011 and 2013, indicator G3 investigated whether Internet users participated in government-related forums, chats, polls, etc.

⁸ "Contacted government or public institutions via e-mail," "Contacted government or public institutions via official social networking profiles, such as Facebook or Twitter," "Contacted government or public institutions on their websites, such as through electronic forms or chats," "Wrote suggestions or opinions on public government forums or consultations," "Participated in polls or surveys on government sites."

While public administration seems to have made the concept of participation too broad, it still may retain a narrow meaning among citizens. Along these lines, political participation implies direct interaction with the government for a specific purpose and with the possibility of effective influence. With the low levels of trust in the political elite and government institutions, it seems natural that citizens report such low willingness to engage in this interaction.

The risk, however, lies in inferring that these data portray apathetic and cynical citizens who are completely uninterested in political issues. In fact, Brazil seems to be currently living the exact opposite, i.e., hyperpoliticization of all issues. In other words, while there are issues regarding polarization or excessive aggressiveness in political debates, it is odd to state that the problem lies in lack of political interest.⁹

In our understanding, it is necessary to recognize specific forms of citizen interaction, in addition to how they wish to share ideas and directly involve themselves in political issues. In the words of Gomes, such digital initiatives:

must take into account the real people living today, who are unwilling to commit to permanent involvement, uninterested in collective mottoes, not very dogmatic and have little ideology. (GOMES, 2011, p. 38).

CONCLUSION

The separation between universities and society or even between theory and empirical evidence is not a rare discussion. The goal of this article was to show, in an objective and simple way, how different perceptions about a concept (in this case, political participation) can directly affect the supply and appropriation of e-participation channels. The concept of e-participation is constantly being updated. In fact, it has the nature of being in constant discussion about new meanings (NICO, 2012).

In fact, a number of surveys and reflections have already pointed to the need to update the idea of participation (COLEMAN; BLUMLER, 2009; GOMES, 2011; NICO, 2012). After all, if citizens seem to be willing to carry out numerous political interactions on the usual apps and platforms (such as social media sites) and seem little inclined to access government websites and social networks, that is a finding in itself. It could indicate a need for less traditional formats for e-participation, a need for government to access online platforms

⁹ For instance, the 2014 Brazilian presidential elections generated the most interactions in the history of Facebook up to now, actually surpassing countries with higher populations (and Internet access), such as the United States and India. Available at: <http://www.business-standard.com/article/pti-stories/brazil-elections-most-talked-about-in-facebook-history-114100700066_1.html>. Accessed on: Sept 22, 2015.

used by people¹⁰, the possibility of adopting webcitizenship initiatives created by the civil sphere¹¹, or even the need of fostering that e-citizen.

A first possible solution is presented by recent data published in ICT Households 2014 (CGI.br, 2015). When it comes to Internet access, the use of mobile phones partially reduces existing differences between social classes, level of education and income. In other words, if projects of this nature are concerned with providing equal participation opportunities in public affairs, they must consider instant forms of communication via smartphones¹². Applications used to report local problems already do so, as in the case of Colab¹³. Another possibility would be to officially adopt social media in e-participation initiatives, reducing participation costs (such as the need for citizens to register on new government networks exclusive to the projects) and offering such opportunities on digital channels that are already part of citizens' everyday lives.

If fostering the e-citizen, considered herein a subject of rights and duties specifically tied to new online democratic possibilities (COLEMAN; BLUMLER, 2009), remains a challenge today, qualifying and training public managers through courses on electronic government, e-participation and digital democracy could be a viable option. This would not only improve the concept of democratic political participation (online or in-person) and differentiate it from access and interactivity. Rather, it would also emphasize: 1) the importance and benefits of democratic practices in governance processes, with special mention of e-participation; and 2) that e-participation instruments that are not seen as opportunities to influence politics tend to attract fewer participants and diminish (instead of foster) the trust of citizens. Therefore, the goal is not to state that technical issues do not matter, but to highlight that effectively understanding the objectives and impacts of e-participation projects and initiatives is vital to their success.

¹⁰ With the proliferation of increasingly complex methodologies for big data analysis and classification, an important option is for public administration to create mechanisms for considering and accepting public opinion published on social networking sites.

¹¹ In general, these initiatives are more creative and innovative, in addition to being more capable of mobilizing citizen participation; however, for the most part, they suffer because of their low political impact (COLEMAN; BLUMLER, 2009; DINIZ; RIBEIRO, 2012; ROSSETTO; CARREIRO, 2012).

¹² The federal government has offered mobile apps, but they are basically directed at the delivery of public services. Available at: <<http://www.aplicativos.gov.br/>>. Accessed on: Sept. 22, 2015.

¹³ Available at: <<http://www.colab.re/>>. Accessed on: Sept 22, 2015.

REFERENCES

- AGGIO, C.O.; SAMPAIO, R. C. A democracia digital do gabinete do governador: o perfil e os limites de um modelo consultivo de participação. In: Sérgio Amadeu da Silveira; Sérgio Braga; Cláudio Penteadó. (Org.). *Cultura, política e ativismo nas redes sociais*. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2014, v. 1, p. 215-242.
- BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE – CGI.BR. *Survey on the Use of Information and Communication Technologies in the Brazilian Public Sector – ICT Electronic Government 2013*. Executive and editorial coordination: Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. Available at: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_eGOV_2013_LIVRO_ELETRONICO.pdf>. Accessed on: Sept 15, 2015.
- _____. *Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazil – ICT Households 2014*. Executive and editorial coordination: Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2015. Available at: <http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf>. Accessed on: Sept 15, 2015.
- BUCY, E. P.; GREGSON, K. S. Media Participation: a Legitimizing Mechanism of Mass Democracy. *New Media & Society*, v. 3, n. 3, p. 357-380, 2001.
- COLEMAN, S.; BRUMLER, J.G. *The internet and democratic citizenship: theory, practice and policy*. Cambridge: Cambridge University Press, 2009.
- DINIZ, E. H.; RIBEIRO, M. M. O conceito de Esfera Pública Interconectada e o site Webcidadania no Brasil. *Gestão & Regionalidade*, v. 29, p. 97-111, 2012.
- FERBER, P.; FOLTZ, F.; PUGLIESE, R. The Internet and Public Participation: State Legislature Web Sites and the Many Definitions of Interactivity. *Bulletin of Science, Technology & Society*, v. 25, p. 85-93, 2005.
- FREWER, L.; ROWE, G. A Typology of Public Engagement Mechanisms. *Science Technology Human Values*, v. 30, 251. 2005.
- GOMES, W. Participação Política Online: Questões e hipóteses de trabalho. In: MAIA, R. C. M.; GOMES, W.; MARQUES, F. P. J. A. *Internet e Participação política no Brasil*. Porto Alegre: Sulina, 2011, p. 19-45.
- LOBATO, F. H.; AGUIAR, H. L. de. Electronic Government Policies and Initiatives of the Federal Government: Reflections on the ICT Households Survey. In: *Survey on the use of Information and Communication Technologies in Brazilian Households – ICT Households 2014*. Executive and editorial coordination. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2015, p. 221-232.
- MARQUES, F.P.J.A. "Muro baixo, o povo pula": iniciativas institucionais de participação digital e seus desafios fundamentais. *Opinião Pública*, v. 16, p. 117-142, 2010.
- MITOZO, I. B. e-Participação e mecanismos de intervenção civil: o Portal e-Democracia e a discussão das Leis do Orçamento Nacional. *E-Legis*, n. 17, p. 51-71, May/Aug, 2015.
- NICO, C. The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? *Revista Fronteiras–estudos midiáticos*, v.14, n.2, p.164-177, 2012.
- UNITED NATIONS – UN. *United Nations e-government survey 2014: e-government for the future we want*. New York: UN, 2014.
- PINHO, J. A. G. de; MORAIS, K. Internet Users in Brazil: Searching for Services Takes Precedence over Potentially Democratic Use of the Internet. In: *Survey on the use of Information and Communication Technologies in Brazil – ICT Households and Enterprises 2011*. Executive and editorial coordination: Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2012. p. 277-284.

PINHO, J. A. G. de; RAUPP, F. M. Revealing the Limits and Possibilities of E-Gov and of digital citizens: Empirical Evidence from Brazilian Reality. In: *Survey on the use of Information and Communication Technologies in the Brazilian Public Sector – ICT Electronic Government 2013*. Executive and editorial coordination. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014. p. 243-253.

ROSSETTO, G. P. N.; CARREIRO, R. Democracia digital e sociedade civil: uma perspectiva do estado atual no Brasil. In: *Comunicação & Sociedade*, v. 34, n. 1, p. 273-296. 2012.

SÆBØ, Ø.; ROSE, J.; FLAK, L. S. The shape of eParticipation: Characterizing an emerging research area. *Government Information Quarterly*, v. 25, n.3, p.400-428, 2008.

THE BRAZILIAN CIVIL RIGHTS FRAMEWORK FOR THE INTERNET AND THE LESSONS LEARNED ABOUT THE CAPABILITY OF BRAZILIAN PUBLIC AUTHORITIES TO PROMOTE CITIZEN PARTICIPATION THROUGH THE INTERNET

Anita Gea Martinez Stefani¹ and José Carlos Vaz²

Initiatives by governments in using technology with the purpose of opening more channels for dialogue between the State and citizens has been strengthening and expanding in Brazil. According to the ICT Electronic Government 2013 survey, “regarding social participation, 53% of federal and state government organizations declared that they provided online public consultations, 28% conducted polls and 18% allowed for interaction via forums or discussion communities.” (CGI.br, 2014, p. 175).

The aim of this article is to reflect on this phenomenon and present an analysis, from the perspective of government capabilities, of the online public consultation experience for developing a draft of the Brazilian Civil Rights Framework for the Internet (*Marco Civil*), carried out by the Ministry of Justice between October 2009 and May 2010. This initiative is a good example of successful use of information and communication technologies (ICT) in participatory processes and, in a way, it meets the expectations of the proponents of the so-called moderately optimistic approach regarding the use and impact of new technologies on democracy.

This has been the most widespread approach within the scientific-academic community (MARQUES, 2008; RIBEIRO, 2012; PINHO, 2008). The moderately optimistic view argues that, just like many other tools, ICT have the potential to reduce some of the problems currently faced by representative democracy. Authors of this current of thought argue that the Internet may work as a more interactive, heterogeneous and multidirectional communication channel

¹ Coordinator of the Municipal School of Public Administration of São Paulo (EMASP - São Paulo City Hall). Bachelor's degree in international relations from the International Relations Institute of the University of São Paulo (IRI-USP). Master's degree in public policy management from the School of Arts, Sciences and Humanities of the University of São Paulo (USP).

² Professor of Public Policies Management in the School of Arts, Sciences and Humanities of the University of São Paulo (USP). Master's degree in public administration and Ph.D. in business administration (information systems) from Getulio Vargas Foundation (FGV-SP).

between citizens and governments, narrowing the information gap that naturally exists between representatives and their voters (COLOMBO, 2006; SUBIRATS, 2002).

This view partially considers the relevance of the analyses of pessimistic authors (VIRILIO, 1999; FREY, 2002; STEINBERG, 2004) who point at the risk of ICT actually exacerbating the existing problems of representative democracies. For these authors, the dissemination of Internet use in political processes eventually spurs ways to manipulate and strengthen the hegemony of people with power and information over common citizens, making democracy increasingly virtual and possibly making people more alienated and averse to politics.

However, the moderately optimistic analysis also considers that an extremely optimistic view reveals relevant possibilities, such as the inception of an inevitable digital democracy that would replace representative democracy (GOMES, 2005). This optimistic approach argues that, thanks to the expansion and implementation of ICT use, new pluralistic networks will emerge in society and completely reconfigure the logic of representation (LOJKINE, 1995). Given its innovative capacity, ICT could create decision-making processes shared by the State and society and processes for immediate deliberation by means of real-time electronic voting, for instance.

Actually, the moderately optimistic view stems from the idea that, just as other technologies, Internet-based participatory technologies result from social construction, in which technological elements shape social change while also being shaped by larger social processes to which they respond. Hence, technology *per se* cannot be considered capable of producing significant changes in political practices and social participation, despite its potential to contribute to the process. Therefore, it cannot be said that the Internet alone “will enable the spawning of a more politically participative and active society, nor whether a greater availability and larger flow of information will result in more knowledgeable and critical citizens” (VAZ, 2007, p. 70).

The *Marco Civil*, as well as the dissemination of similar initiatives across the country, shows that employing the Internet to encourage citizen participation is a real possibility, and that government bodies are, somewhat, willing to do so.

In addition to their willingness and political guidelines to implement Internet-mediated social participation, governments face a demand for effectiveness and must, therefore, ensure a satisfactory interaction with society since, as for any other policy, one must know not only *what* to do but also *how* to do it so as to achieve the desired objectives.

In terms of strengthening participative democracy, the challenge therefore is to safeguard that these processes be consistent, sustainable and capable of affecting the management and development of public policies. Achieving the goals of participatory processes requires governments to follow specific preparation and being capable of managing those processes.

Some relevant questions arise in terms of implementing these channels of social participation through the Internet: What capabilities must governments have in order to implement and operate these channels effectively? How can governments prepare themselves for this? Are there any primary requirements for such initiatives? Are there any factors of success or failure?

From the perspective of government capabilities, we analyzed the online public consultation held to create the *Marco Civil* and sought answers to the aforementioned questions for this particular case. This analysis revealed lessons about the capability of Brazilian public authorities to promote citizen participation through the Internet.

To conduct the proposed analysis, we considered the concept of “government capabilities to use ICT for social participation,” as being a combined set of institutional, technical, administrative and political capabilities involved in decision-making, implementation and management of government channels for social participation using ICT in a particular context, policy or initiative (STEFANI, 2015).

Any participation process requires public administrations to have management, implementation and monitoring capabilities (GOMIDE; PIRES, 2014). Participatory processes that use ICT are no different; in addition to the same capabilities required by traditional processes of social participation and dialogue (such as councils and participatory budgeting initiatives), they also face the challenge of incorporating technology when rethinking and proposing new methods of population engagement and bringing governments and citizens closer together.

Undoubtedly, the government capabilities to use ICT in participatory processes vary according to the type of process and degree of innovation. However, common primary capabilities exist for all of them, as different processes share the same premise, which is the strategy of using ICT to engage citizens, help in the democratic decision process and strengthen participatory democracy.

Nevertheless, these capabilities cannot be seen as phenomena out of context. Therefore, to face this challenge and build the concept of government capabilities to use ICT for social participation, we used the definition of government capability proposed by Matus (1996), which relates the capabilities of a given government to its action plans and governability relationships maintained with other stakeholders. From that point of view, government capability is considered a situational variable: A given capability can only be understood as such if it is mobilized by the government through its power relationships in order to be employed to implement its government plan. Put another way, any capability that cannot be mobilized is not a true capability, but, rather, an unused resource.

THE PROCESS OF DEBATE AND FORMULATION OF THE PROPOSAL FOR THE BRAZILIAN CIVIL RIGHTS FRAMEWORK FOR THE INTERNET

According to the taxonomy for government initiatives that use ICT for social participation (STEFANI 2015), the public consultation on the *Marco Civil* was a temporary initiative originating from the executive branch, at the national level, in which citizens had a constructive role. The consultation followed two formats: in the first phase, an open debate; and in the second phase, a collaborative draft with multidimensional interaction.

The objective of the Ministry of Justice was to use the object of the law itself to make the construction process more democratic, that is, to use the Internet in order to define a charter of principles.

The debate about the topic had been underway for some years. In 2006, Senator Eduardo Azeredo (Brazilian Social Democracy Party - Minas Gerais) proposed an alternative bill that merged three bills that had been underway in the Chamber of Deputies and the Senate, PLC-89/2003 (originally PL No. 84 of 1999), PLS-137/2000 and PLS-76/2000. This alternative bill presented significant and controversial changes to the original text, since it criminalized the daily conduct and actions of thousands of people for the sake of prevention and punishment of cybercrimes, thus posing a threat to the privacy of users. The bill caused great concern across sectors of civil society and earned the nickname “Digital AI-5,” a reference to a decree issued in the 1960s during the Brazilian dictatorship.

Because of the controversy, it was decided that public consultation should be carried out in two phases. The first, conducted in a broad way, did not have a predefined preliminary draft. The Ministry of Justice provided access to a reference text that assigned a context to the debate by presenting the main concepts regarding Internet governance and topics to be addressed by the draft bill. The text was structured along three axes: individual and collective rights of all Internet users; responsibilities of the different stakeholders involved; and governmental guidelines.

The consultation used the *CulturaDigital.br* platform, made available by the Ministry of Culture to the Ministry of Justice. The first phase included a blog open to comments and a Twitter account for the discussion of guiding principles that should be included in the *Marco Civil*.

The first phase remained open for 47 days, ending on December 17, 2009. A total 686 specific comments were recorded on the three axes of discussion on the *CulturaDigital.br* platform, in addition to over 100 valid contributions sent by e-mail, Twitter and other means.

In the second phase, four months after the first and taking those contributions into consideration, the Office of Legislative Affairs of the Ministry of Justice made a preliminary draft bill available for comment by citizens, topic by topic. This phase of the consultation had even greater participation, with 1,168 contributions in extensive debates; lasting from April 8 to May 30, 2010. The process had matured and the platform itself had improved, becoming more user-friendly and offering more possibilities for interaction.

In both phases, participants were free to read and comment on all the posted comments. Therefore, as opposed to individual, private and unilateral participation, in which participants’ opinions reach only public authorities, this was a true space for debate and sharing ideas, and collaboration took place in a two-way channel between users and the government, and also between users themselves.

GOVERNMENT CAPABILITIES IN PUBLIC DISCUSSION ON THE BRAZILIAN CIVIL RIGHTS FRAMEWORK FOR THE INTERNET

The online public consultation on the Marco Civil gathered a series of capabilities that contributed to the accomplishment of the initiative, which is summarized in Table 1, where government capabilities to use ICT for social participation are presented and organized in four dimensions (institutional, technical, political and administrative).

TABLE 1
GOVERNMENT CAPABILITIES TO USE ICT FOR SOCIAL PARTICIPATION

| Category | Subcategories |
|---------------------------|--|
| Institutional capability | Process institutionalism |
| | Government institutional pluralism |
| Technical capability | Human resources |
| | Physical and financial resources |
| | Technology |
| | Participatory process management |
| Administrative capability | IT in public administration |
| | Government area |
| Political capability | Participation as government guidance |
| | Political leadership and action |
| | Dissemination of the participatory process |

Source: Stefani (2015)

The government’s technical capabilities are those associated with performing roles or functions that involve the mastery of specific knowledge and techniques, such as technology, human and financial resources, management, planning and organization.

The availability of human resources was not ideal, as the process included few people for whom the process had priority and to which they were exclusively devoted. However, the available staff, whether in the executive department of the consultation (the Ministry of Justice), in the technical office (the Ministry of Culture) or even in external partnerships (such as with the Center of Technology and Society of the Getulio Vargas Foundation), was trained to manage and develop the technological platform in which the participatory process took place, and held in-depth knowledge on the central topic of the referred public policy. Furthermore, all the people involved in the process were extremely motivated and committed to the project.

In the case of physical and financial resources, the initiative had a low budget, since there was no need to develop a specific platform for consultation, and dissemination and communication was carried out mainly through social networks. We can affirm that the management and operation costs of this type of initiative are low and do not prevent its implementation.

There were, however, some structural technological barriers to the process of public consultation on the *Marco Civil* concerning equipment and the quality and speed of Internet access for the government organizations involved, which are basic elements to enable such initiatives. This situation hampered the use of the technological tools inherent in the process of online public consultation.

Regarding the technological aspects involved, the existence of an already available platform (*CulturaDigital.br*) was of great value. The process ICT use for social participation is constantly being updated, which gives initiatives a certain kind of governmental entrepreneurship, that is, they involve a great deal of trial-and-error learning in practice and methodology.

As for the technical capability of managing the participatory process, it includes matters such as the provision of accounts to society, namely: the notion of feedback on contributions sent with regard to the final results for the finished product; moderation and mediation during the participatory process on the part of the government; and the management of the initiative itself. In the case of online public consultation on the *Marco Civil*, the management and systematization of contributions after the conclusion of open consultation was a very demanding phase and the efforts, resources and time spent were greater than estimated. Another essential aspect of participation management is the capability to mobilize different actors to participate in the process to not only enrich the contributions, therefore, ensuring the presence of different views and perspectives, but also legitimize the process. One of the main challenges of the *Marco Civil* was to encourage institutions (companies and government departments) to participate in online public consultation.

Administrative capabilities refer to the organizational and administrative functions required to support all political actions and projects. They concern the characteristics of the process inherent to the fact that it occurs within the scope of public administration, such as requirements, limitations and conditions of action according to the reality of the government.

The subcategory "IT in public administration" concerns the issue of technology itself as an area of government and the relationship of IT departments to the use of innovative technologies for social participation led by the government. In the case of the *Marco Civil*, the development of the platform and the whole process of public consultation were carried out mostly separately from the official IT departments of the ministries involved, especially the Ministry of Justice and the Ministry of Culture. At times, it occurred parallel to or even in opposition to official positions of official IT departments. The argument of "institutional safety" was used recurrently as a factor preventing the use of open and free software and for the extension of political participation with the use of ICT. In addition to the difficulties of innovation and experimentation encountered by IT departments, there is also the issue of different time frames for the work of government technology when compared to technological speed and fluidity in society. The current operating model of government IT departments remains based on outsourcing, and teams assigned to these sectors are increasingly specialized in bidding processes related to control and restriction rules, and less and less committed to monitoring the rapid evolution of digital paradigms, which is

a challenge to technological innovation within the government. The poor administrative capability of IT in public administration, in the case of the *Marco Civil*, had a direct effect on the decisions made and on the final outcome of the process.

The administrative capability referred to as government area regards the place in which the initiative for the participatory process mediated through the Internet is developed. In the case of the *Marco Civil*, the public consultation took place under the responsibility of the Ministry of Justice and not another ministry, such as the Ministry of Communication, which had the prerogative in the matter; this showed administrative capability that was relevant to the development of the initiative.

Political capabilities are those of negotiation, leadership, mediation among different stakeholders and interests, dialogue with society and strategic partners, building support, and promoting and disseminating the initiative.

The subcategory of “participation as government guidance” appeared in the *Marco Civil* study on the basis of evidence showing that social participation, in spite of progress made in Brazil, is not a value that is fully accepted by public leaders and bureaucracy. As for political capability, we can highlight the ability to assimilate participation matters through actions and projects as part of the government administrative and political process, including attracting new target groups to collaborate with the government.

Leadership and action refer to government staff’s ability to move the process forward by negotiation and dialogue among the stakeholders involved. We can acknowledge that, in the case of the *Marco Civil*, the role of the manager of the team in charge in the Office of Legislative Affairs of the Ministry of Justice was crucial, and this role was carried out mainly by the Secretary of Legal Affairs, Pedro Abramovay, although there were many other key stakeholders in the process. Interdisciplinarity and government coordination were some of the challenges faced in using ICT in participatory processes, which implementation required leadership skills and political actions.

As for the communication capability of the participatory process, the choice of non-traditional communication, which favored mobilization by means of social networks, was also an important political capability that corresponded to the format and target audience for the consultation. This communication strategy was derived in part from the lack of personnel for greater and more ambitious communication options.

Finally, the government’s institutional capabilities in the use of ICT in participatory processes are those concerning the formal and legal scope that provide structure and support for initiatives, as well as the establishment of partnerships and formal agreements for their consolidation and implementation.

Process institutionalism was expressed in the online public consultation on the *Marco Civil*, despite lack of formal acknowledgment of the process as an official public consultation by the Chief of Staff of Brazil. This was not a deterrent or an object of disbelief or demerit regarding the initiative; on the contrary, it actually benefitted the process by making it more dynamic and flexible. Even though this institutionalization did not take place, the public consultation had other forms of institutional acknowledgment that were important to its development, such as the reaffirmed support and protection by the Ministry of Justice concerning the process that was carried out.

Finally, opening to the plurality of opinions within the government was an important capability for the process, enabling constructive and multidirectional interaction. It is understandable that the views of the different government organizations are diverse and, in some cases, even antagonistic.

LESSONS LEARNED

The Internet is a potential mechanism for inclusion, especially for Brazil, a very large and diverse country that can expand and consolidate participatory democracy by means of the Internet, overcoming physical distances and bringing public administration closer to citizens. In order to reap the benefits of the Internet the government must be enabled to use it as tool for this purpose, because, as we have shown herein, specific capabilities are required.

Our analysis of the online public consultation on the *Marco Civil* revealed that government capabilities to use ICT in participatory processes remain underdeveloped and cannot be considered fully consolidated. It is crucial to strengthen these capabilities in order to consolidate these practices in the country's public administration; otherwise, there is a risk that such initiatives will occur as deliberate or isolated actions.

Broadly speaking, the capabilities that most require strengthening are those of a technical and administrative nature, for the use of ICT in participatory processes. One of the main means to do so is to institutionalize these initiatives by facilitating technical and administrative aspects and eliminating internal hindrances for the existence of this type of venture. One of the main bottlenecks involved is the current low capacity of the government to guarantee innovation and technology fast and effectively for internal purposes.

The consolidation of basic technological platforms for use by various governmental authorities, as well as the development of management and planning methodologies for those actions, may facilitate, encourage and even disseminate the use of ICT in participatory processes.

Participatory processes and tools based on innovative technologies imply a series of rules and commitments by the government, which must be able to implement and manage these initiatives within its capabilities and resources. Despite the fact that the online public consultation on the *Marco Civil* did not take place in a perfect setting of high technical and political capability, its institutional arrangement was able to function and not only meet, but surpass the estimated goals.

The studies showed in this paper indicate that the proper consolidation of the use of ICT in participatory processes tends to be slower than optimistic authors estimate, although there has been an increase in the number of such initiatives in recent years. The results from the present study indicate that this situation is associated more with organizational and political constraints than with matters of exclusively technological nature. These findings are in agreement with Colombo (2005), Vaz (2005, 2007) and Cunha and Miranda (2008, 2013). Since non-technological factors are the most decisive, the main struggle is transferred to the field of public management.

It is essential, therefore, to change how the government currently views and enables ICT so as to get closer to citizens. It is necessary that the structures of public administration commit to

the needs of citizens and to the potential offered by ICT for this purpose, thus overcoming the difficulties faced by many public organizations in this field.

Doing so requires redesigning the current logic of government IT and public innovation, and also strengthening government capabilities related to social participation. It is also clear that a cultural change is needed, especially at the middle level of bureaucracy, to incorporate the understanding that technology may favor and enable a new kind of social participation.

A stronger and more serious commitment of the government to strengthening the capabilities related to the use of ICT is the only way for Brazil to advance in this field and definitely consolidate the promotion of citizen participation through the Internet in our public policies.

REFERENCES

COLOMBO, C. Participación ciudadana en la red. *Boletín GC – Gestión Cultural*, n. 11, (Participación Ciudadana), Mar, 2005.

COLOMBO, C. Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia participativa? *Revista de Internet, derecho y política*, v. 3, 2006. Available at: <<http://www.uoc.edu/idp/3/dt/esp/colombo.pdf>>. Accessed on: Apr 27, 2013.

BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE – CGI.br. *Survey on the use of information and communication technologies in the Brazilian Public Sector – ICT Electronic Government 2013*. Coord. Alexandre F. Barbosa. São Paulo: CGI.br, 2014.

CUNHA, M.; MIRANDA, P. A Pesquisa no Uso e Implicações Sociais das Tecnologias da Informação e Comunicação pelos Governos no Brasil: uma Proposta de Agenda a Partir de Reflexões da Prática e da Produção Acadêmica Nacional. ENCONTRO DA ANPAD, 12, Rio de Janeiro, 2008. *Annals...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

CUNHA, M.; MIRANDA, P. O Uso de TIC pelos Governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. *Organizações & Sociedade*, Salvador, v. 20, n.66, p. 543-566, Jul/Sep, 2013.

FREY, K. Governança eletrônica: experiências cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento. In EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org). *Internet e Política: teoria e pratica da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

GOMES, W. Internet e participação política em sociedades democráticas. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n. 27, Aug, 2005.

GOMIDE, A.; PIRES, R. In INSTITUTE FOR APPLIED ECONOMIC RESEARCH – Ipea. *Capacidades Estatais e Democracia: a abordagem dos arranjos institucionais para análise de políticas públicas*. Chapter 1. Brasília, 2014, p.15-30.

LOJKINE, J. *A revolução informacional*. São Paulo: Ed. Cortez, 1995.

MARQUES, F. P. J. A. Participação política e Internet: meios e oportunidades digitais de participação civil na democracia contemporânea, como um estudo de caso do Estado brasileiro. 2008. 498 pages. Dissertation (Doctorate) – Graduate Program in Contemporary Communication and Culture, Faculty of Communication, Federal University of Bahia, Salvador, 2008.

MATUS, C. *Adeus, senhor presidente: governantes governados*. São Paulo: Fundap, 1996.

PINHO, J. A. G. Internet, governo eletrônico, sociedade e democracia no Brasil: algumas questões básicas em debate. *Revista VeraCidades*, v. 3, n. 3, May, 2008.

RIBEIRO, M. M. *As Relações entre Governo e Sociedade Civil através da Web: Modelos de Relacionamento na Esfera Pública Virtual*. 2012. 170 f. Thesis (Master's degree in Public Administration and Government) – The Business Administration School of São Paulo, São Paulo, 2012, 2012. 170 pages.

STEFANI, A. G. M. *Utilização de TIC em processos de participação social no Brasil sob a ótica de capacidades de governo*. 2015. 185 pages. Thesis (Master's degree in Public Policy Management), School of Art, Sciences and Humanities, University of São Paulo, São Paulo, 2015. Original version.

STEINBERG, G. *Política em pedaços ou política em bits*. Brasília: Editora UnB, 2004.

SUBIRATS, J. Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación. In CAIRO CAROU, H. (Org). *Democracia digital*. Límites y oportunidades. Madrid: Trotta, 2002. p. 89-114.

VAZ, J. C. *Internet e promoção da cidadania*. São Paulo: Blücher, 2007.

_____. *Governança Eletrônica: para onde é possível caminhar?* Instituto Pólis, 2005. Available at: <<http://www.polis.org.br/uploads/745/745.pdf>>. Accessed on: Apr 24, 2013.

**ICT ELECTRONIC
GOVERNMENT 2015**

METHODOLOGICAL REPORT ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015

INTRODUCTION

The Regional Center for Studies on the Development of the Information Society (Cetic.br) of the Brazilian Network Information Center (NIC.br) – the executive branch of the Brazilian Internet Steering Committee (CGI.br) – presents the results of the second edition of the Survey on the Use of Information Technologies and Communication in the Brazilian Public Sector – ICT Electronic Government. Developed with the objective of increasing knowledge about the use of information and communication technologies (ICT) in the country's public administration, the survey also aims to allow comparative analyses that indicate how Brazil is inserted in the global context.

Electronic Government (e-Gov) can be defined as the adoption and use of ICT in public administration, such as the provision of information and public services to the people. In order to follow up on electronic government initiatives in the country, it is essential to implement a systematic measurement tool that allows for understanding the incorporation of ICT into general government organizations in Brazil and its use in providing public services, increasing access to information and availability of mechanisms for participation, also enabling the construction of historical series about the adoption and use of ICT in the public sector in these dimensions.

Aiming to ensure international comparability of statistics on the public sector in Brazil, the ICT Electronic Government 2015 survey adopted the indicators and concepts defined by the Partnership on Measuring ICT for Development as its main source. Launched in 2004, this joint effort is a result of the World Summit on the Information Society (WSIS), and it is a consortium made up of several international organizations with the mission of developing statistics on ICT that are internationally comparable, relevant, and reliable for measuring the information society. Its members include organizations such as Eurostat, the International Telecommunication Union (ITU), the UNESCO Institute for Statistics (UIS), and the Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), among others.

The ICT Electronic Government 2015 survey also had institutional support from the Secretariat of Information Technology (SLTI), the Ministry of Planning, Budget, and Administration (MPOG), the Corruption Prevention and Transparency Secretariat (STPC), the Office of the Comptroller General of the Union (CGU), along with other representatives from the government and academia who contributed to defining indicators, methodological design, and guidelines for data analysis.

SURVEY OBJECTIVES

The general objective of the ICT Electronic Government 2015 survey was to produce indicators and statistics to make it possible to understand the adoption of ICT by Brazilian government organizations and its use in offering public services. Furthermore, the study investigated the existence of initiatives on access to public information and participation of society in public activities through ICT.

The specific objectives of the survey include:

1. The current ICT infrastructure in government organizations;
2. The use of ICT for management of government organizations;
3. The offer of public services through digital media;
4. The use of ICT to access public information;
5. The use of ICT for participation (e-participation).

CONCEPTS AND DEFINITIONS

Two of the main difficulties in measuring international indicators in the public sector are ensuring comparability between the statistical units and ensuring the comprehensiveness of the different forms of organization of public administration in the countries investigated (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012). With the purpose of strengthening the international comparability of electronic government indicators produced in Brazil, the main reference used to define the concepts and indicators for the ICT Electronic Government 2015 survey were: *Framework for a Set of E-government Core Indicators* (2012), by the Partnership on Measuring ICT for Development, and the *Manual for Measuring E-Government*, by the United Nations Economic Commission for Africa (2014). The main concepts used in the survey are shown below.

ELECTRONIC GOVERNMENT

Refers to the application of ICT in public administration and providing information and public services to the people. The definition includes using ICT to achieve government objectives such as increasing the efficiency of the use of public resources and transparency, facilitating the participation of citizens, and making access to public services and information more democratic (CUNHA, 2010).

GOVERNMENT ORGANIZATIONS

Consist of all levels of government organizations¹ (federal, state and local), including nonmarket and nonprofit institutions controlled by government organizations and social security funds. According to the standards adopted for this survey, government organizations are divided into federal, state and local. The definitions are as follows (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012):

- Federal government organizations: institutional units that make up the federal government and nonmarket and nonprofit institutions controlled by the federal government. Their main characteristic is authority in areas such as imposition of taxes, national defense, maintenance of law and order, and relations with foreign governments, among others;
- State government organizations: institutional units whose fiscal, legislative and executive authority extends only over the 'states' individually;
- Local government organizations: institutional units whose fiscal, legislative and executive authority extends over the smallest geographical areas and distinguished from those of federal and state government for the administrative and political purposes.

Public and semipublic enterprises are not included in the survey's universe. Furthermore, in line with international definitions, the following respondent organizations are also not comprised in the survey:

- Schools²;
- Hospitals and health centers;
- Museums;
- Police stations;
- Post offices.

¹ Government organizations are "(...) unique kinds of legal entities established by political processes that have legislative, judicial or executive authority over other institutional units within a given area." (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT apud SNA, 2011).

² The survey universe did not include organizations dedicated to school education, which according to the Brazilian National Education Guidelines and Framework Law (*Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB*) comprises basic and higher education. In addition, the survey also excluded organizations working with technical and technological professional education that were associated to school education, as well as foundations and autonomous agencies linked to the aforementioned education institutions.

INSTITUTIONAL UNIT

Defined as an economic entity that is capable, in its own right, of owning assets, incurring liabilities and engaging in economic activities and in transactions with other entities. For the ICT Electronic Government survey, an institutional unit should have a full set of economic accounts (including a balance sheet) or be able to compile its accounts. Therefore, government organizations that fail to meet this criterion may not be an institutional unit, as they are considered part of some other institutional unit.

GOVERNMENT SUBUNITS

Government organizations generally consist of a group of ministries, secretariats, or agencies, and in some countries there are other autonomous institutional units, making it impossible for a single respondent within the governmental structure to be able to provide accurate information about all divisions. Thus, in cases in which an institutional unit contains a large number of subunits (such as ministries, agencies, departments, and autonomous organizations), each of these is considered a survey respondent, stating the particular characteristics of ICT use in their own activities. For example, the federal government in Brazil is composed of entities of direct and indirect administration such as ministries, regulatory agencies, and foundations, and each of these subunits compose the respondent units of the ICT Electronic Government 2015 survey.

AUTONOMOUS INSTITUTIONAL UNITS

Refer to government organizations with their own legal identity and substantial autonomy that are established to carry out specific functions. They are considered distinct institutional units if they have a complete set of accounts. In Brazil, autonomous institutional units are the government organizations of the executive branch that are part of indirect administration, such as autonomous agencies and foundations, among others.

GOVERNMENT LEVELS

Brazil has three levels of government that are divided according to the 1988 Federal Constitution: the Union (federal government), states and the Federal District (state governments), and municipalities (local governments).

BRANCHES

The 1988 Federal Constitution, the constitutions of the States, and the Organic Law of the Federal District establish the division of the government into the executive, legislative and judicial branches. Furthermore, due to its functional and administrative autonomy under Article 127, Paragraph 2 of the 1988 Federal Constitution, the Public Prosecutor's Office is also considered a branch in the ICT Electronic Government 2015 survey.

EMPLOYED PERSONS

All persons working for a government organization, including part-time, short-term and casual employees. This concept does not include people hired by other organizations (e.g., outsourced personnel). For the sake of this survey, employed persons in federal government organizations include personnel hired under the statutory regime or regular labor laws (according to the Consolidation of Labor Laws), commissioned employees and any temporary personnel, except those who were outsourced. Outsourced personnel are understood as employees from private enterprises or sole proprietorships providing services for a government organization.

TARGET POPULATION

The target population for the study consists of government organizations in Brazil linked to the executive, legislative and judicial branches and the Public Prosecutor's Office from the federal and state levels and the Federal District. Locally, the target population covered only municipal executive branches (local governments).

UNITS OF ANALYSIS

The survey has two units of analysis:

- Federal and state government organizations from the executive, legislative and judicial branches and the Public Prosecutor's Office;
- Local governments (municipal executive branch).

Among federal and state government organizations in the executive branch, the survey respondents are the subunits of the government organizations that could be divided into ministries and departments. Moreover, indirect administrations (autonomous agencies and public foundations) are also considered as autonomous institutional units of this branch and as part of the survey's reference unit.³

In the legislative and judicial branches, and the Public Prosecutor's Office, the government organizations included are those that best represented the subunit in this context, such as the Legislative Assembly, the House of Representatives, the Senate, the courts of justice, and the superior courts.

According to the international definition adopted in the survey (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012) and its adaptation to the structure of Brazilian public administration, the government organizations that make up the unit of analysis related to federal and state government organizations are listed in Table 1.

³ Although public enterprises and semipublic enterprises are also indirect administration agencies, for the purposes of this survey these entities are excluded as respondent units as already described in the "Concepts and Definitions" section.

TABLE 1
UNIT OF ANALYSIS – FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS

| Federal Entity | Branch | Respondent Organizations | Exclusions |
|-----------------------------|----------------------------|--|--|
| Federal | Legislative | <ul style="list-style-type: none"> • House of Representatives • Senate • Federal Court of Accounts | None |
| | Judicial | <ul style="list-style-type: none"> • Superior courts • Federal and special 2nd instance courts of justice • Federal and special councils of justice | None |
| | Public Prosecutor's Office | <ul style="list-style-type: none"> • Federal Prosecution • Labor Prosecution • Military Prosecution • Federal District and Territories Prosecution • National Council of Prosecutor's Offices | None |
| | Executive | <ul style="list-style-type: none"> • Direct administration (ministries and secretariats of the presidency and other entities with the status of ministry) • Indirect administration (autonomous institutional units) | Commercial and for-profit institutions controlled by government organizations, public corporations, semipublic enterprises, schools, hospitals, health centers, museums, police stations, and post offices. |
| States and Federal District | Legislative | <ul style="list-style-type: none"> • Legislative assemblies • Courts of accounts of the states • Courts of accounts of the municipalities⁴ | None |
| | Judicial | <ul style="list-style-type: none"> • Courts of justice | None |
| | Public Prosecutor's Office | <ul style="list-style-type: none"> • State prosecutors | None |
| | Executive | <ul style="list-style-type: none"> • Direct administration (state secretariats and/or other entities with the status of state secretariat) • Indirect administration (autonomous institutional units) | Commercial and for-profit institutions controlled by government organizations, public corporations, semi-public enterprises, schools, hospitals, health centers, museums, police stations, and post offices. |

Locally, each selected local government (municipal executive branch) was regarded as a respondent organization and should provide information on all its subunits, such as secretariats and autonomous institutional units. City councils and the courts of accounts of São Paulo and Rio de Janeiro (municipal legislative branch) were excluded as survey respondents at the municipal and local levels.

⁴ The survey included only the courts of account of the municipalities that were part of the state government organizations, which include those of Bahia, Ceara, Goias and Para. The courts of accounts of the cities of São Paulo and Rio de Janeiro are part of the municipal level, and, therefore, are not units of analysis of federal and state government organizations.

DOMAINS OF INTEREST FOR ANALYSIS AND DISSEMINATION

The results for federal and state government organizations of the executive, legislative and judicial branches and the Public Prosecutor's Office are reported for domains based on the variables and levels described below:

- **Branch:** Corresponds to the division of government organizations in the executive, legislative and judicial branches and Public Prosecutor's Office (BRAZIL, 1988);
- **Federal Entity:** Corresponds to the sphere to which the government organization is connected, hence State entities are related to the states and the Federal District, and Federal entities are connected to the government organizations of the Union (BRAZIL, 1988);
- **Size:** Corresponds to the division of governmental organizations according to the number of employed persons, respectively: up to 249 employed persons, and of 250 employed persons or more (PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT, 2012).

For the unit of analysis "local governments", the results are reported for the following domains and levels:

- **Location:** Refers to whether the local government is located within or outside the capital city of each federative unit;
- **Region:** Corresponds to the regional division of Brazil, according to the Institute of Geography and Statistics (IBGE), into the Center-West, Northeast, North, Southeast, or South;
- **Size:** Corresponds to the division of municipalities according to population size, divided in up to 10 thousand inhabitants, more than 10 thousand to 100 thousand inhabitants, more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants, and more than 500 thousand inhabitants.

DATA COLLECTION INSTRUMENTS

INFORMATION ON THE DATA COLLECTION INSTRUMENTS

To conduct the study, a five-module questionnaire was developed for each analysis unit to address the survey's general and specific objectives. It is worth noting that federal and state government organizations answered more questions than local governments, allowing better detail in some of modules of the questionnaire in this unit of analysis.

Module A investigates the infrastructure and the use of ICT by Brazilian government organizations, including indicators of access to computers and to the Internet. Module B seeks to identify characteristics of managing information and communication technologies in government organizations, identifying the existence of IT departments and IT planning documents, among other issues.

Module C addresses the provision of public services using digital media, encompassing indicators measuring issues from web presence to availability of online services for society. The provision of information and content on the Internet and files to download were measured in Module D.

Finally, Module E identifies forms of citizen communication and participation on the Internet and the presence of government organizations in places of online public interaction such as social networks.

When any of the publics selected did not answer a certain question – usually due to not having a well-defined position on the investigated matter or for declining to respond – two options were made available: “Does not know” and “Did not answer,” both considered as “Non-response to an item.”

CHANGES IN THE DATA COLLECTION INSTRUMENTS

Some changes were made to last edition’s questionnaire: some new questions were included and some of the existing questions and answer choices were adjusted. Furthermore, the answer-choice order in some parts of the questionnaires were also modified with the aim of clarifying the questions.

In Module A, questions about the use of computers and the Internet by employed persons in government organizations and local government were modified. Besides absolute numbers, answers indicating the percentage of employed persons who used the devices selected for the survey were also accepted. Questions on types of Internet connections were also changed: “Dial-up connection” and “DSL connection – via telephone connection” were detailed with the aim of highlighting the differences between these two formats for Internet connection and in order to avoid misunderstandings.

In Module B, questions regarding the existence of IT departments, outsourcing of IT services, and information systems for management were changed. In the question on the existence of IT areas or departments in government organizations and at the municipal level, an explanatory note was added requesting that IT areas not be considered to exist if they were made up entirely of outsourced workers. Changes were made in the answers to questions about what aspects of ICT were carried out by outsourced or in-house teams. Hence, as of this edition of the survey, it is possible to identify whether such functions are carried out by in-house teams, IT government organizations or outsourced teams. The question regarding information systems for management was reformulated, changing the wording of the question and adding answer items. The questions regarding existence of an IT master plan or strategic plan, type of operating system, and existence of a security plan were excluded. It is important to emphasize the inclusion of new questions in this module: number and type of work contract with IT employees, recruitment of IT consultants in the previous 12 months, existence of open operational systems and their purpose, adoption of formally implemented IT plans, IT governance committees or councils, IT management processes, and the use of digital certification applications. Some of these new questions were used only for federal and state government organizations, for instance, new indicators on cloud computing services.

In Module C, some indicators on providing services through Internet measured in 2013 and some answers to questions were excluded or changed, such as the question about resources offered through the Internet. The indicator about service and information offered through mobile devices was also totally reformulated, since it became a question with multiple answers, including a series of initiatives that the government organizations can offer through these devices. Furthermore, there were changes to the answer-choice order to the question on what

public services offered on the Internet were most sought by citizens, and a new answer choice was added to the question on services offered on government organization websites. Among the new questions were topics such as availability of Internet access to citizens, and forms of call center provision; they are answered only by local governments. In Module D, regarding the availability of information from government organizations on the Internet, a few changes were made to the wording of the question and answers. As for Module E, which addresses Internet communication and participation, new items were included in the indicator that measure the forms of Internet contact used, and new questions were formulated concerning online social networking, such as how often these networks were updated and the existence of a publishing manual or guide for online social networks. The question regarding the presence of social networks was changed and, as of 2015, government organizations are asked if they have an online social network profile or account. Another important highlight is the reformulation of the question about forms of citizen participation via Internet. The answer choices to this question were changed in order to facilitate comprehension and a new answer choice was added (online voting). Furthermore, a new question was added, which addressed the locations where citizen participation via Internet was made available.

FIELD PRETESTS

The structured questionnaire for the ICT Electronic Government 2015 survey was subjected to a series of pretests in the field with the aim of identifying the approach to government organizations and recruitment of respondents, as well as understanding the response flow, the time required for completion, and the adequacy of the data collection instrument. The field pretests were conducted by telephone, June 10, 2015 to June 12, 2015, with 10 government organizations divided among entities in the state and municipal executive branches of São Paulo, Paraná, Espírito Santo, Mato Grosso, Tocantins, Bahia, Rio Grande do Sul and Santa Catarina.

SAMPLING PLAN

The sampling plan for the ICT Electronic Government 2015 survey included a census approach, meaning that all the organizations listed in the register were contacted for federal government organizations of the executive, legislative, judicial branches and the Public Prosecutor's Office and for state government organizations of the legislative, judicial branch and the Public Prosecutor's Office. Additionally, a sample approach was used for the state government organizations of the executive branch and for the local governments, because of lack of resources for conducting interviews with all units.

SURVEY FRAME AND SOURCES OF INFORMATION

From the list of government organizations used in the ICT Electronic Government 2013 survey updates have been made (including and excluding data) based on information available in the administrative records of the sources of 2013. Table 2 shows the sources used to build the 2015 survey frame.

TABLE 2
SOURCES FOR THE SURVEY FRAME

| Government organizations | Source |
|---|---|
| Executive branch – federal | Organizational Information System of the Federal Government (SIORG) |
| Legislative branch – federal and state | Websites of government organizations |
| Judicial branch – federal | Website of the National Council of Justice – CNJ |
| Public Prosecutor's Office – federal and state levels | Websites of government organizations |
| Executive branch – state | Websites of government organizations |
| Judicial branch – state | Website of the National Council of Justice - CNJ |
| Local governments – municipal | MUNIC 2013 - IBGE |

SAMPLE SIZE DETERMINATION

The census approach was adopted for all government organizations at the federal and state levels related to the legislative and judicial branches and the Public Prosecutor's Office; this approach is a survey that covers all elements of the population. This approach was also carried out for federal government organizations of the executive branch. As for state government entities of the executive branch, a sample of 400 organizations was selected from direct and indirect administrations to represent a universe of 1,374 state government organizations present in the survey frame.

In the case of local governments, a sample of 1,102 municipalities was selected, considering stratification by federation units (and federation unit grouping) and size into four categories, according to the IBGE population estimates sent to the Federal Court of Accounts (TCU) in July 2014: up to 10 thousand inhabitants; more than 10 thousand inhabitants up to 100 thousand inhabitants; more than 100 thousand inhabitants up to 500 thousand inhabitants; and more than 500 thousand inhabitants.

At the end of the field data collection, 620 federal and state government organizations and 996 local governments had been interviewed.

CRITERIA FOR SAMPLE DESIGN

STATE ORGANIZATIONS OF THE EXECUTIVE BRANCH

A sample of state organizations of the executive branch was designed using a stratified sampling technique in order to improve the accuracy of the estimates and to ensure the inclusion of subpopulations of interest. The stratification occurred based on the intersection of these variables: geographic region (grouped into three categories: Center-West and North, Northeast and Southeast, and South) and type of administration (direct or indirect). The sample allocation for a given margin of error was defined from this stratified sample. The strata make analyses possible for domains defined by the two variables individually. However, with this design it is not possible to draw conclusions for categories resulting from the crossing between pairs of variables.

⁵ Available at <<https://siorg.planejamento.gov.br/siorg-cidadao-webapp/apresentacao.jsf>>. Accessed on: Apr 18 2015.

LOCAL GOVERNMENTS

The target-population of the survey comprises the 5,569 Brazilian municipalities – excluding Brasília, as it is an administrative region of the Federal District, with unique administration characteristics. Thus, the universe of 5,569 local governments was stratified according to the 27 strata of the federation units (or grouping of federative unit – FU), also defined as ICT Strata, and size (up to 10 thousand inhabitants; more than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants; more than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants; and more than 500 thousand inhabitants). In total, the population of the survey was divided into 108 strata, including the capitals of all states and the municipalities with more than 100 thousand inhabitants as certainty stratum (probability 1).

This stratification allows for analyzing the domains: size of municipalities and major regions.

SAMPLE ALLOCATION

STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS OF THE EXECUTIVE BRANCH

The sample of state government organizations of the executive branch was obtained by simple random sampling without replacement in each stratum. Therefore, the selection probabilities were equal within each stratum. All 400 sample units were allocated in each stratum according to their respective ratio of government organizations in relation to the total.

Table 3 shows the number of organizations to be contacted by branch, including census and sampling approaches.

TABLE 3
ALLOCATION OF INTERVIEWS IN GOVERNMENT ORGANIZATIONS

| Allocation of Interviews in government organizations | Registry | Estimated Sample |
|--|--------------|------------------|
| Census of the Federal branches and State Legislative, Judiciary and Public Prosecutor's Office | 274 | 274 |
| State Executive Branch – North and Center-West – Direct Administration | 311 | 90 |
| State Executive Branch – North and Center-West – Indirect Administration | 188 | 55 |
| State Executive Branch – Northeast and Southeast – Direct Administration | 384 | 112 |
| State Executive Branch – Northeast and Southeast – Indirect Administration | 317 | 92 |
| State Executive Branch – South – Direct Administration | 116 | 34 |
| State Executive Branch – South – Indirect Administration | 58 | 17 |
| Total | 1 648 | 674 |

LOCAL GOVERNMENTS

The distribution of local governments in the sample was done by ICT stratum and size, as shown in Table 4. All 1,102 sample units were allocated into two distinct forms: Municipalities with more than 100 thousand inhabitants formed a certainty stratum (probability 1), adding up to 299 sample units. The remaining 803 units were selected in each stratum proportionally to the number of municipalities in the stratum.

TABLE 4
DISTRIBUTION OF THE NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS TO BE INTERVIEWED
ACCORDING TO MACRO-REGIONS AND ICT STRATA.

CONTINUES ►

| ICT Strata and Size | Number of municipalities | Estimated sample |
|---|--------------------------|------------------|
| Center-West – Goiás | 246 | 46 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 155 | 24 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 81 | 12 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 8 | 8 |
| More than 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| Center-West – Mato Grosso | 141 | 24 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 68 | 10 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 69 | 10 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 3 | 3 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Center-West – Mato Grosso do Sul | 79 | 14 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 25 | 3 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 50 | 7 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 3 | 3 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Northeast – Alagoas | 102 | 17 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 29 | 4 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 71 | 11 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Northeast – Bahia | 417 | 79 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 66 | 10 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 334 | 52 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 15 | 15 |
| More than 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| Northeast – Ceará | 184 | 36 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 20 | 3 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 155 | 24 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 8 | 8 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Northeast – Maranhão | 217 | 40 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 38 | 5 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 170 | 26 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 8 | 8 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |

► CONTINUATION

| ICT Strata and Size | Number of municipalities | Estimated sample |
|---|--------------------------|------------------|
| Northeast – Paraíba | 223 | 37 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 136 | 21 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 83 | 12 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 3 | 3 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Northeast – Pernambuco | 185 | 38 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 16 | 2 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 157 | 24 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 10 | 10 |
| More than 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| Northeast – Piauí | 224 | 36 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 161 | 25 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 61 | 9 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Northeast – Rio Grande do Norte | 167 | 28 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 96 | 15 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 68 | 10 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Northeast – Sergipe | 75 | 14 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 27 | 4 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 45 | 7 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| North – Acre and Rondônia | 74 | 14 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 20 | 3 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 50 | 7 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 4 | 4 |
| More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 |
| North – Amapá and Roraima | 31 | 6 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 12 | 1 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 16 | 2 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 3 | 3 |
| More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 |

► CONTINUATION

| ICT Strata and Size | Number of municipalities | Estimated sample |
|---|--------------------------|------------------|
| North – Amazonas | 62 | 10 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 4 | 2 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 56 | 8 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| North – Pará | 144 | 34 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 12 | 1 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 117 | 18 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 14 | 14 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| North – Tocantins | 139 | 23 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 111 | 17 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 26 | 4 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 |
| Southeast – Espírito Santo | 78 | 19 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 9 | 1 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 60 | 9 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 9 | 9 |
| More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 |
| Southeast – Minas Gerais (countryside) | 803 | 143 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 462 | 72 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 319 | 49 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 20 | 20 |
| More than 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| Southeast – Minas Gerais (Metropolitan Region) | 50 | 14 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 16 | 2 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 25 | 3 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 7 | 7 |
| More than 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| Southeast – Rio de Janeiro (Metropolitan Region) | 71 | 21 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 7 | 1 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 52 | 8 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 12 | 12 |
| More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 |

► CONCLUSION

| ICT Strata and Size | Number of municipalities | Estimated sample |
|---|--------------------------|------------------|
| Southeast – Rio de Janeiro (Metropolitan Region) | 21 | 15 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 0 | 0 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 7 | 1 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 10 | 10 |
| More than 500 thousand inhabitants | 4 | 4 |
| Southeast – São Paulo (countryside) | 606 | 137 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 271 | 42 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 284 | 44 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 47 | 47 |
| More than 500 thousand inhabitants | 4 | 4 |
| Southeast – São Paulo (Metropolitan Region) | 39 | 27 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 0 | 0 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 14 | 2 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 20 | 20 |
| More than 500 thousand inhabitants | 5 | 5 |
| South – Paraná | 399 | 79 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 200 | 31 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 179 | 28 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 18 | 18 |
| More than 500 thousand inhabitants | 2 | 2 |
| South – Rio Grande do Sul | 497 | 93 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 330 | 51 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 148 | 23 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 18 | 18 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| South – Santa Catarina | 295 | 56 |
| Up to 10 thousand inhabitants | 168 | 26 |
| More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 114 | 17 |
| More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 12 | 12 |
| More than 500 thousand inhabitants | 1 | 1 |
| Total | 5 569 | 1 102 |

SAMPLE SELECTION

STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS OF THE EXECUTIVE BRANCH

Within each stratum, organizations were selected by simple random sampling. Altogether, 400 state executive organizations were selected to participate in the survey.

LOCAL GOVERNMENTS

The 803 sample units were selected in each stratum by systematic sampling. Initially, the database was organized by selection strata (ICT strata and size) and federative unit. Within each federative unit, the estimated total population for 2014 was sorted in a serpentine way; in other words, sometimes the population in the FU was rising and at other times decreasing (alternating). This way, sample spread was ensured within different municipality sizes and in the federative units.

Altogether, 1,102 municipalities were selected to participate in the survey; each representing one local government.

FIELD DATA COLLECTION

DATA COLLECTION PERIOD

Data collection for the ICT Electronic Government 2015 survey was carried out between July 20 and November 6, 2015.

DATA COLLECTION CRITERIA

Government organizations were contacted for interviews using a structured questionnaire by means of the computer-assisted telephone interviews (CATI) technique, taking an average of 30 minutes each.

Due to the different survey dimensions and the complexity of federal and state organizations, at least two respondents were contacted in each; the first interview was reserved for managers responsible for the technology area or department of the selected entity, and the second for managers responsible for digital content. This same collection procedure, with up to two respondents, was first adopted in the 2015 survey with the local governments of capital cities and municipalities with more than 500 thousand inhabitants.

First, interviews were conducted with respondents at the managerial level who showed knowledge about the IT area as a whole in the government organization or local government, such as IT directors or managers responsible for the technology department or area of the selected government organization, or another person designated by them. They answered questions related to ICT infrastructure and its use and management in the selected government organization. In addition, persons in charge also indicated the second respondent for the survey in that government organization or local government, if they knew who to refer.

The second respondent for federal and state government organizations and local governments of capitals and municipalities with more than 500 thousand inhabitants was the manager responsible for digital content of the selected government organization, or other person designated by him.

Digital contents are those prepared to be made available online on some portal or website. For this respondent, specific questions were prepared addressing use of the Internet and new technologies for providing public services, access to public information, and participation and communication between society and the public sector. There were three possibilities for finding the second respondent:

- The person in charge of the IT area or department was also responsible for the digital content: In this situation, only the manager answered the survey questionnaire;
- The person in charge of the IT area or department reported being aware of the digital content area: The IT manager answered only one part of the questionnaire, and the second part was answered by the person in charge of digital content;
- The person in charge of the IT area or department reported not knowing if there was a digital content area, or that such an area did not exist in the selected government organization: In that case, only the IT manager answered the questionnaire.

In the case of other municipalities that were not capitals or those with a population smaller than 500 thousand inhabitants, only one interview was conducted with managers responsible for the technology area or department of the local governments selected; they answered the questions in all the survey modules.

It should be noted that when no IT area or department existed, or when the person responsible for this area was not found, the following people were accepted as survey respondents: a) people from the administrative or managerial area responsible for managing or purchasing IT services in the selected government organization; or b) people claiming to know the management and contracting of IT as a whole in the selected government organization. The respondents were employees of the selected government organization or local government (permanent or temporary positions filled after passing an entrance exam, or commissioned positions), or service providers through a public enterprise, autonomous agency, foundation, semipublic enterprise, or other government department distinct from the selected government organization. Employees from outsourced enterprises were not interviewed.

PROFILE OF THE SELECTED GOVERNMENT ORGANIZATIONS

The profile of the respondents for the two units of analysis is presented below in order to contextualize and expand the understanding of the results of the ICT Electronic Government 2015 survey: a) federal and state government organizations; and b) local governments.

The data presented on this topic shows the profile of the government organizations surveyed in order to yield the actual number of interviews within each profile. Furthermore, it should be considered when reading the questions in the survey that the data is weighted to accurately reflect the weight of each question in relation to the universe of government organizations in Brazil.

A total of 1,616 government organizations were interviewed: 996 at the municipal level (local governments), and 620 at the federal and state levels.

FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS

A total of 620 federal and state government organizations were interviewed, 73% of which were from the executive branch, 9% from the legislative branch, 4% from the Public Prosecutor’s Office, and 14% from the judicial branch (Chart 1). Of the organizations interviewed, 24% were at the federal level and 76% were at the state level, as illustrated in Chart 2.

CHART 1
 FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS SAMPLE PROFILE BY BRANCH

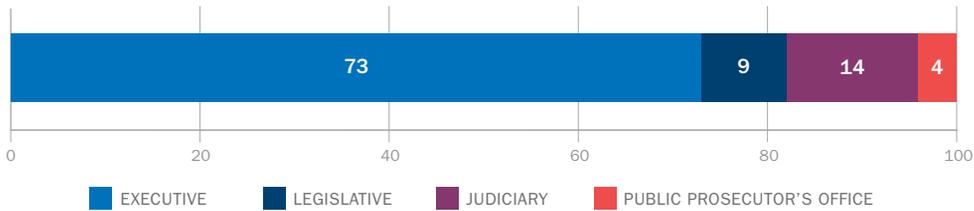
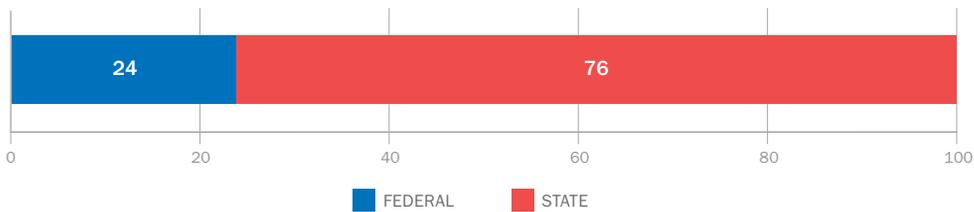
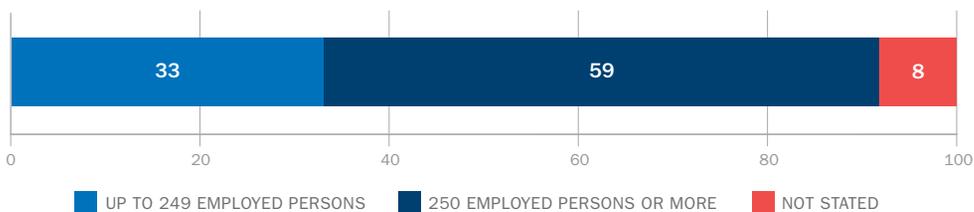


CHART 2
 FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS SAMPLE PROFILE BY FEDERAL ENTITY



Finally, analyzing the size of the federal and state government organizations interviewed, the majority had 250 or more employed persons (59% of the government organizations surveyed), 33% had up to 249 employed persons, and 8% of the state and federal organizations surveyed did not know or did not report this information (Chart 3).

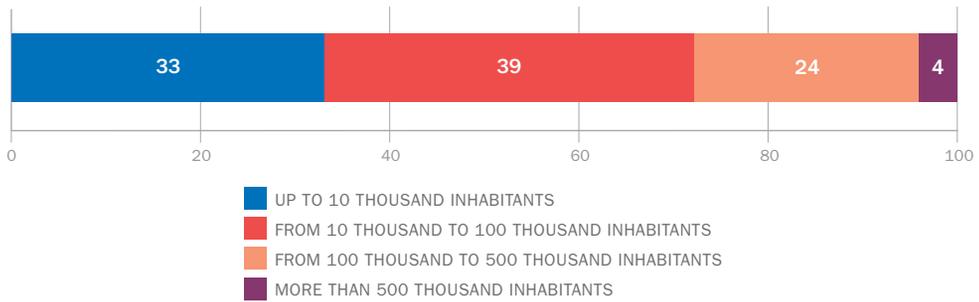
CHART 3
 FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS SAMPLE PROFILE BY SIZE



LOCAL GOVERNMENTS

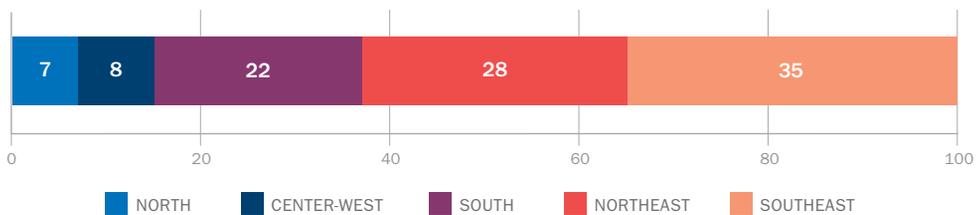
Regarding the size of the municipalities interviewed, 33% of the sample of local governments are made up of municipalities with up to 10 thousand inhabitants, 39% with more than 10 thousand to 100 thousand inhabitants, 24% with more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants, and 4% with more than 500 thousand inhabitants (Chart 4).

CHART 4
 LOCAL GOVERNMENTS SAMPLE PROFILE BY SIZE



Regarding the Brazilian regions, 35% of local governments interviewed were in the Southeast, 28% in the Northeast, 22% in the South, 8% in the Center-West, and 7% in the North, as shown in Chart 5.

CHART 5
 LOCAL GOVERNMENTS SAMPLE PROFILE BY REGION



DATA PROCESSING

WEIGHTING PROCEDURES

FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS

The basic weight of a federal or state government organization i was calculated based on the inverse of its sampling inclusion probability, namely:

$$w_{ih} = \begin{cases} \frac{N_h}{n_h} & \text{If the organization is from the state level and Executive Branch} \\ n_h & \text{otherwise} \\ 1 & \end{cases}$$

Where:

w_{ih} is the basic weight, inverse of selection probability, of organization i in stratum h .

N_h is the total number of state executive organizations in stratum h .

n_h is the total sample of state executive organizations in stratum h .

This is the basic weight related to each of the federal and state organizations in the survey. A total of 620 federal and state organizations answered the survey. A correction for non-response was made.

The correction for non-response is provided by the formula:

$$w_{ih}^* = \begin{cases} w_{ih} \times \frac{N_h}{n_h^r} & \text{If the organization is from the state level and Executive Branch} \\ C_h / c_h^r & \text{otherwise} \end{cases}$$

Where:

w_{ih}^* is the corrected weight for federal and state organization i in stratum h .

N_h is the total number of state executive organizations in stratum h .

n_h^r is the total number of responding state executive organizations in stratum h .

C_h is the total number of federal and state organizations in the certainty stratum (legislative, judicial, and executive federal branches – census) in stratum h .

c_h^r is the total number of federal and state organizations in the certainty stratum (legislative, judicial, and executive, federal branches – census) in stratum h who answered the survey.

Since up to two respondents were contacted for each state government organization, the survey was only considered complete when at least one interview was done. Thus, a basic sample weight was attributed for each of the respondents. These weights were adjusted to incorporate all corrections arising from treatment of the situations of collection identified in the phase of sample control, which means that the basic weight of the respondents was redistributed only among the organizations that were interviewed.

LOCAL GOVERNMENTS

The basic weight of local government i was calculated based on the inverse of its sampling inclusion probability, namely:

$$w_{mih} = \frac{M_h}{m_h}$$

Where:

w_{mih} is the basic weight, inverse of selection probability, of municipality i in stratum h .

M_h is the total number of municipalities in stratum h .

m_h is the total sample of municipalities in stratum h .

This is the basic weight related to each of the municipalities in the survey. A total of 996 municipalities answered the survey. A correction for non-response was made.

The correction for non-response is provided by the formula:

$$w_{mih}^* = \frac{M_h}{m_h^r}$$

Where:

w_{mih}^* is the corrected weight for municipalities i in stratum h .

M_h is the total number of municipalities in stratum h .

m_h^r is the total number of responding municipalities in stratum h .

This is also valid for local governments of municipalities in the certainty stratum (municipalities with more than 100 thousand inhabitants), because, since all were carried out, the selection probability was equal to 1. Therefore, the weight is also equal to 1. Similarly, the correction for non-response was performed within each stratum, so that the basic weight of the municipalities was redistributed only among the local governments in which there was an interview (including those that belonged to the certainty strata).

SAMPLING ERROR

The sampling error measurements or estimates for the ICT Electronic Government 2015 survey indicators took into account in their calculations the sampling plan per strata employed in the survey. The ultimate cluster method was used in estimation of variances for estimators of totals in multistage sampling plans. Proposed by Hansen, Hurwitz, and Madow (1953), the method considers only the variation between information available at the level of primary sampling units (PSUs) and admits that they have been selected with replacement of the population.

Based on this method, it was possible to consider stratification and selection with uneven probabilities of the primary units, as well as the remaining sampling units. The application of the method depends on two assumptions. First, estimators must be available that are unbiased to the totals of the variable of interest for each of the ultimate clusters selected. Second, at least two of these estimators must be listed in each stratum if the sample is stratified in the first stage.

This method provides the basis for several specialized statistical packages in calculating variances considering the sampling plan.

Therefore, based on the estimated variances, the option was chosen to publish the sample errors expressed by the margin of error. For publication, the margins of error were calculated for a confidence level of 95%. This indicates that the results, based on this sample, were considered precise within the range defined by the margins of error, which means that if the survey were to be repeated many times, in 95% of those times the range could contain the actual population value. Other measures derived from this variability estimate are commonly presented, such as standard error, coefficient of variation and confidence interval.

The calculation of the margin of error considers the product of the standard error (square root of the variance) by the value 1.96 (value of the sampling distribution that corresponds to the chosen significance level of 95%). These calculations were made for each variable in each of the tables, which means that all tables of indicators had margins of error related to each estimate presented in each table cell. Considering the large quantity of information, the margins were presented exclusively on the Cetic.br website with access through the survey results tables and Cetic.br data visualization portal (<http://data.cetic.br/cetic/>).

DATA DISSEMINATION

The results of this survey are published according to the following crossing variables: a) location, region and size in the case of local governments; and b) branch, federal entity and size in the case of federal and state organizations.

Rounding made it so that in some results, the sum of the partial categories differed from 100% for single-answer questions. The sum of frequencies on multiple-answer questions is usually different from 100%.

In the tables, the note “Each item presented refers only to affirmative answers – i.e., “yes”” showed that the indicator was collected with the alternatives “yes” and “no,” and it is also possible that the respondents did not know or did not answer even though it was decided to present only the result obtained for the alternative “yes.”

The estimates for 2015 are directly comparable to the estimates of previous edition. The significance of the estimates between the studied years may be evaluated through the absolute value of the standard statistic t .

$$t = \frac{\hat{T}_2 - \hat{T}_1}{\sqrt{\hat{V}(\hat{T}_2 - \hat{T}_1)}}$$

For a t value greater than $Z_{\alpha/2}$, the difference $T_2 - T_1$ is different from zero, at the significance level α .

The data and the results for the ICT Electronic Government 2015 survey are published in book format and are made available on the Cetic.br website (www.cetic.br) with the goal of providing the government, academia, and other interested parties with information about the use of ICT in the Brazilian public sector.

REFERENCES

BRAZIL. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Available at: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm>. Accessed on: Jul 25, 2013.

BRAZILIAN INSTITUTE OF GEOGRAPHY AND STATISTICS - IBGE. Survey of Basil Municipal Information–MUNIC 2013. Available at: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/economia/perfilmunic/2013/>>. Accessed on: Jan 21, 2015.

CUNHA, M. A. V. C. Electronic Government in Brazil: Progress and Impact on the Brazilian Society. In: BARBOSA, A. (Org.). *Survey on the use of information and communication technologies in Brazil: 2005-2009*. São Paulo: Brazilian Internet Steering Committee, 2010. v. 1, p. 173-177. Available at: <<http://www.cgi.br>>. Accessed on: Oct 10, 2014.

EUROSTAT – European Commission. *e-Government Benchmark Framework 2012-2015*. 2012. Disponível em: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital_agenda/files/eGovernment%20Benchmarking%20method%20paper%20published%20version_0.pdf>. Accessed on: Mar 22, 2013.

HANSEN, M. H.; HURWITZ, W. N.; MADOW, W. G. *Sample survey methods and theory*. New York: John Wiley, 1953. vv.1-2.

KISH, L. *Survey Sampling*. Nova Iorque: Wiley, 1965.

PARTNERSHIP ON MEASURING ICT FOR DEVELOPMENT. *Framework for a set of e-government core indicators*. 2012. Disponível em: <http://www.uneca.org/sites/default/files/publications/framework-for-a-set-of-e-government-core-indicators_eng.pdf>. Accessed on: Apr 01, 2013.

SÄRNDAL, C.-E.; SWENSSON, B.; WRETMAN, J. *Model Assisted Survey Sampling*. New York: Springer Verlag, 1992.

UNITED NATIONS ECONOMIC COMMISSION FOR AFRICA – UNECA. *Manual for measuring e-government*. Addis Ababa (Etiópia): Uneca, 2014. Available at: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/partnership/eGovernment_Manual_Final_2014.pdf>. Accessed on: Dec 03, 2015.

ANALYSIS OF RESULTS

ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015

PRESENTATION

Government organizations throughout the world are being pushed to improve management, provision of public services, availability of information, and ways to engage the citizens in interaction and participation in public issues. Information and communication technologies (ICT) have played a vital role in the transformation of public administration. International organizations and partnerships, such as the Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)¹, United Nations (UN)² and Open Government Partnership (OGP)³, are among the agents that conduct studies of technologies in the public sector and propose recommendations for their use. The 2015 edition of “Government at a Glance”, produced by the OECD, presents a chapter about governments and digital media in which the use of social media, open data and e-services is analyzed and measured in member countries. Every two years, the UN publishes an electronic government (e-Gov) ranking in the UN E-Government Survey, which evaluates the stage of development of e-Gov activities in its 193 member countries.

These organizations argue that the use of technology in public sector activities – through electronic government policies – has the ability to transform the State and the relationships between government organizations and society. The dissemination of technology not only helps modernize the public sector by promoting greater efficiency in the internal management of government organizations and improved delivery of public services, but also supports the promotion of strategies to expand access to information and participation of citizens in government initiatives (MICKOLEIT, 2014). Therefore, it is important highlight the multidimensional aspect of electronic government in modern States, which implies that government organizations must invest in ICT use on a broad range of fronts and activities. It is not enough to simply channel efforts to use ICT into only one dimension of their activities. Organizations must plan electronic government policies in an integrated way, also taking into account aspects such as services, participation and access to information.

¹ More information at: <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

² More information at: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

³ More information at: <<http://www.opengovpartnership.org/>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

Not surprisingly, the concept of electronic government has transcended its original purpose, which focused on the automation of internal government processes and the provision of online services for citizens. Currently, it also includes broadening the participation and interaction of society in the democratic process and responses to the growing demands for social control and government accountability. As Diniz et al. (2009) pointed out, electronic government currently refers to:

... changes in how governments, through ICT use, achieve their objectives to fulfill their roles as states. This includes improvement of public administration processes, greater efficiency, better governance, development and monitoring of public policies, integration between governments, and e-democracy, as manifested by increased transparency, democratic participation and accountability of governments. (DINIZ; BARBOSA; JUNQUEIRA; PRADO, 2009, p. 27).

However, disparities in access to these technologies for both citizens and government organizations negatively affect access to the potential benefits of ICT use in the different activities of governments. Uneven adoption and use of technology by government organizations can have an impact on the rights of citizens and even hinder their enjoyment of these rights. For instance, a government organization that does not provide citizens with online information and services or mechanisms of interaction over the Internet may limit the actual provision of fundamental rights, such as access to public information, education, health and participation.

In light of the increasing importance of e-government initiatives in government organizations, it has become essential to monitor and understand the adoption and use of ICT by the public sector and present updated and regular data on this process. To assist in this endeavor, the Regional Center for Studies on the Development of the Information Society (CETIC.br) has been regularly producing indicators related to ICT use in the relationships between governments and citizens, nonprofit organizations and enterprises⁴ since 2005. In 2010, a special edition of the survey was prepared, ICT Electronic Government 2010, which focused on conducting a study of the demand for e-Gov services by citizens and enterprises (CGI.br, 2010). In 2013, Cetic.br established that the ICT Electronic Government survey would be a regular activity, with the objective to collect indicators related to e-Gov initiatives, through the measurement of ICT-mediated services and interaction channels made available to society by government organizations.

This report presents the results of the second edition of the ICT Electronic Government survey. The presentation structure of the analysis of results is divided into two profiles of public entities. The results related to federal and state government organizations, from the executive, legislative and judicial branches, and the Public Prosecutor's Office, are discussed first. Then the results related to local governments (municipal executive branch) are presented. The final section points out some of the main challenges for the e-Gov policy agenda in Brazil.

⁴ The ICT Households, ICT Nonprofit Organizations and ICT Enterprises surveys have indicators that measure the use of electronic government services in Brazil by individuals, nonprofit organizations and companies. More information about the surveys can be found on the Cetic.br website: <<http://www.cetic.br>>.

ICT ELECTRONIC GOVERNMENT 2015 HIGHLIGHTS



IT DEPARTMENT

Most federal (97%) and state (83%) government organizations had areas or departments responsible for IT management. While 79% of federal organizations had more than 20 employees in their IT departments, only 22% of state organizations had this number. Among the municipalities, less than half local governments (41%) had IT sectors or departments. Only 29% of local governments in the Northeast region and 25% of municipalities with up to 10,000 inhabitants reported having IT sectors. P. 315 and 333



MOBILE DEVICES

A reduced percentage of government organizations provided resources via mobile devices. Half of federal and 42% of state government organizations provided website versions for mobile devices. Applications created by government organizations were mentioned by 33% of federal and 20% of state organizations. Among the resources measured by the survey, the most reported by local governments was the existence of website versions for mobile devices (24%). Applications were provided by only 4% of local governments. P. 324 and 337



PRESENCE ON SOCIAL NETWORKING WEBSITES

Most of the Brazilian government organizations were present on social networking websites and frequently updated their profiles and accounts. Among federal and state government organizations, 76% had their own profiles or accounts on social networking websites, and 86% reported they updated or posted every day or at least once a week. Regarding local governments, 66% were present on the Internet through social networking websites, and 84% updated or posted every day or at least once a week. P. 330 and 342



FORMS OF ONLINE PARTICIPATION

In the 12 months prior to the survey, 35% of federal and 15% of state organizations conducted public consultations on the Internet; polls were adopted by 26% of federal and 17% of state organizations. While discussion forums or communities were mentioned by 25% of federal and 13% of state organizations, only 10% of federal and 6% of state organizations reported conducting online voting. The most reported form of participation via the Internet by local governments was polls (18%), followed by online public consultations (11%), discussion forums or communities (10%) and online voting (8%). P. 331 and 343

FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS

ICT INFRASTRUCTURE AND MANAGEMENT

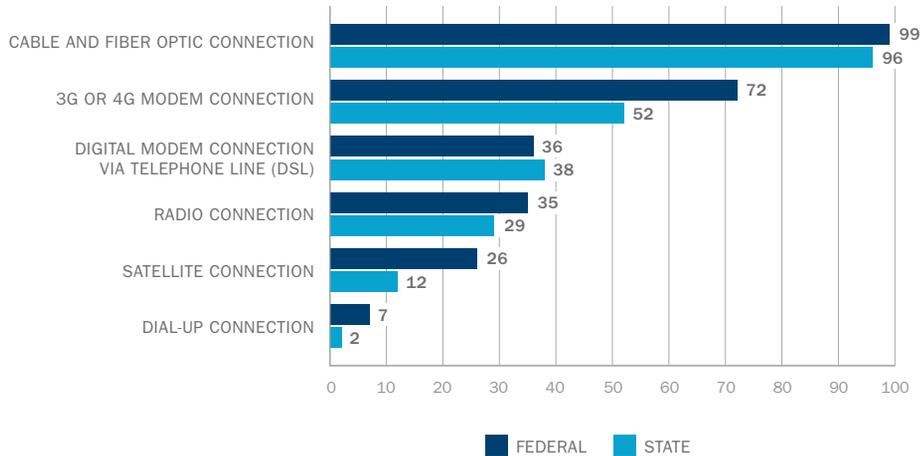
Both editions of the ICT Electronic Government survey found that the presence of computers and Internet access⁵ was universal in federal and state government organizations. The data from the 2015 edition reaffirmed that Internet access in government organizations was done primarily through broadband connections, with cable connections (including fiber-optic connections) as the most used in federal (99%) and state (96%) organizations. Using Internet connections with higher access speeds is an important factor, not only for performing the internal daily activities of these organizations, but also for fast delivery of information and services to citizens.

The second most reported type of connection was 3G or 4G modem connection, one of whose characteristics is being able to expand the mobility of public service employees in terms of Internet access. The percentage of state government organizations that used this type of connection (52%) was lower than among organizations at the federal level (72%). Modem connections using 3G or 4G were more common among organizations from the judicial branch (77%) and Public Prosecutor's Office (82%). It is worth noting that only 7% of federal and 2% of state organizations reported using dial-up connection in 2015 and, as in 2013, none of the federal or state government organizations reported this as their exclusive form of Internet connection⁶ (Chart 1).

⁵ All federal and state government organizations (100%) reported having computers and Internet access. Rounding off of some results causes the sum of partial categories to differ from 100% in single response questions. Therefore, the percentage of federal and state government organizations that accessed the Internet corresponds to a rounded off value.

⁶ In the 2015 edition of the ICT Electronic Government survey, as occurred in other Cetic.br surveys, the question regarding the type of Internet connection was modified in the response options "Dial-up connection" and "DSL connection - via phone line." Additional explanation was provided for each of these options to highlight the differences between these two forms of Internet connection, and thus, avoid any misunderstanding.

CHART 1
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS - FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state government organizations with Internet access⁷



The ICT Electronic Government 2015 survey also sought to understand how technological resources were used and managed in government organizations. Some questions on ICT management were reformulated in this second edition of the survey, in addition to the incorporation of new indicators on the implementation of projects and initiatives related to ICT management in federal and state government organizations, such as the existence of strategic IT planning documents, the adoption of IT management processes, and the use of digital certificates.

One of the aspects investigated by the ICT Electronic Government survey was the existence of IT sectors or departments responsible for the technological resources used in government organizations. Most federal government organizations had IT sectors (97%), and 79% had teams of 21 or more employees. The percentage of state organizations with IT sectors was 83%, and most (58%) had teams of 1 to 10 professionals. Only 22% had teams of over 20 employees. It is important to note that this indicator showed very similar results in relation to 2013, at which time 96% of federal and 83% of state organizations reported having IT sector or departments.

To examine the make-up of the IT sectors of federal and state government organizations, the ICT Electronic Government survey identified the employment relationships of IT departments or sectors employees. Among organizations at the federal level, most were permanent employees from the federal government organizations (92%), although the activities of the IT sectors or departments were also carried out by professionals with other types of employment arrangements: 81% were outsourced professionals, 78% were employees in commissioned or freely appointed positions, 72% were interns, and 64% were employees borrowed from other government organizations.

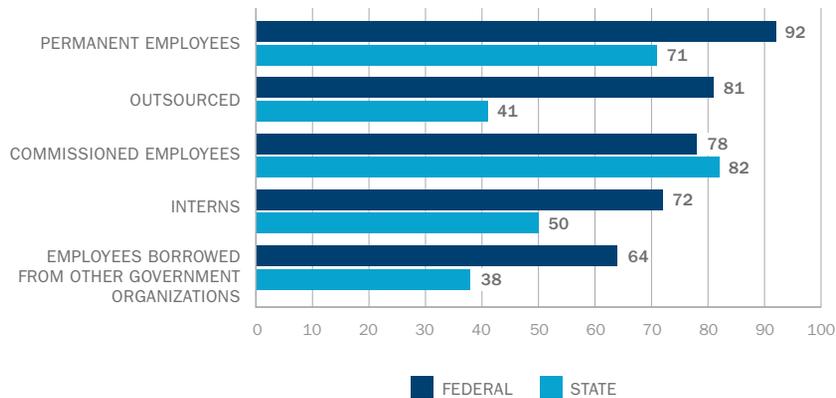
⁷ It is important to note that federal and state government organizations may have more than one type of connection and, therefore, may respond to more than one item on the questionnaire.

In state government organizations with IT sectors or departments, a high percentage of professionals were in commissioned positions (82%), compared to permanent employees (71%). Among state government organizations, there were fewer outsourced employees (41%) compared with federal organizations (81%). The types of employees in federal government organizations were more diversified than in state organizations. It stands out that, at the state level, one out of three organizations did not have permanent employees in their IT sectors or departments.

When analyzing the federal or state organizations that did not have permanent employees in their IT sectors, the most reported relationship was commissioned or freely appointed positions (87%), followed by interns (48%), employees borrowed from other government organizations (43%), and outsourced professionals (37%).

Since the renewal of temporary staff is usually linked to the cycle of elective positions, there is a risk that the knowledge accumulated by professionals over time will not be retained by the government organization. These professionals from IT sectors may also leave the organization, resulting in losses of knowledge and management practices that had been implemented.

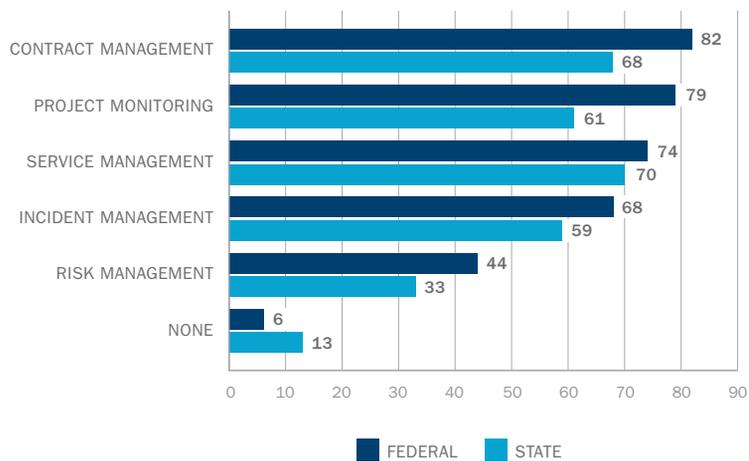
CHART 2
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with an information technology department or sector



A high percentage of federal organizations reported having processes for managing IT such as contract management (82%), IT project monitoring (79%), IT service management (74%), and managing incidents (68%). State government organizations also often had these management processes, and in terms of IT project monitoring (61%) and contract management processes (68%) there were a greater difference compared to federal organizations, as shown in Chart 3.

Among the IT management processes investigated in the survey, the least mentioned was risk management: 44% in federal and 33% in state government organizations. It is important to bear in mind that these processes are very important for identifying, monitoring and controlling vulnerabilities and risks that can compromise the security of information in organizations and, at times, the security and privacy of data and information on citizens. Database failures and hacking can result in serious losses and breaches of information. Although actions to eliminate or reduce risks are essential in IT management, it is undeniable that these actions can be very costly. Therefore, government organizations need to find a balance between risk reduction and cost.

CHART 3
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE - FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with an information technology department or sector



The 2015 edition of the ICT Electronic Government survey started investigating the presence of documents that regulate and formalize strategic IT planning among federal and state government organizations, as well as the implementation of planned activities and periodic monitoring of actions that have been carried out. One of the benefits of implementing these documents is that they facilitate and clarify the alignment between the strategies and actions of IT sectors and organizational strategies, in addition to containing action plans to be implemented by government organizations to ensure that the activities carried out by the IT sector meet the operational objectives of the organizations (BRAZIL, 2012). Thus, the establishment of IT strategies tailored to the objectives of government organizations enables better management of technology resources and higher quality of services to citizens (BRAZIL, 2012).

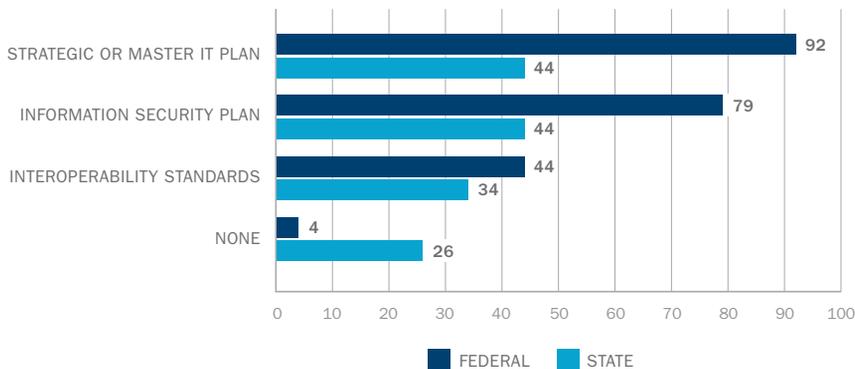
Among the IT planning instruments investigated in the survey, strategic or master information technology plans were the most common among federal and state government organizations (Chart 4). While this specific type of document had already been instituted in nearly all organizations at the federal level (92%), less than half of state government organizations (44%) mentioned them. The difference may be due to federal laws. In all federal government

organizations, according to Normative Instruction 4/2010, Article 4, the contracting of ICT goods and services must be preceded by planning, prepared in harmony with information technology master plans and aligned with strategies of the organizations. The rulings of the Federal Court of Accounts (TCU) also reinforce this requirement.⁸

Particularly noteworthy was the judicial branch; 95% of its organizations had formal documents establishing strategic or master IT plans. Documents formalizing information security plans were found in 79% of federal and 44% of state government organizations. A high percentage of organizations from the judicial branch also mentioned having this type of document (77%).

The existence of guidelines and rules that standardize IT management actions in judicial branch organizations also appeared to affect these results. Since 2009, a series of rules have been established to standardize the adoption of ICT in organizations in this branch. More recently, the National Information and Communication Technology Strategy for the Judiciary (ENTIC-JUD) was created by Resolution 211 of December 15, 2015. The aim of this strategy, which covers the period from 2015 to 2020, is to promote governance, management and improvements of the technology infrastructure in the judicial branch. Among the obligations set forth in this resolution, judicial branch organizations must develop strategic plans for ICT and set up an Information and Communication Technology Governance Committee.

CHART 4
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE - FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with an information technology department or sector



⁸ Several rulings from the TCU, including Ac1521/03-P, 1558/03-P, 2094/04-P, 117/06-P and 304/06-P, state that “bids must be preceded by comprehensive planning, done in harmony with the strategic plans of the organizations and their master IT plans.”

The existence of a formally instituted document for interoperability standards was less reported by federal and state government organizations. The adoption of such standards in the public sector enables the development of an environment where information can be quickly located and shared among different departments within an organization and among other organizations or individuals. However, the adoption rates of this type of document were low among federal (44%) and state (34%) organizations.

It is noteworthy that 4% of federal and 26% of state government organizations did not have any of the IT planning documents that were monitored by the survey, which demonstrates that there is room for further implementation of actions that will help promote IT management in state government administration.

The ICT Electronic Government survey also sought to determine whether Brazilian government organizations are adopting at least one of the actions set forth in these IT plans, and if the actions underway are periodically monitored by organizations. Table 1 shows that there was a high percentage of federal organizations that had implemented at least one of the actions from their IT plans, such as those contained in the IT (89%) and information security (70%) master plans.

Although state organizations had a smaller percentage of IT planning documents, those that had adopted them had generally also applied some of the actions set forth in the plans. Forty-four percent had adopted master or strategic IT plans and 38% had implemented some of the actions. Information security plans were found in 44% of state organizations, and 36% reported having implemented at least one action.

Periodic monitoring of actions was less widespread among government organizations. Interoperability standards were the least monitored by federal organizations: 40% reported having adopted actions for these standards, but only 25% periodically monitored them. Therefore, the percentage of federal organizations that had this document was already low, and the percentage of those that adopted some of the actions and monitored them at regular intervals was even smaller.

TABLE 1
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERFORMED
OR MONITORED THE ACTIONS STATED ON THE FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY
PLAN, BY TYPE – FEDERATIVE ENTITY (2015)

Percentage of the total number of federal and state organizations with an information technology department or sector

| Federative Entity | Indicator | Master or strategic IT plan | Information security plan | Interoperability standards |
|-------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------------------|
| Federal | Have documents | 92 | 79 | 44 |
| | Actions underway | 89 | 70 | 40 |
| | Periodic monitoring | 81 | 63 | 25 |
| State | Have documents | 44 | 44 | 34 |
| | Actions underway | 38 | 36 | 27 |
| | Periodic monitoring | 31 | 32 | 23 |

The adoption, implementation and monitoring of IT plans represent important actions for efficient and strategic management of ICT resources in government organizations, and for integration of the technology area with the overall objectives and guidelines of the government organization. This integration can be facilitated and planned more systematically in government organizations when there are IT steering committees or councils whose functions include contributing to decision making, creating of IT policies and guidelines, and distributing of ICT resources. Given their importance in enabling and promoting adequate IT management in public administration, implementation of such committees has been encouraged by government organizations such as the Federal Court of Accounts in rulings on inspections and the judicial branch, through previously mentioned resolutions and strategies.

The 2015 edition of the survey inquired as to whether government organizations had steering committees or council for IT strategy or governance. Among federal organizations, 95% reported they had such committees, compared to only 26% among state organizations. Judicial branch organizations (96% had IT steering committees) and the Public Prosecutor's Office (100%) stood out in this regard. As mentioned earlier, this difference may be related to the fact that there are rules requiring the creation of these types of committees at the federal level and in the judicial branch.

Among the security practices implemented by government organizations, the 2015 ICT Electronic Government survey examined the use of digital certificate applications, an important tool for enabling secure electronic exchange of information between organizations and other users, both internal and external, in addition to ensuring speedier transactions, less use of paper, and lowering service provision costs. These applications had been used by 90% of federal government organizations and to a lesser extent by those at the state level (64%); this indicates that there is room to expand the use of this tool in state organizations. In the analysis of the different branches, the use of digital certificates was less frequent in organizations in the executive branch (64%) compared to the legislative (81%), the Public Prosecutor's Office (89%), and the judicial branch (96%).

PUBLIC SERVICES AND DIGITAL MEDIA

The services provided by government organizations via Internet are important for understanding the development of electronic government policies, since these initiatives have enormous potential to improve the way in which governments deliver their services to citizens (UN, 2014). Although the provision of online services is not the only dimension of e-Gov programs, it is considered one of the most prominent because it has great impact on the lives of citizens (BARBOSA et al., 2013).

This section of the survey measured topics related to Internet presence on websites and availability of online services and resources from the federal and state government organizations. The use of websites was virtually universal, found in 99% of federal and 91% of state organizations. Therefore, most federal and state organizations already had online spaces where it is possible to provide information and services to society.

However, it is important to understand what types of resources and initiatives are provided by websites so that citizens can interact with government organizations and have access to public services. The survey sought to identify whether certain public services were already available through websites as a way to expand and facilitate access to services provided by public administration to the different sectors of society. Both informational and transactional services were measured. Supplying information or documents and forms that facilitate the provision of certain public services can be called informational service. The Internet becomes an essential tool for users to gain access to information about the services they need, such as addresses and business hours of government offices, documents that are required for public services, and forms to be completed. Other examples of information services on Internet include lists of public services that contain information about all the services provided by government organizations⁹ and the possibility of completing forms online. Transactional services are more sophisticated, enabling partial or full provision of public services digitally. The survey measured the possibilities of performing different activities on websites, such as: scheduling appointments, assistance and services; doing registrations and enrollments; and issuing tax or other payment tabs.¹⁰

Among the public services measured by the survey, the one most offered by the websites of both federal (97%) and state (79%) organizations was downloading documents or forms (Chart 5). Completing or submitting forms was available on 79% of federal government websites, followed by resources for checking into ongoing administrative or judicial proceedings, found on 73%. Scheduling appointments, assistance and services were among the services with the lowest percentages on the websites of government organizations, provided by 46% of federal and 26% of state organizations.

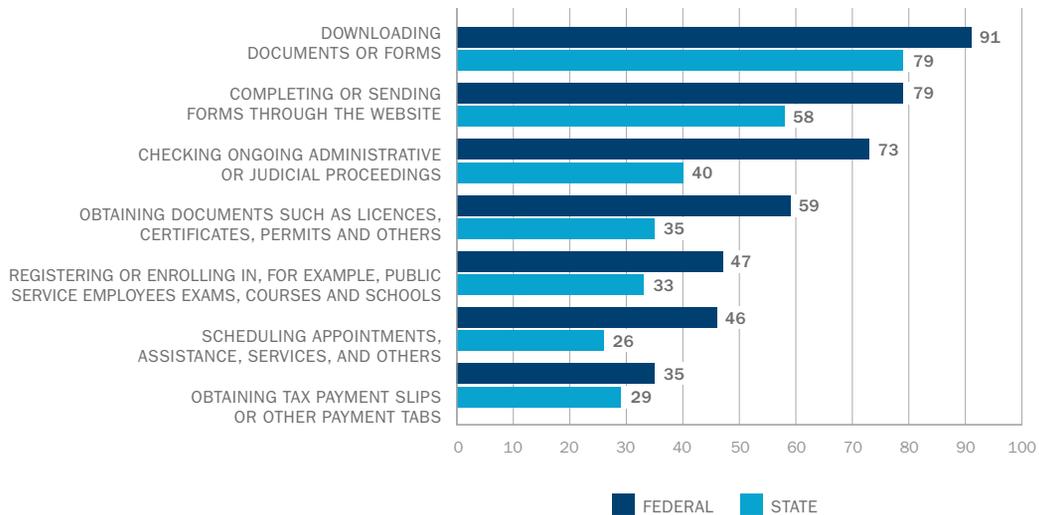
⁹ Examples of this type of initiative can be found in the federal government (<http://www.servicos.gov.br/>) and in state governments, such as Acre (<http://gsp.ac.gov.br/>) and Espírito Santo (<http://www.guiadeservicos.es.gov.br/>).

¹⁰ Initiatives such as *Poupatempo* (<https://www.poupatempo.sp.gov.br/>), provided by the state government of São Paulo, allow those requesting a service offered in this program to schedule on the Internet the date of the appointment in the respective office.

CHART 5

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY TYPE OF SERVICE PROVIDED ON THE WEBSITE – FEDERATIVE ENTITY (2015)

Percentage of the total number of federal and state organizations with a website

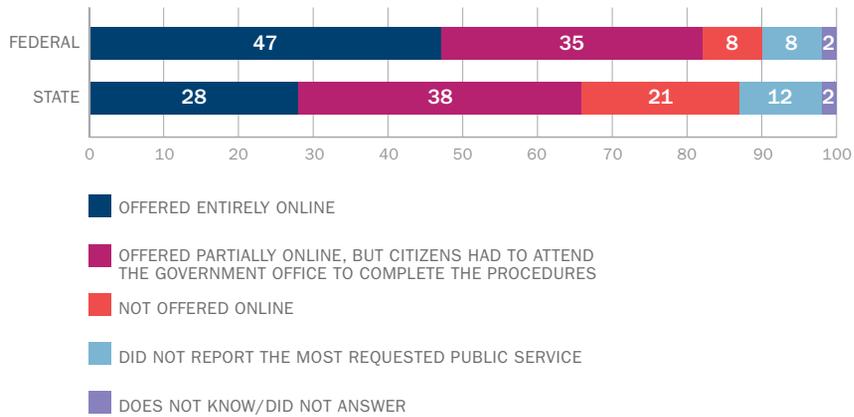


In addition to measuring selected online services, the survey also gathered information on the ways in which organizations offered the public services most requested by citizens: whether entirely or partially via the Internet, or if they were not yet available on the Web (Chart 6). Federal organizations offered more of their main service entirely over the Internet (47%) compared to state organizations (28%), while partial supply of services – those offered on the Internet but citizens need to go to offices to complete the procedures – had similar percentages among organizations in the two levels of government.

It is worth noting that in cases where citizens need to go to offices to complete services, the benefit of providing government services on the Internet is partially lost, when they could be fully digitalized. An example worth mentioning is the Digital Governance Strategy enacted in January 2016¹¹ by the federal government, through the Secretary of Information Technology of the Ministry of Planning, Budget and Administration; it is aimed at expanding the provision of public services on the Internet at the federal level. One purpose of this project is to map federal government services and enable them to be offered remotely on the Internet, allowing individuals and organizations to access public services more easily.

¹¹ Available at: <<http://www.governoeletronico.gov.br/estrategia-de-governanca-digital-egd/>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

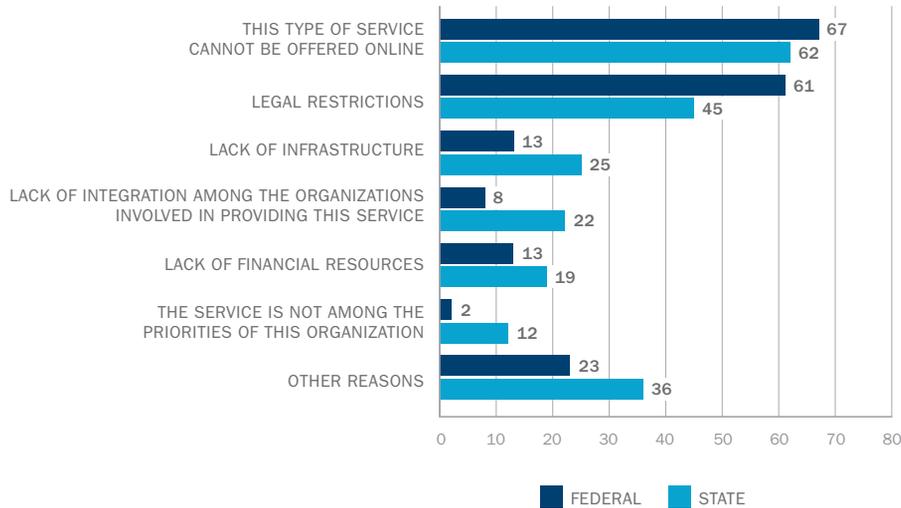
CHART 6
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE IN THE LAST 12 MONTHS – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations



It is also worth pointing out that while only 8% of federal organizations reported that their main service were not provided, even partially, over the Internet, this figure rose to 21% among state organizations. Understanding this difference requires taking into account not only the diversity of services provided by different government organizations at both the federal and state levels, but also the difficulties faced in providing such services entirely over the Internet.

As shown in Chart 7, 67% of federal and 62% of state organizations that did not offer the most requested public service on the Internet stated that the types of service did not permit them to be offered via the Internet, and 61% of federal and 45% of state organizations mentioned legal restrictions as a reason for not offering the service online. Lack of ICT infrastructure does not seem to be a major obstacle to providing the public service most requested by citizens on the Internet in organizations at the federal level, since this reason was mentioned by only 13% of respondents. Among state organizations, the issue of infrastructure was reported by one out of four organizations as a reason why they did not offer the public service most requested by citizens on the Internet.

CHART 7
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state government organizations that do not offer the most requested public service online, or offer it only partially



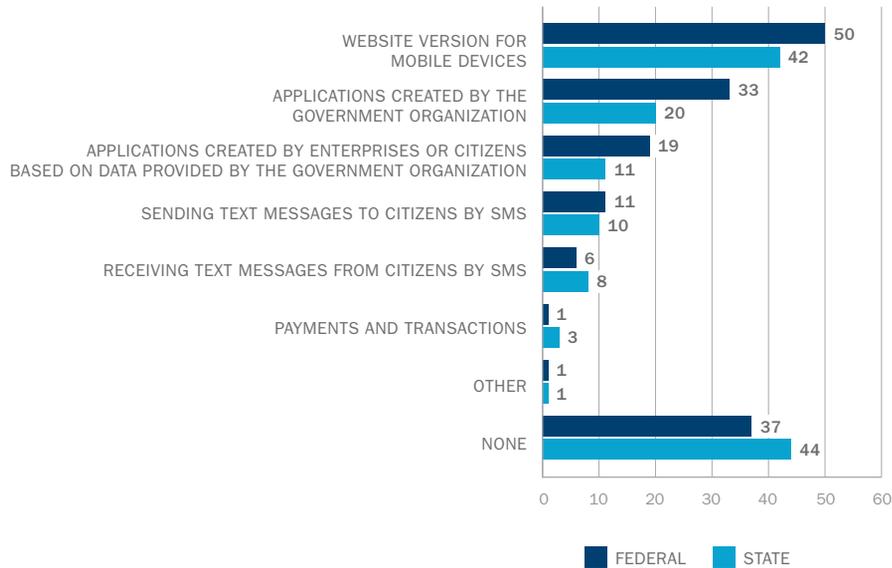
The 2014 edition of the UN E-Government Survey conducted every two years by the United Nations presented the concept of multichannel service delivery. This concept is defined as “the provision of public services through various means in an integrated and coordinated way” (UN, 2014, p. 96). According to the publication, governments are pressured to provide increasingly easier ways for citizens to access public information and services, including the possibility of providing them by various means. Among these channels, the use of mobile devices to provide services and information is one of the ways mentioned by the publication that could facilitate access by citizens.

Given that use of mobile phones to access the Internet has been increasing over the years¹² (CGI.br, 2015), government organizations should consider supplying public information and services on mobile devices as an important platform for interaction between public administration and citizens. The high penetration of mobile phones among the Brazilian population¹³ and increased Internet access on these devices enable government organizations to provide another means for the supply of information and services. For this reason, in 2015, the ICT Electronic Government survey started to investigate the resources provided by government organizations on mobile devices. As shown in Chart 8, half of federal organizations provided website versions for mobile devices, whereas only 42% of state organizations did so. Applications created by government organizations were mentioned by 33% of federal and 20% of state organizations.

¹² According to data from the ICT Households 2014 survey, the percentage of Internet users via mobile phone increased from 15% in 2011 to 47% in 2014 (CGI.br, 2015).

¹³ The ICT Households 2014 survey also indicated that 86% of the population used mobile phones in the three months prior to the survey.

CHART 8
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON MOBILE DEVICES – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state government organizations with Internet access



These results indicate possibilities for expanding the provision of resources to citizens on mobile devices. Despite this challenge, examples of the use of mobile technologies can already be found in the different levels of government. The federal government has a guide on its website to over 80 applications made available by government organizations¹⁴. One is the Anatel Consumer application¹⁵, which enables the recording and monitoring of consumer complaints against telecommunications service providers. Another is the *Bolsa Família* (Brazilian federal cash transfer program) app¹⁶, created by Caixa Econômica Federal to assist participants in this program to find detailed information about their benefits, such as calendars and payment statements. At the state level, the *Poupatempo* program¹⁷ of the state government of Sao Paulo sends SMS reminding citizens about scheduling of services and issuance of documents. The mobile Detran.BA application¹⁸ of the State Transit Department of Bahia, in addition to providing access to information and receipt of notifications about driver’s license and car registration expiration dates, also allows requests for services, such as international driver’s licenses and duplicate copies of national driver’s licenses.

¹⁴ Available at: <<http://www.aplicativos.gov.br/>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

¹⁵ Available at: <<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/canais-de-atendimento/aplicativo>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

¹⁶ Available at: <<http://caixa.gov.br/atendimento/aplicativos/bolsa-familia/Paginas/default.aspx>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

¹⁷ Available at: <<https://www.poupatempo.sp.gov.br/>>. Accessed on: 10 Jun. 2016.

¹⁸ Available at: <<https://www.youtube.com/watch?v=kLmsLERI5Fo>>. Accessed on: 10 Jun. 2016.

ACCESS TO INFORMATION VIA THE INTERNET

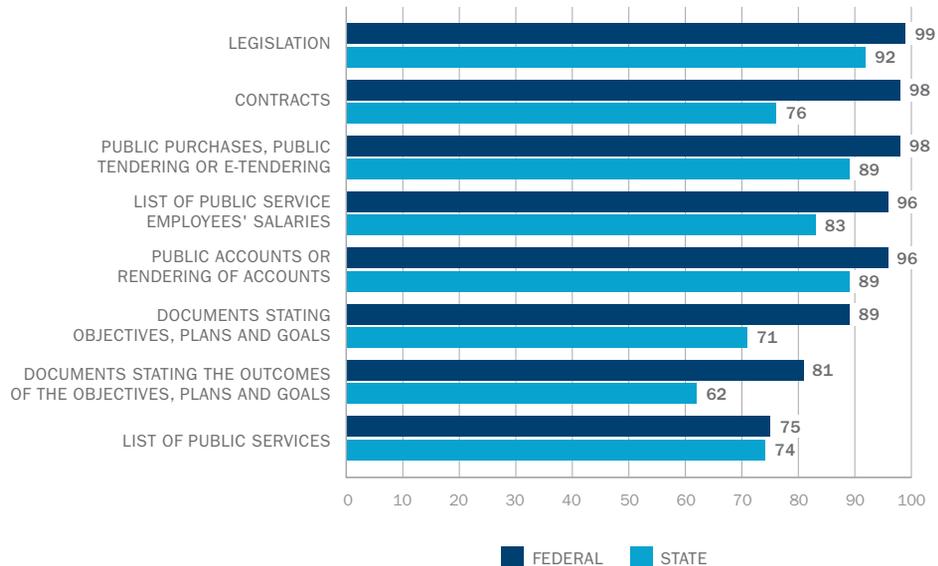
One of the main advantages of the use of ICT by government organizations is the possibility of facilitating access to information. In Brazil, Article 8 of the Access to Information Law (Law 12527/2011) established that, regardless of requirements, government organizations¹⁹ should promote information of collective or general interest that they produced or held (BRAZIL, 2011). The ICT Electronic Government 2015 survey measured the availability of certain types of information on the Internet in order to understand how government organizations use ICT for access to public information.

Most of the information measured – such as legislation (99%), contracts (98%), purchasing and tenders (98%), lists of salaries of public service employees (96%), and public accounts (96%) – was already disclosed in some form by federal government organizations on the Internet (Chart 9). The setting was similar among state organizations, although certain information, such as contracts (76%) and lists of salaries of public service employees (83%), is still provided to a lesser extent than in federal organizations. The publication of lists of public services was one of the least mentioned services by both federal (75%) and state (74%) organizations, although this is information that should be available on the Internet, according to the Access to Information Law. It is also important to emphasize that information related to the outcomes of objectives, plans and goals for current administrations were still not published on the Internet by 13% of federal and 32% of state organizations, even though this information is essential for monitoring and controlling the actions of government organizations by society.

¹⁹ This law defined government organizations as those belonging to the direct administration of the executive, legislative and judicial branches of government, including courts of accounts and the Public Prosecutor's Office, as well as autonomous agencies, public foundations, public enterprises, semi-public enterprises and other entities controlled directly or indirectly by the federal government, states, Federal District and municipalities. Therefore, the government organizations investigated in the ICT Electronic Government 2015 must abide by the Access to Information Law precepts.

CHART 9
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET,
BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT – FEDERATIVE ENTITY (2015)

Percentage of the total number of federal and state government organizations using computers



Federal and state organizations reported providing legislation (53%), documents stating objectives, plans and goals (39%), and lists of public services (36%) on their websites. For those that published content on the websites of other government organizations, the most frequently mentioned items were lists of salaries of public service employees (59%), public accounts or rendering of accounts (46%), and purchasing and tenders (40%). To a large extent, this is due to the fact that this information is mainly concentrated on transparency portals, whose control agencies centralize this type of data. Examples are the Transparency Portal of the federal government²⁰, an initiative of the Office of the Comptroller General of the Union (CGU), and the Transparency Portal of the State of Minas Gerais,²¹ maintained by the Comptroller General Office of the state.

The survey also investigated the formats in which files are made available for download on the websites of government organizations. The Access to Information Law requires that they not be in proprietary formats²², so that government information will be readable on any computer, without issues such as software compatibility and the need to purchase licenses to access documents. The type of file format for downloads is also one of the principles of open government data. According to these principles, for government data to be considered open,

²⁰ Available at: <<http://www.transparencia.gov.br>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

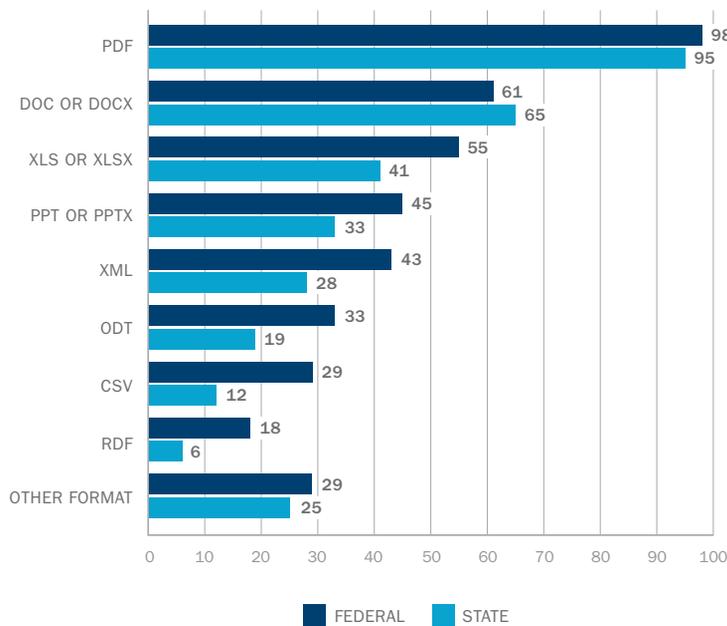
²¹ Available at: <<http://www.transparencia.mg.gov.br>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

²² Proprietary formats are the result of development by individuals or companies where the source codes of the software are secret and protected by patents or license agreements. This prevents users from making certain modifications to files, since they depend on programs provided by developers and proprietors. The opposite is open formats, which do not place restrictions on end users, with source codes available and no requirements to purchase licenses for use.

it should, among other characteristics, be non-proprietary, machine-readable and license-free (OPENGOVDATA, 2015).

Most federal and state government organizations websites provided files for download in PDF format: 98% in federal and 95% in state organizations (Chart 10). The next most reported formats were DOC or DOCX, XLS and XLSX, PPT or PPTX, all proprietary platforms. The open formats surveyed were mentioned in lower percentages by government organizations, such as XML, reported in 43% of federal and 28% of state organizations, and ODT provided by 33% and 19%, respectively.

CHART 10
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY FILE FORMATS
AVAILABLE ON THE WEBSITE – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with a website and that allow
document download by users



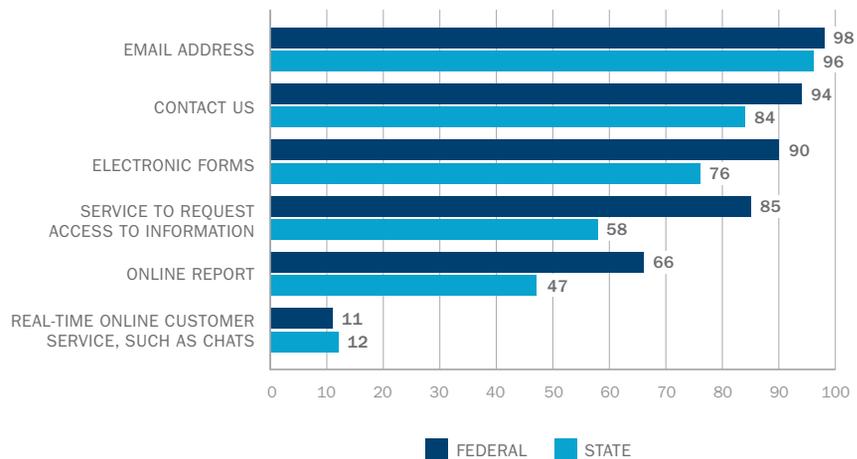
Although they are understood and widely used by users, files published in PDF format do not comply with the principle that data should be machine-readable, so use of this format prevents or hinders automatic processing of information (CGI.br, 2011). In other words, files in PDF format undermine data use in certain situations, such as cross-referencing information, creating applications, and producing statistical analyses. Therefore, although federal organizations provided more open format files – such as CSV format, which was provided by 29% of federal and 12% of state organizations – it is still a challenge for all levels and branches of government to provide their information without using closed or proprietary formats.

COMMUNICATION AND PARTICIPATION VIA THE INTERNET

The provision of communication and participation mechanisms on the Internet facilitates interaction between government organizations and society. The ICT Electronic Government 2015 survey presents new indicators for the section on communication and participation over the Internet. Some indicators were included in the survey, such as update frequency and activities on social networking websites. Others were reformulated, such as the indicator that measures the ways in which citizens can participate via the Internet, in order to map the online communication and participation channels provided by Brazilian government organizations.

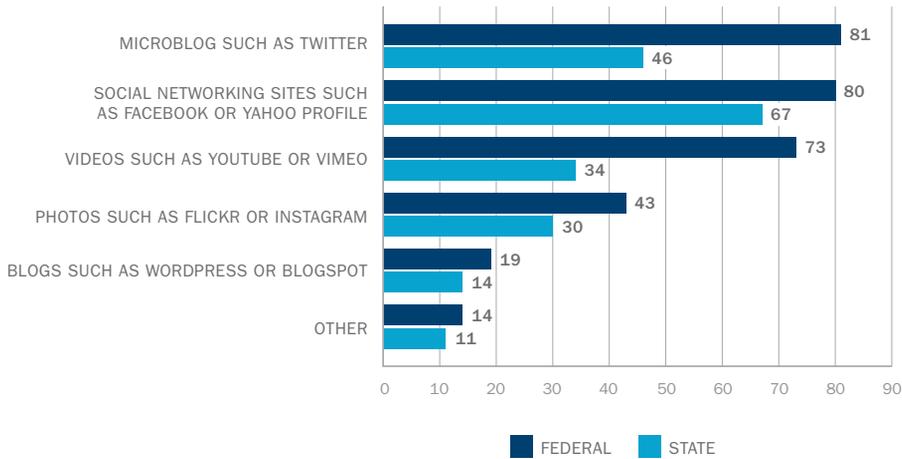
The results of the ICT Electronic Government 2015 survey indicate that most federal organizations with websites provided at least contact email addresses for citizens (98%), as did most state government organizations (96%). After e-mail, “Contact us” and electronic forms were the means of communication most provided: 94% and 90%, respectively, in federal organizations and 84% and 76% in state organizations. Providing online customer services in real time was the means of communication with citizens that was less reported among government organizations, available on the websites of only 11% of federal and 12% of state organizations (Chart 11). Among the branches of government, it is interesting to note that provision on their websites of online tools for reporting irregularities, which was nearly universal among government organizations of the Public Prosecutor’s Office (96%), and was reported by less than half the organizations belonging to the executive branch (45%).

CHART 11
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with a website



Another possible platform for interaction between government and citizens is online social networking websites. The percentage of federal and state organizations that had their own profiles or accounts on these networks was 92% and 74%, respectively. Platforms such as Facebook or Yahoo Profile (68%) and microblog as Twitter (50%) were the most used among federal and state government organizations (Chart 12).

CHART 12
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF SOCIAL NETWORKING - FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with Internet access



The frequency with which government organizations update content on social networking websites was also one of the topics of this survey. Among federal organizations that were present on social networking websites, 52% updated their pages every day and 28% at least once a week. In state organizations, these percentages were similar: 60% reported updating their pages or profiles every day and 26% at least once a week.

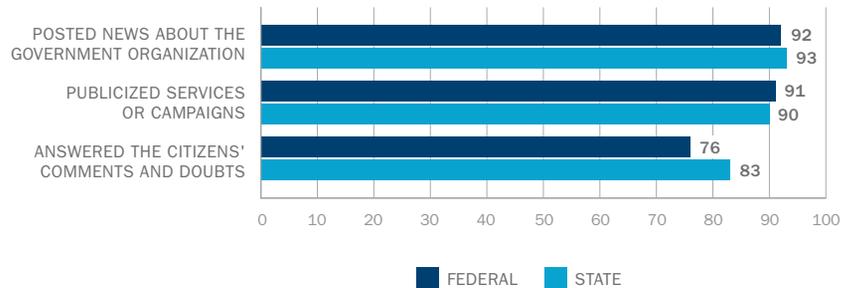
One of the benefits of the use of social networking websites by the public sector, in addition to monitoring the needs of society, is the possibility of interaction and/or discussion between government organizations and citizens, which these tools enable. One initiative using a social network is receipt of requests by the Ombudsman's Office of the Office of the Comptroller General of the Union via Facebook.

The main activities carried out on social networking websites were posting news about government organizations (92% federal and 93% state) and publicizing services or campaigns (91% federal and 90% state). However, answering comments and questions from citizens was an activity performed less by government organizations, at both the federal (76%) and state (83%) levels. There is room for increased interaction via online social networking websites by government organizations (Chart 13).

CHART 13

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY ACTIVITIES PERFORMED ON SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS - FEDERATIVE ENTITY (2015)

Percentage of the total number of federal and state organizations with an online social networking profile or account



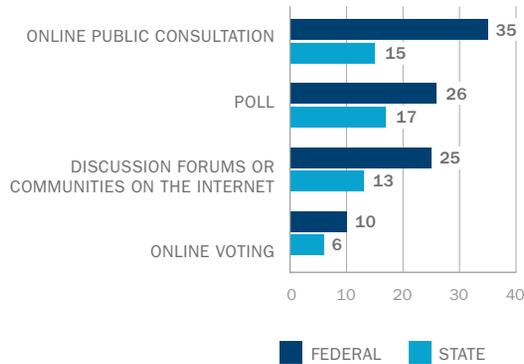
Among the organizations with an online social networking website profile or account, 83% of federal and 84% of state organizations had a sector or person in charge for managing citizen relationships on these social networks, while 8% of federal and 10% of state organizations reported they outsourced this type of service. Only 35% of federal and 25% of state organizations had some type of manual or guide for publishing content on online social networking websites.

As mentioned, one expectation regarding the use of ICT in the public sector is the expansion of initiatives that promote collaboration and participation of society in the decision-making processes of government organizations. The results showed that there was still only a small percentage²³ of organizations that offered online participation channels in the 12 months prior to the survey: among federal organizations, the most common was online public consultations (35%) (Chart 14). The second most reported item was online polls (26%), followed by discussion groups in Internet forums or communities (25%). These former two were made available to a lesser extent by organizations at the state level. The results for the two levels were similar only for online voting (10% of federal organizations and 6% of state organizations).

Finally, it should be noted that 80% of state organizations did not conduct online polls in the 12 months prior to the survey, and 81% also did not hold any online public consultations. These results indicate that there is still a long way to go to strengthen initiatives for participation via the Internet, led by government organizations.

²³ It is important to note that this indicator was reformulated in the 2015 edition. A new response option (online voting) was added, and for the other options, additional explanations were given to avoid any misunderstandings.

CHART 14
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS – FEDERATIVE ENTITY (2015)
Percentage of the total number of federal and state organizations with Internet access



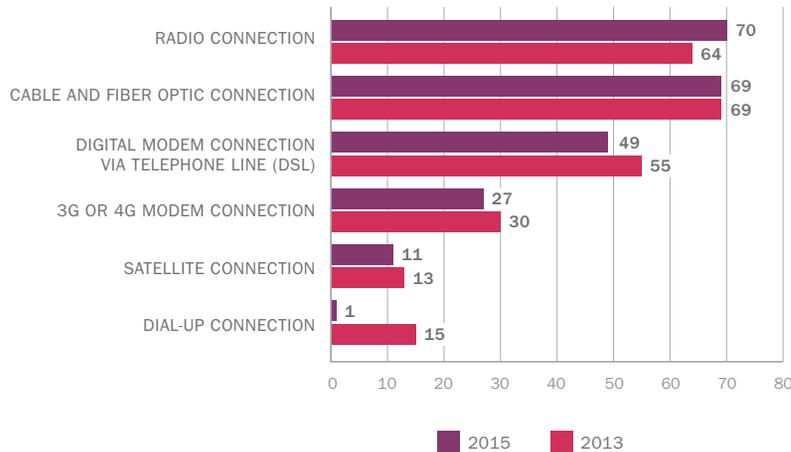
LOCAL GOVERNMENTS

ICT INFRASTRUCTURE AND MANAGEMENT

As in its first edition, the ICT Electronic Government 2015 survey noted that all Brazilian local governments reported having computers and Internet access. Only 1% of local governments reported they used dial-up connection to access the Internet²⁴, which indicates that local governments generally use broadband connections (Chart 15). However, there were differences in the types of connections used, according to the location and size of the municipality. While local governments in state capitals used cable or fiber-optic connections the most (96%), those outside of state capitals used connections via radio the most (70%). The use of 3G or 4G modems for Internet access was more common in local governments for localities with populations from more than 100 thousand to 500 thousand (60%) and more than 500 thousand (72%).

²⁴ In the 2015 edition of the ICT Electronic Government survey, as had already occurred in other Cetic.br surveys, the question on the type of Internet connection was modified in the response options “Dial-up connection” and “DSL connection - via phone line.” An additional explanation was provided for each of these options to highlight the differences between these two forms of Internet connection, and avoid any misunderstanding.

CHART 15
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS (2013 AND 2015)²⁵
Percentage of the total number of local governments with Internet access



In addition to ICT infrastructure in local governments, the existence of IT sectors or departments was also investigated. In the local governments of capital cities, the existence of IT sectors or departments was nearly universal (96%), while in local governments outside state capitals, only 41% had specialized areas to take care of ICT resources.

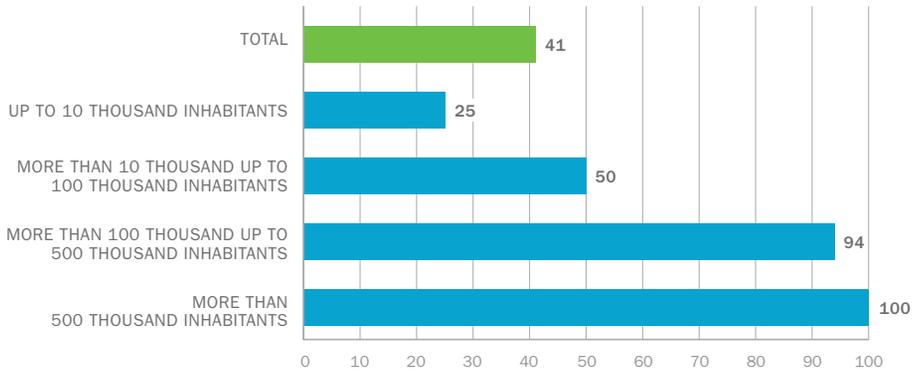
Considering the size of the municipality (Chart 16), it is possible to highlight some differences in relation to the existence of IT sectors. Municipalities with up to 10 thousand inhabitants had the lowest percentage of local governments with IT sectors (25%), whereas in municipalities with more than 10 thousand to 100 thousand inhabitants, this figure is 50%, and nearly all local governments had IT sectors in municipalities with population from more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants (94%) and municipalities with more than 500 thousand inhabitants (100%). Local governments in the South (47%), Southeast (49%), Center-West (45%) and North (40%) had IT sectors at levels higher than those found in the Northeast (29%).

²⁵ It is important to note that local governments may have more than one type of connection and, therefore, may answer more than one item on the questionnaire.

CHART 16

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR – TOTAL AND SIZE (2015)

Percentage of the total number of local governments using computers



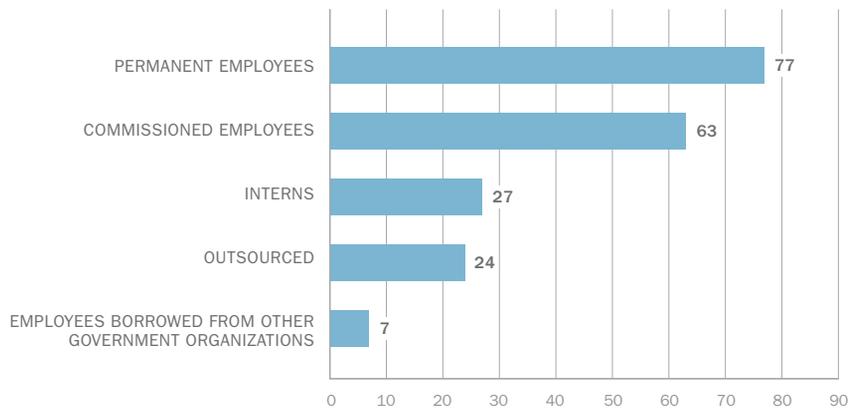
In relation to the profile of IT sectors in Brazilian local governments, state capitals had a larger number of professionals: in 64%, IT sectors had 21 or more employees. As for local governments outside capital cities that had IT sectors, smaller structures of up to 10 employees (88%) predominated.

The employment relationships of professionals working in the IT sectors of local governments were also examined. Among local governments that had IT sectors, 77% had permanent staff from the organizations (Chart 17), which can generate greater stability during government transitions and provide greater continuity for projects. In municipalities with more than 500 thousand inhabitants, higher percentages of professionals were in commissioned or freely appointed positions (92%) or were permanent employees (87%).

CHART 17

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP – TOTAL (2015)

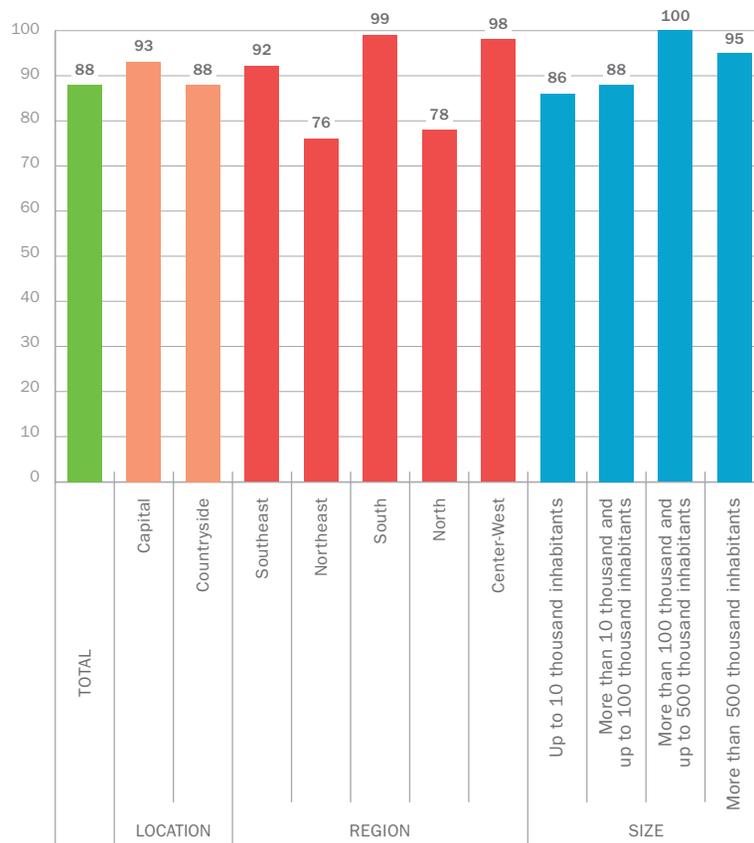
Percentage of the total number of local governments with an information technology department or sector



PUBLIC E-SERVICES

In the 2015 edition, it was found that 88% of Brazilian local governments were present on the Internet on websites. Local governments that did not have municipal portals were mainly concentrated in the Northeast (18%) and North (18%). The survey also showed that size was another important variable in this indicator. Whereas all local governments (100%) serving populations with more than 100 thousand to 500 thousand had websites, 86% of local governments for up to 10 thousand inhabitants and 88% of local governments with more than 10 thousand to 100 thousand inhabitants also had this resource (Chart 18).

CHART 18
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE, BY LOCATION, REGION AND SIZE (2015)
Percentage of the total number local governments with Internet access

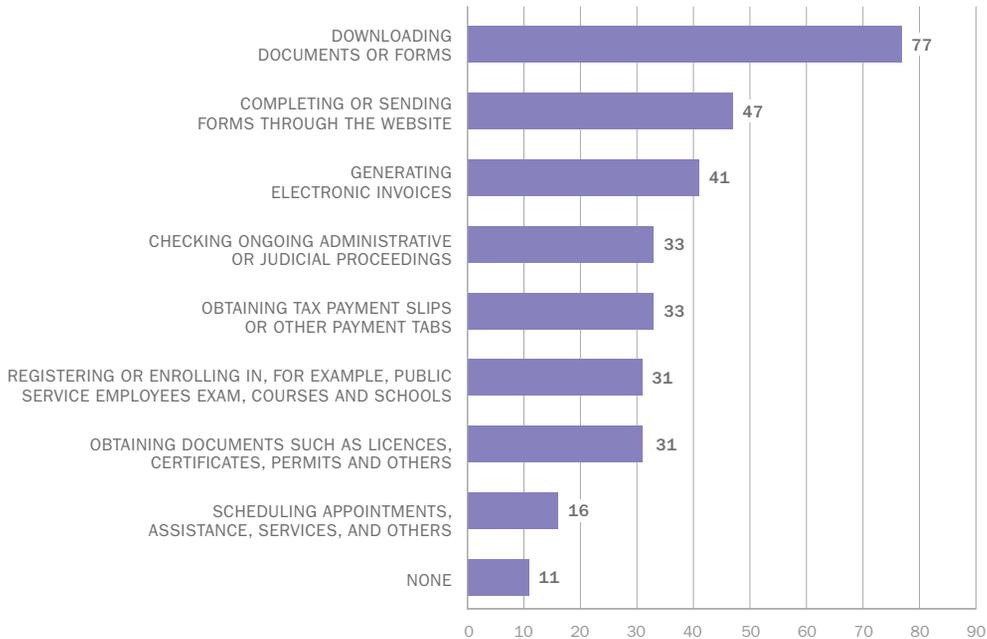


In addition to the existence of local government websites, the survey also collected information about the resources and services available to users on websites. The results indicated that there was still a lack of resources regarding the provision of transactional services, such as scheduling appointments: among local governments that had websites, only 16% offered resources on their portals for scheduling appointments, assistance or other services (Chart 19).

In contrast, a higher percentage of local governments offered informational services, such as downloading documents or forms (77%).

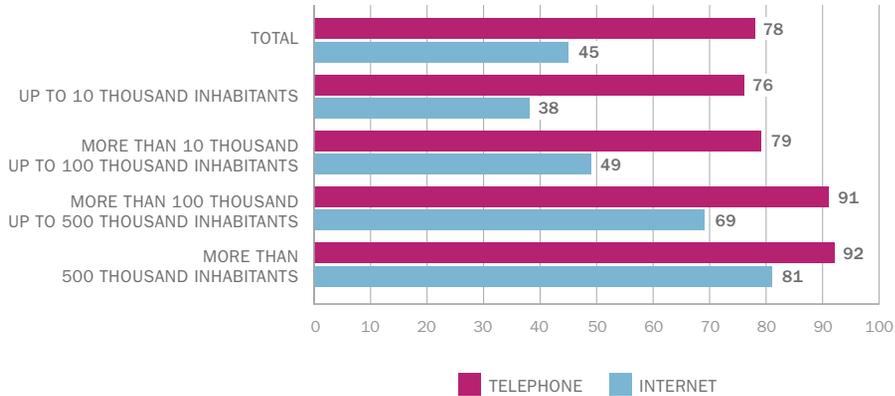
There were also disparities in e-services provided in the municipalities according to their size. In municipalities with over 500 thousand inhabitants, 88% of local governments issued tax or other kinds of payment tabs to users. In contrast, less than half of local governments with more than 10 thousand to 100 thousand inhabitants (41%) and only 16% of local governments for less than 10 thousand inhabitants provided this resource. These differences were also identified in other services, such as issuing documents such as licenses and permits, which was found on the websites of 80% of municipalities with more than 500 thousand inhabitants and only 20% of the municipalities with up to 10 thousand inhabitants.

CHART 19
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE – TOTAL (2015)
Percentage of local governments that had websites



In relation to ways for citizens to request public services, such as cleaning, repairs and lighting, contact by telephone prevailed over digital media. Among local governments, 78% provided telephone options and 45% offered some form of contact via the Internet. In local governments of more populous municipalities, the supply of contact on Internet for requesting public services was higher. For municipalities with a population from more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants, 69% of local governments offered digital media for requesting services via the Internet, and in local governments serving over 500 thousand inhabitants that figure was 81% (Chart 20).

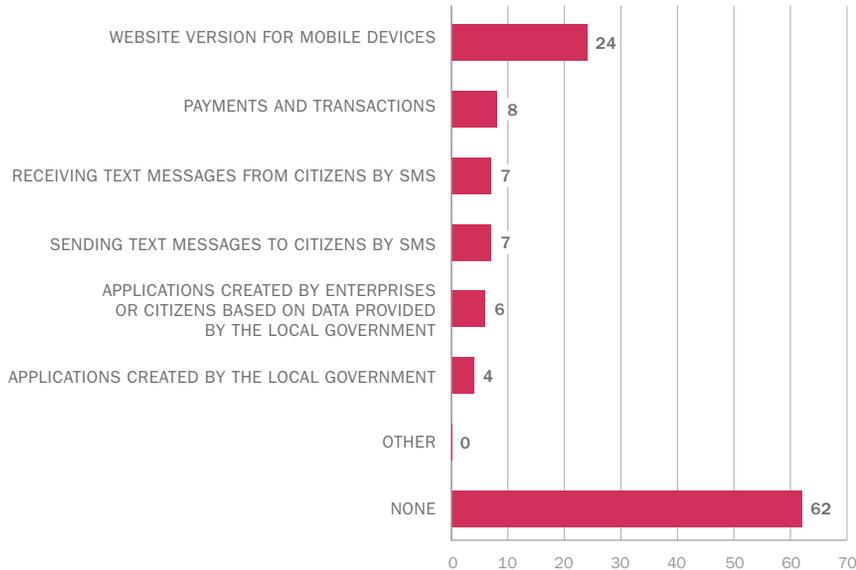
CHART 20
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY MEANS OF CONTACT TO CENTRAL SERVICE STATION WHERE
CITIZENS MAY REQUEST PUBLIC SERVICES - TOTAL AND SIZE (2015)
Percentage of the total number of local governments



Another aspect that calls for attention is lack of resources provided on mobile devices that enable more streamlined interaction between citizens and local governments. Among local governments with Internet access, 62% did not have any of the resources investigated by the survey, and the most reported resource was having website versions for mobile devices (24%). Among capital cities, this percentage was 58%, similar to the results for applications created by local governments (52%). All the other resources mentioned by local governments had low percentages (Chart 21). Despite low provision of this type of resource, some Brazilian municipalities stood out in terms of use of mobile devices to provide services and information. In 2016, the São Bernardo do Campo (SP) local government received an award from the Inter-American Development Bank for creation of the VcSBC application, which allows citizens to request public services such as street sweeping, garbage collection and tree pruning²⁶.

²⁶ Available at: <<http://www.iadb.org/en/topics/government/gobernartesys/award-gobernarte-the-art-of-good-government,9734.html>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

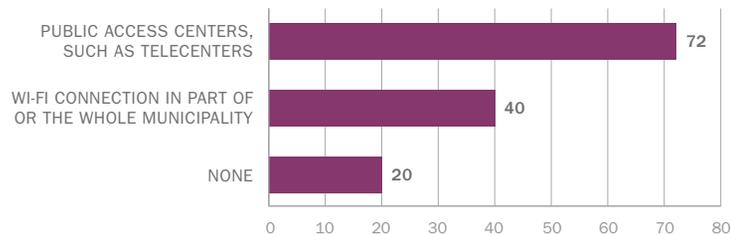
CHART 21
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED – TOTAL (2015)
Percentage of the total number of local governments with Internet access



The survey also investigated Internet access available to residents through public access centers (telecenters, libraries, etc.) and Wi-Fi networks (Chart 22). In addition to efforts of local governments to making Internet access more democratic, digital inclusion initiatives can also be noted in other federative entities. The National Program to Support Digital Inclusion in Communities is a federal government initiative which, since 2010, has been supporting the creation of public and community venues for digital inclusion through providing equipment and funds for training (BRAZIL, 2016). A similar initiative is the program *Acessa São Paulo* (Access São Paulo), sponsored by the state government of São Paulo. Created in 2000, the program covers 600 municipalities in the state and has 850 active service centers (SÃO PAULO, 2016).

According to the ICT Electronic Government 2015 survey, 72% of local governments provided Internet public access centers, such as telecenters. This percentage was similar even in small municipalities – up to 10 thousand inhabitants (73%). These venues, besides providing Internet access, can also promote courses on ICT use and facilitate the use of public services, becoming reference points for digital inclusion. As for Internet access on Wi-Fi connections, this was provided by a smaller percentage of Brazilian local governments (40%).

CHART 22
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED CITIZENS WITH SOME FORM
OF INTERNET ACCESS INITIATIVE – TOTAL (2015)
Percentage of the total number of local governments with Internet access



Although initiatives to promote Internet access are insufficient to characterize what has been referred to smart cities²⁷, it is possible to associate the results in Chart 22 with initiatives and projects of this nature that have started being discussed in Brazilian municipalities. For example, the National Network of Intelligent and Human Cities is an organization linked to the National Front of Mayors²⁸; its objective is to coordinate, conduct surveys and provide support for the implementation of smart and human city projects for Brazilian municipalities that improve the supply of public services and quality of life.

Smart cities presuppose high rates of connected citizens, with broadband Internet access available to all. Connection costs, considered high by Brazilians²⁹, are one of the main reasons that citizens do not connect to the Internet in the country. Therefore, the aim of smart cities should include the provision of public or private broadband services at costs compatible with citizen incomes. The provision of Internet connection venues like free Wi-Fi or telecenters can serve as supplements to Brazilian smart city projects or initiatives and mitigate the problem of lack of access to the Web for a significant portion of the population.

ICT USE TO ACCESS PUBLIC INFORMATION

As mentioned in the analysis of federal and state government organizations, the Access to Information Law stipulates electronic disclosure of public information. Therefore, municipal portals are an important means to ensure compliance with the precepts underlying the right of access to information.

With regard to public accounts, revenues, expenses and transparency portals, 94% of Brazilian local governments with Internet access provided information of this kind. In 90%, information was provided about purchases, tender notices and electronic purchases, and in 74%, information about contracts. Lists of salaries of public service employees, for which

²⁷ A city with technology is not automatically a smart city. However, in Brazil, according to a survey by the Getulio Vargas Foundation (FGV), the smart city concept is primarily linked to the use of technology in the minds of both citizens and public managers. Available at: <http://ceapg.fgv.br/sites/ceapg.fgv.br/files/u60/ebook_smart_cities.pdf>. Accessed on: Jun 10, 2016.

²⁸ Available at: <<http://cidadesinteligenteshumanas.com.br/>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

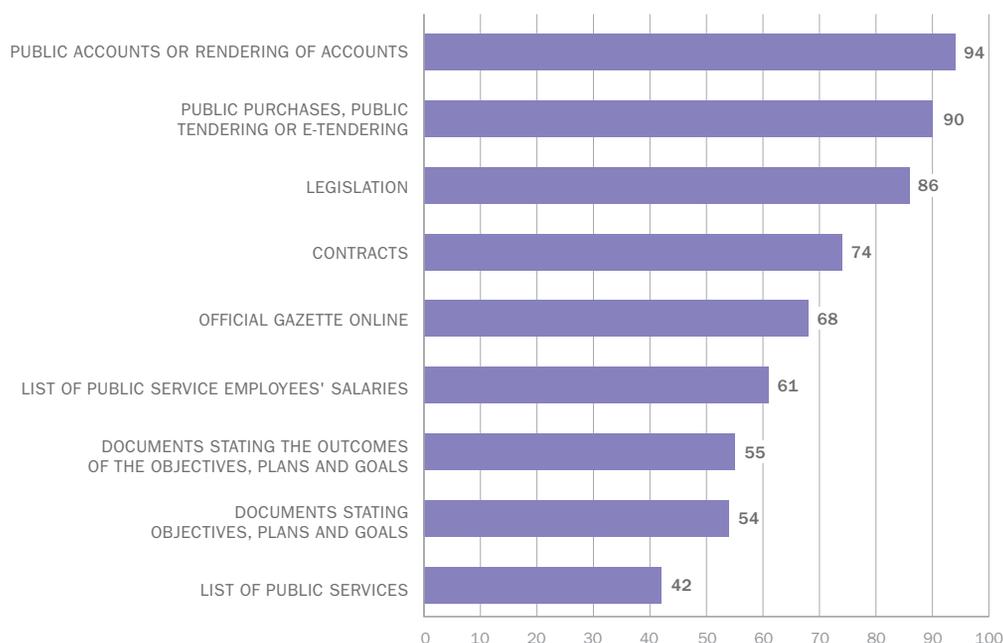
²⁹ The ICT Households 2014 survey showed that 49% of Brazilian households that do not have Internet access report that one of the reasons for the lack of access is the high cost of the service.

disclosure is also required by law, occurred in 61% of local governments; among state capitals, this reached 82% (Chart 23).

CHART 23

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
- TOTAL (2015)

Percentage of the total number of local governments with Internet access



Local governments usually select local government websites as places for disclosing information (Table 2). Of those that disclosed public accounts, revenues and expenses, 53% did so only on local government websites and 18% only on the websites of other organizations. Similarly, in terms of other published content, a large percentage of local governments opted to disclose information only on local government websites, except for online official gazettes.

While in smaller municipalities, for which information could be less structured, content was primarily published on websites of other organizations; larger municipalities already had their own official gazettes and published them on local government websites. The use of local government websites occurred in 18% of municipalities of up to 10 thousand inhabitants, 19% of municipalities with more than 10 thousand to 100 thousand inhabitants, 54% of municipalities with more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants, and 63% of municipalities with over 500 thousand inhabitants.

TABLE 2
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET,
BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHED (2015)
Percentage of the total number of local governments using computers

| Percentage (%) | Publishes on own websites | Publishes on the website of other government organizations | Publishes on both | Does not publish |
|---|---------------------------|--|-------------------|------------------|
| Public accounts or rendering of accounts | 53 | 18 | 23 | 5 |
| Legislation | 50 | 17 | 18 | 12 |
| Purchases, public tendering or e-tendering | 42 | 22 | 26 | 8 |
| Lists of public service employees' salaries | 37 | 15 | 8 | 35 |
| Contracts | 35 | 23 | 16 | 20 |
| Documents stating objectives, plans and goals | 34 | 11 | 9 | 38 |
| Documents stating the outcomes of the objectives, plans and goals | 33 | 11 | 10 | 36 |
| Lists of public services | 31 | 6 | 5 | 49 |
| Official Gazette online | 21 | 31 | 16 | 27 |

MECHANISMS FOR COMMUNICATION AND PARTICIPATION VIA THE INTERNET

The ICT Electronic Government 2015 survey measured the presence of institutional communication and participation channels provided to citizens by Brazilian local governments. Resources related to contact with local governments on the Internet, such as email addresses, "Contact us" and electronic forms, were mentioned the most and were provided by 92%, 67% and 57%, respectively, of local governments that had websites. Services for requesting access to information were provided by less than half of local governments (44%). Other services that usually require more sophisticated service structures were seldom offered, such as online report mechanisms (27%) and real-time online customer service (5%).

The higher the population, the greater the supply of means of contact (Table 3). While half of Brazilian local governments for up to 10 thousand inhabitants provided electronic forms as a means of contact with citizens via the Internet, 77% of municipalities with more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants and 94% of those with over 500 thousand inhabitants offered this mean of contact. Most Brazilian local governments provided at least one e-mail address for contact through the Internet, but municipalities with larger populations also offered other channels of communication for citizens.

TABLE 3
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT
ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT - SIZE (2015)
Percentage of the total number of local governments with a website

| Percentage (%) | Up to 10 thousand inhabitants | More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | More than 500 thousand |
|--|-------------------------------|--|---|------------------------|
| Email address | 90 | 92 | 97 | 97 |
| "Contact us" | 59 | 71 | 84 | 92 |
| Electronic forms | 50 | 61 | 77 | 94 |
| Service to request access to information | 41 | 44 | 56 | 64 |
| Online report | 23 | 28 | 48 | 57 |
| Real-time online customer service, such as chats | 3 | 7 | 6 | 10 |

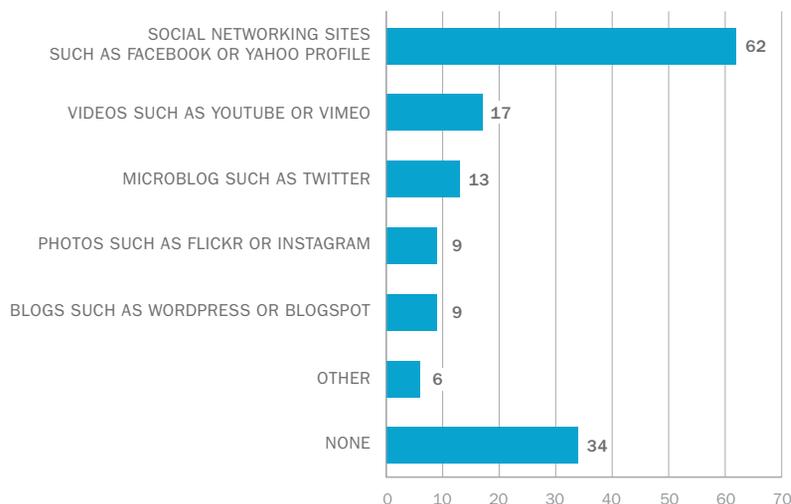
The availability of online ombudsman services was also investigated. Among Brazilian local governments with websites, 29% reported having online ombudsman services, a figure that is 63% among municipalities with more than 500 thousand inhabitants and 19% in municipalities with up to 10 thousand inhabitants.

In addition to the above-mentioned channels, social networking websites can also be considered channels for citizens to interact with local governments. According to data from the ICT Households 2015 survey, 76% of Internet users in the country used online social networking websites (CGI.br, 2015). This opens up possibilities for government organizations, including Brazilian local governments, to use social networking websites to disseminate information and services and interact with their users. Other advantages of the presence of governments on social networking websites are the low cost of being on these networks and that they provide another channel of interaction with society (UN, 2014).

Among local governments with Internet access, 66% had profiles or accounts on online social networking websites, with higher percentages in municipalities with more than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants (88%) and with over 500 thousand inhabitants (84%). It is worth noting that there were fewer differences in the results between regions, compared to the measurement for local governments that had websites. Having profiles or accounts on social networking websites was reported by 67% of local governments in the North, 66% in the Northeast, South and Center West, and 64% in the Southeast.

Among the types of online social networking websites or platforms used by Brazilian local governments, the most frequent were profiles or accounts on networks such as Facebook and Yahoo Profile (62%). Other platforms such as YouTube or Vimeo (17%) and Twitter (13%) were less mentioned by local governments (Chart 24).

CHART 24
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT,
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKING WEBSITE – TOTAL (2015)
Percentage of the total number of local governments with Internet access



Besides verifying whether local governments have profiles or accounts on online social networking websites, it is also important to investigate what activities are carried out on such platforms and the frequency of posting or updating of content. Among local governments that had profiles or accounts on online social networking websites, the most frequent activities were posting news about local governments (95%) and publicizing services or campaigns (90%). Activities that involve interaction with users, such as responding to comments and questions from citizens, were less reported in municipalities with up to 10 thousand inhabitants (69%). In terms of the frequency with which local government profiles or accounts on online social networking websites were updated, 84% of local governments reported posting or updating content every day or at least once a week. Only 1% of local governments never updated their profiles or accounts on social networking websites.

In addition, 73% of local governments that had profiles on social networking websites reported having a sector or person in charge for managing citizen relationships on social networking websites. However, the use of manuals or guides – which could be relevant for defining visual identity and language standards and improving communication between local governments and citizens – occurred in only 13% of local governments with profiles on social networking websites.

The ICT Electronic Government 2015 survey also assessed the means of participation provided to citizens via the Internet³⁰. Social participation, a crucial aspect in any democratic system, also contributes to improving the supply of public services because it creates the possibility that they will be planned and implemented in accordance with local needs. There are already

³⁰ It is important to note that this indicator was reformulated in the 2015 edition. A new response option (online voting) was added, and for the other options, additional explanations were given to avoid any misunderstandings.

examples of Brazilian local governments that use the Internet for social participation, such as the various editions of the Digital Participatory Budget in Belo Horizonte³¹ or *Ágora Rio*, a social networking website for citizens from Rio to propose and discuss public policies with municipal departments and organizations.³²

Opening up effective channels for participation via the Internet draws citizens closer to public managers and politicians, since it also democratizes access and dialogue among the different parties involved. However, the survey indicated that 66% of local governments did not use online tools such as polls, public consultations, discussion groups or voting for decision-making. These resources were little used even among local governments in state capitals: 36% for polls, 31% for online consultations, 24% for discussion groups, and 11% for online voting.

FINAL REMARKS: AGENDA FOR PUBLIC POLICIES

The increased use of technology by government organizations in Brazil, especially since the 1990s, has caused significant changes in the State governance, especially in redefining channels of interaction with society. It should also be highlighted that understanding the ways in which governments use ICT, especially the Internet, is a challenge requiring multidimensional actions from government organizations, and should involve aspects such as infrastructure and technology management, provision of services through digital media, access to information via the Internet, and mechanisms for digital communication and participation of citizens in the public decision-making process.

The second edition of the ICT Electronic Government survey showed that federal government organizations continue to adopt ICT in higher proportions than state organizations. Important differences were also found between the branches of government: the judicial and legislative branches and the Public Prosecutor's Office stood out in comparison to the executive branch, a branch in which interaction with the public are paramount, particularly through the provision of public policies and services.

At the municipal level, the use of computers in local governments is disseminated, and there was progress in broadband Internet access. However, when investigating the use of these technologies, there was great disparity in ICT use among municipalities: larger municipalities with over 500 thousand inhabitants, or with a population from more than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants, usually show better results than others, considering the dimensions covered by the survey. This is also the case when comparing the results of capital cities with municipalities in the rest of the state.

The results of the ICT Electronic Government 2015 survey make it possible to monitor progress in the use of information and communication technologies in public administration, in aspects such as ICT infrastructure and management, provision of e-services, digital access to public information, and online citizen participation. The analysis of results shows that ICT use remains

³¹ Available at: <<http://gestaocompartilhada.pbh.gov.br/participacao-cidada/op-orcamento-participativo>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

³² Available at: <<http://www.labrio.cc/agora.html>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

unequal in the public sector, which is observed in the different levels of government and branches as well as across the dimensions investigated in the survey. The following topics highlight some of the differences reported in the analysis, which may assist in formulating public policies for the sector.

ICT INFRASTRUCTURE AND MANAGEMENT

Computers and Internet access are present in the day-to-day activities of government organizations. However, the ICT Electronic Government 2015 survey found that initiatives related to ICT management still need to be expanded in both federal and state organizations. These include the implementation of strategic IT planning actions such as the formal implementation of a document that defines interoperability standards – adopted by 44% of federal and 34% of state government organizations.

In relation to local governments, less than half (41%) had IT sectors or departments, and the results were even more critical in local governments in small municipalities (up to 10 thousand inhabitants). It is worth noting that the disparity among municipalities, states and the federal government is a concern, given that local governments have been increasingly executing a significant percentage of public policies in the country and are the government organizations closest to the daily lives of citizens.

In terms of public policy for the IT sector, it is important to bear in mind that having infrastructure does not directly ensure that society will receive the benefits of e-government. At the same time, it is not possible to carry out e-government actions without the minimum required infrastructure. In this regard, broadband Internet and structured ICT governance and management processes are crucial for the development of an efficient and safe system for ICT use in the public service. The absence of these processes and structure may expose classified information, such as personal data, to risks, making governments and citizens vulnerable.

The differences noted by the ICT Electronic Government survey reveal elements for planning and implementing complementary strategies that would seek to strengthen IT governance in the public sector. The federal government can have a strategic role to play in supporting these initiatives by supplying technical and financial support for the development of projects, providing standards for purchasing and management of resources at the municipal level, and increasing their institutional capabilities. One example of initiative is the free information system offered by the Office of the Comptroller General of the Union (CGU) to state and municipal governments to receive and manage requests for information access. For this same purpose, municipalities can establish partnerships with each other to leverage obtaining financing and technical support. For instance, the IT consortium for public municipal management (*Consórcio de Informática na Gestão Pública Municipal - CIGA*) was created in 2007 with the objective to provide technological solutions for Brazilian municipalities. The consortium includes over 270 municipalities that are provided access to technological systems and products such as the online Official Daily Gazette and electronic invoicing.

E-SERVICES

Nearly all federal and state government organizations are present online via websites (99% of federal and 91% of state organizations), allowing for the provision of services and information. On the other hand, there is still room to offer resources via mobile devices. Half of federal and 42% of the state government organizations also provided website versions for mobile devices. Applications created by government organizations were mentioned by 33% of federal and 20% of state organizations, and among the branches of government, the judicial (39%) and legislative branches (34%) were the ones that most reported this initiative. Other topics investigated in the survey were reported less: applications created by enterprises or citizens from data provided by government organizations (19% of federal and 11% of state organizations) and sending SMS to citizens (11% of federal and 10% of state organizations).

Local governments policies could focus more on services via mobile devices, considering that this is currently highly disseminated electronic channel in the country. Among the resources provided by mobile devices, the one most reported by local governments was the existence of website versions for mobile devices (24%), followed by transactions and payments (8%).

With regard to the relationship with citizens, only a few transactional services are offered via the Internet. Among federal and state organizations, the most offered online transactional service is checking into ongoing administrative or judicial proceedings, reported by 73% of federal and 40% of state organizations, while downloading documents or forms was available in 91% of federal and 79% of state organizations. These differences are highlighted especially in local governments of smaller municipalities. For example, among local governments with websites in municipalities of up to 10 thousand people, only 14% provided resources for scheduling appointments, services and obtaining information. In local governments serving from more than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants, it was 16%.

Similar to the results of the analysis performed in 2013, the results of this edition of the ICT Electronic Government survey indicated that, among the measured public services, the provision of e-services in Brazil continues to focus more on the informational dimension (dissemination of information about public services) than the transactional dimension (online services that are fully or partially provided on the Internet). Once again, the results revealed that, in general, transactional services are available more in federal and the most populous municipalities than state government organizations and smaller municipalities. The indicator for provision of resources on mobile devices demonstrates that providing information and services via this channel is still an opportunity to be explored further by government organizations in Brazil, across all levels of government.

PARTICIPATION

Another challenge to be faced in public policies for electronic government is the adoption of formal channels of participation via the Internet. The results of the ICT Electronic Government 2015 survey indicate that the use of these tools is still limited: among federal organizations, only 35% had online public consultations and 26% conducted polls in the 12 months prior to the survey. Among state organizations, only 15% provided online public consultations and 6% conducted online voting. The larger the municipality, the more citizens were offered different

forms of participation or collaboration by electronic means. Nevertheless, among local governments in municipalities with population from more than 100 thousand to 500 thousand inhabitants, only 24% provided public consultations over the Internet and 13% offered online voting initiatives.

It is also worth noting that the presence of governments on social networking websites is considered low-cost, in addition to providing another channel for participation (UN, 2014). Federal and state government organizations and local governments are already present on social networking websites, but they could provide further opportunities for interaction, participation and collaboration of citizens.

It is also important to consider the actual use of these channels by citizens. The ICT Households 2014 survey found that the percentage of Internet users who interacted with the government by e-mail (8%) and social networking websites (8%) was low (CGI.br, 2015), even with a broad availability of these forms of contact with government organizations. Variables such as age and education help explain why these activities are so much lower than other, more frequent activities among Internet users: the older or more educated the person, the greater the interaction with the government (CGI.br, 2015). Therefore, the creation of institutional communication and participation channels on the Internet is only one part of the group of actions that government organizations must take to achieve full implementation of e-Gov policies in Brazil.

REFERENCES

- BARBOSA, A. F.; POZZEBON, M.; DINIZ, E. H. Rethinking e-government performance assessment from a citizen perspective. *Public Administration*, v. 91, n. 3, 2013.
- BRASIL. Supplementary Law No. 101, of Thursday, May 04, 2000. Available at: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp101.htm>. Accessed on: Jun 10, 2016.
- _____. Federal Court of Accounts. Judgement 1521, of October 8, 2003. Available at: <<https://contas.tcu.gov.br/juris/SvlHighLight?key=41434f5244414f2d434f4d504c45544f2d3136353038&sort=RELEVANCIA&ordem=DESC&bases=ACORDAO-COMPLETO;&highlight=&posicaoDocumento=0&numDocumento=1&totalDocumentos=1>>. Accessed on: Jun 10, 2016.
- _____. Supplementary Law No. 131, of May 27, 2009. Available at: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/LCP/Lcp131.htm>. Accessed on: Jun 10, 2016.
- _____. Law No. 12,527, of Friday, November 18, 2011. Available at: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Accessed on: Jun 10, 2016.
- _____. The Administration System of Information Technology Resources Guide for developing an information technology master plan: version 1.0. Ministry of Planning, Budget and Administration, Secretary of Information Technology. Brasília: MP/SLTI, 2012.
- _____. Programa Nacional de Apoio à Inclusão Digital nas Comunidades (National Program to Support Digital Inclusion in Communities). Available at: <<http://www.planejamento.gov.br/assuntos/logistica-e-tecnologia-da-informacao/noticias/decreto-institui-programa-nacional-de-apoio-a>>. Accessed on: Mar 4, 2016.
- _____. Resolution No. 211, de 15 de dezembro de 2015. Available at: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3052>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

BRAZILIAN INTERNET STEERING COMMITTEE (CGI.br). *Study on the Use of information and Communication Technologies in Brazil – ICT Electronic Government 2010*. Available at: <<http://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/tic-governo-2010.pdf>>. Accessed on: Jun 10, 2016.

_____. Open data manual: developers. Available at: <http://www.w3c.br/pub/Materiais/PublicacoesW3C/manual_dados_abertos_desenvolvedores_web.pdf>. Accessed on: Jun 10, 2016.

_____. *Study on the Use of Information and Communication Technologies in Brazil – ICT Households 2014*. São Paulo: CGI.br, 2015. Coord. Alexandre F. Barbosa. Available at: <http://www.cetic.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_Domicilios_2014_livro_eletronico.pdf>. Accessed on: Jun 10, 2016.

DINIZ, E. D.; BARBOSA, A. F.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43. n. 1, p. 23-48, jan/feb 2009.

MICKOLEIT, A. Social media Use by governments: a policy primer to discuss trends, identify policy opportunities and guide decision makers. *OECD Working Papers on Public Governance*, n. 26, OECD Publishing, 2014. Available at: <<http://www.oecd.org/gov/digital-government/government-and-social-media.htm>>. Accessed on: Mar 26, 2016.

UNITED NATIONS (UN). *United Nations E-Government survey 2014: e-government for the future we want*. New York: UN, 2014. Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf> . Accessed on: Mar 8, 2016.

OPEN GOV DATA. The annotated 8 principles of open government data. Available at: <<https://opengovdata.org/>> . Accessed on: Mar 8, 2016.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). *Government at a Glance 2015*. Paris: OECD Publishing, 2015. Available at: <<http://www.oecd.org/gov/govtaglance.htm>>. Accessed on: Mar 8, 2016.

ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD) AND INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION (ITU). *M-Government: mobile Technologies for responsive governments and connected societies*. OECD and ITU, 2011. Available at: <https://www.itu.int/pub/D-STR-GOV.M_GOV-2011>. Accessed on: Mar 8, 2016.

SÃO PAULO. *Access São Paulo*. Available at: <<http://www.acessasp.sp.gov.br/>>. Accessed on: Mar 4, 2016.

TABELAS DE RESULTADOS

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

TABLES OF RESULTS

FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS

A1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|---|
| TOTAL | | 100 | 0 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 100 | 0 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 100 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 100 | 0 | 0 |
| | Estadual State | 100 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 99 | 1 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 1.648 órgãos públicos federais e estaduais. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,648 federal and state government organizations. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

A2 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Computador de mesa (Desktop/PC) Desktop computer | | |
|---|--|---|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 98 | 0 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 98 | 0 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 0 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 98 | 0 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 0 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 96 | 0 | 4 |
| | Estadual State | 98 | 0 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 99 | 0 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 98 | 0 | 2 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUAÇÃO / CONTINUATION ▶

A2 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Computador portátil (laptop, notebook, netbook) Portable computer (laptop/notebook) | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 90 | 6 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 90 | 7 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 2 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 96 | 1 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 0 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 95 | 1 | 3 |
| | Estadual State | 90 | 7 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 93 | 5 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 91 | 6 | 3 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

A2 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Tablet Tablet | | |
|---|--|------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 34 | 61 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 33 | 62 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 56 | 40 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 44 | 51 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 39 | 54 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 56 | 39 | 5 |
| | Estadual State | 32 | 63 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 33 | 66 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 39 | 55 | 6 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

A2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADOR, POR NÚMERO DE COMPUTADORES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY NUMBER OF COMPUTERS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Até 100 Up to 100 | De 101 a 500 101 to 500 | De 501 a 1 000 501 to 1 000 |
|---|--|----------------------|----------------------------|--------------------------------|
| TOTAL | | 30 | 38 | 11 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 34 | 41 | 9 |
| | Legislativo Legislative | 2 | 26 | 39 |
| | Judiciário Judiciary | 0 | 7 | 20 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 0 | 32 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 1 | 17 | 22 |
| | Estadual State | 33 | 40 | 10 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 60 | 38 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 4 | 36 | 21 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

A2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM COMPUTADOR, POR NÚMERO DE COMPUTADORES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH COMPUTERS BY NUMBER OF COMPUTERS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | De 1 001 a 1 400 1001 to 1400 | 1 401 ou mais 1401 or more | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
|---|--|----------------------------------|-------------------------------|--|
| TOTAL | | 5 | 14 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 4 | 10 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 14 | 19 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 11 | 60 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 50 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 10 | 47 | 3 |
| | Estadual State | 5 | 10 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 0 | 1 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 11 | 27 | 2 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

A3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Até 25% Up to 25% | Mais de 25% a 50% More than 25% to 50% | Mais de 50% a 75% More than 50% to 75% | Mais de 75% a 100% More than 75% to 100% | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------------|--|----------------------|---|---|---|--|
| TOTAL | | 3 | 5 | 8 | 80 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 3 | 6 | 9 | 79 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 0 | 7 | 7 | 81 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 0 | 1 | 2 | 96 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 0 | 7 | 89 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 0 | 1 | 4 | 93 | 1 |
| | Estadual State | 3 | 6 | 9 | 79 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 1 | 4 | 7 | 87 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 5 | 7 | 11 | 76 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

A4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------------|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 100 | 0 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 100 | 0 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 100 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 100 | 0 | 0 |
| | Estadual State | 100 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 99 | 1 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

A5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| | Percentual Percentage (%) | Conexão via cabo e fibra ótica Cable and fiber optic connection | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 96 | 3 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 96 | 4 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 96 | 2 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 99 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 99 | 1 | 1 |
| | Estadual State | 96 | 4 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 93 | 6 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 99 | 1 | 0 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| | Percentual Percentage (%) | Conexão via modem 3G ou 4G 3G or 4G modem connection | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 54 | 46 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 51 | 48 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 53 | 46 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 77 | 23 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 82 | 18 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 72 | 26 | 2 |
| | Estadual State | 52 | 48 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 45 | 55 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 63 | 37 | 1 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via linha telefônica (DSL) Digital modem connection via telephone line (DSL) | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 38 | 61 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 38 | 61 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 30 | 68 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 43 | 57 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 43 | 57 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 36 | 63 | 1 |
| | Estadual State | 38 | 61 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 32 | 67 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 41 | 59 | 0 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via rádio Radio connection | | |
|---|--|---------------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 29 | 70 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 28 | 71 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 21 | 75 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 49 | 50 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 50 | 50 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 35 | 63 | 2 |
| | Estadual State | 29 | 71 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 17 | 82 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 41 | 59 | 0 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via satélite Satellite connection | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 14 | 85 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 12 | 86 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 9 | 89 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 30 | 70 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 43 | 57 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 26 | 72 | 2 |
| | Estadual State | 12 | 86 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 6 | 91 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 21 | 79 | 0 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

A5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Acesso discado/ Conexão discada via telefone Dial-Up connection | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 2 | 97 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 2 | 97 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 0 | 96 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 8 | 92 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 100 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 7 | 92 | 1 |
| | Estadual State | 2 | 97 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 1 | 97 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 4 | 96 | 0 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

A6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Até 25% Up to 25% | Mais de 25% a 50% More than 25% to 50% | Mais de 50% a 75% More than 50% to 75% | Mais de 75% a 100% More than 75% to 100% | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------------|--|----------------------|---|---|---|--|
| TOTAL | | 3 | 7 | 11 | 76 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 3 | 8 | 11 | 75 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 2 | 12 | 9 | 74 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 0 | 1 | 5 | 93 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 0 | 11 | 86 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 0 | 3 | 7 | 86 | 3 |
| | Estadual State | 3 | 8 | 11 | 75 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 2 | 5 | 8 | 85 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 4 | 10 | 15 | 70 | 1 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

A7 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM LAN NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE REDE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED LAN IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF NETWORK

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Rede com fio Wired network | | | Rede sem fio Wireless network | | |
|---------------------------------------|--|-------------------------------|-----------|--|----------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 98 | 2 | 0 | 87 | 12 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 98 | 2 | 1 | 86 | 13 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 100 | 0 | 0 | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 | 86 | 14 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 | 96 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 100 | 0 | 0 | 84 | 16 | 0 |
| | Estadual State | 98 | 2 | 1 | 87 | 12 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 97 | 2 | 1 | 87 | 12 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 99 | 1 | 0 | 88 | 12 | 0 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

A8 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM INTRANET NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INTRANET IN THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 83 | 16 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 81 | 19 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 97 | 3 | 0 |
| | Estadual State | 82 | 18 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 72 | 27 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 92 | 8 | 0 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

B1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 84 | 15 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 82 | 17 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 99 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 97 | 3 | 1 |
| | Estadual State | 83 | 17 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 71 | 28 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 96 | 4 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

B1B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY NUMBER OF EMPLOYEES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | De 1 a 10 funcionários 1 to 10 employees | De 11 a 20 funcionários 11 to 20 employees | 21 ou mais funcionários 21 or more employees | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|---|---|---|---|---|
| TOTAL | | 53 | 17 | 29 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 61 | 18 | 20 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 0 | 27 | 71 | 2 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 4 | 2 | 93 | 1 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 0 | 18 | 82 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 10 | 10 | 79 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 58 | 18 | 22 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 86 | 9 | 5 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 31 | 22 | 46 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B1C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Cargos comissionados Commissioned employees | | |
|---|---|--|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 81 | 19 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 81 | 19 | 0 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 91 | 9 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 75 | 25 | 0 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 89 | 11 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 78 | 22 | 0 |
| | Estadual <i>State</i> | 82 | 18 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 80 | 20 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 80 | 20 | 0 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Funcionários efetivos do próprio órgão público Permanent employees | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 73 | 26 | 0 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 70 | 30 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 93 | 7 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 99 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 8 | 0 |
| | Estadual State | 71 | 29 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 55 | 45 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 84 | 16 | 0 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Estagiários Interns | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 52 | 48 | 0 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 49 | 51 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 68 | 32 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 78 | 22 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 71 | 29 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 72 | 28 | 0 |
| | Estadual State | 50 | 50 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 42 | 58 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 59 | 41 | 0 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Terceirizados Outsourced | | |
|---|--|-----------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 46 | 54 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 43 | 57 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 59 | 41 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 77 | 23 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 39 | 61 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 81 | 19 | 0 |
| | Estadual State | 41 | 58 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 34 | 66 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 55 | 45 | 0 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B1C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Funcionários cedidos por outro órgão público Employees borrowed from other government organizations | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 41 | 57 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 40 | 58 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 39 | 57 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 46 | 52 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 54 | 46 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 64 | 35 | 1 |
| | Estadual State | 38 | 60 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 34 | 66 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 46 | 52 | 2 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B2B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Suporte técnico para sistema interno do órgão público Technical support for the internal system of the government organization | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 74 | 19 | 30 | 1 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 71 | 21 | 28 | 1 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 96 | 2 | 33 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 94 | 5 | 58 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 14 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 69 | 10 | 67 | 1 | 0 |
| | Estadual State | 75 | 20 | 26 | 1 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 64 | 27 | 23 | 3 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 82 | 13 | 37 | 0 | 0 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Reparo e manutenção dos equipamentos Equipment repair and maintenance | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 68 | 9 | 46 | 1 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 69 | 10 | 43 | 1 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 63 | 0 | 70 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 63 | 0 | 83 | 1 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 61 | 0 | 57 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 39 | 2 | 85 | 1 | 1 |
| | Estadual State | 71 | 9 | 42 | 1 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 65 | 13 | 36 | 1 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 68 | 5 | 58 | 0 | 1 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Instalação e reparo da infraestrutura elétrica e redes Installation and repair of electrical infrastructure and networks | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 56 | 11 | 55 | 2 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 54 | 13 | 53 | 2 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 74 | 0 | 68 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 73 | 0 | 75 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 4 | 43 | 0 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 49 | 1 | 82 | 0 | 1 |
| | Estadual State | 57 | 12 | 52 | 2 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 44 | 16 | 55 | 4 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 66 | 8 | 58 | 0 | 1 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Desenvolvimento de software Software development | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 54 | 32 | 42 | 6 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 48 | 35 | 41 | 7 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 93 | 5 | 60 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 96 | 12 | 42 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 0 | 46 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 70 | 16 | 55 | 2 | 0 |
| | Estadual State | 52 | 34 | 40 | 7 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 39 | 39 | 35 | 12 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 66 | 25 | 48 | 2 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Desenvolvimento de website Website development | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 49 | 35 | 28 | 4 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 43 | 39 | 28 | 5 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 89 | 5 | 35 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 93 | 4 | 21 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 4 | 18 | 0 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 65 | 10 | 47 | 1 | 1 |
| | Estadual State | 47 | 38 | 26 | 4 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 36 | 43 | 22 | 7 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 59 | 28 | 34 | 2 | 1 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B2B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS NOS QAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Serviço de hospedagem Hosting services | | | | |
|---|--|---|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 38 | 44 | 15 | 4 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 36 | 48 | 15 | 3 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 51 | 7 | 18 | 5 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 62 | 7 | 5 | 10 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 61 | 7 | 11 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 62 | 16 | 20 | 5 | 0 |
| | Estadual State | 36 | 47 | 14 | 4 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 27 | 50 | 16 | 6 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 49 | 36 | 14 | 2 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

B2C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE CONTRATARAM SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE TI NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HIRED IT CONSULTANCY SERVICES IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|---|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 27 | 71 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 24 | 73 | 3 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 40 | 56 | 4 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 56 | 43 | 1 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 29 | 71 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 54 | 46 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 24 | 73 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 18 | 79 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 33 | 65 | 2 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.**B3A** PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA OPERACIONAL DE CÓDIGO ABERTO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED OPEN SOURCE OPERATING SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|---|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 71 | 29 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 68 | 31 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 86 | 14 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 96 | 4 | 0 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 86 | 14 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 93 | 6 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 68 | 31 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 55 | 44 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 84 | 16 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B3B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE USO DO SISTEMA OPERACIONAL DE CÓDIGO DE ABERTO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY LOCATION OF OPEN SOURCE OPERATING SYSTEM USAGE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Servidores Servers | | | |
|---|--|-----------------------|-----------|--|----------------------------|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | Não utilizam Do not use |
| TOTAL | | 64 | 6 | 1 | 29 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 61 | 6 | 1 | 32 |
| | Legislativo Legislative | 86 | 0 | 0 | 14 |
| | Judiciário Judiciary | 95 | 0 | 1 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 0 | 0 | 14 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 1 | 1 | 7 |
| | Estadual State | 61 | 6 | 1 | 32 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 48 | 5 | 1 | 45 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 79 | 5 | 0 | 16 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B3B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE USO DO SISTEMA OPERACIONAL DE CÓDIGO DE ABERTO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY LOCATION OF OPEN SOURCE OPERATING SYSTEM USAGE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Computadores utilizados pelos funcionários Computers used by employees | | | |
|---|--|---|-----------|--|----------------------------|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | Não utilizam Do not use |
| TOTAL | | 27 | 44 | 0 | 29 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 26 | 41 | 0 | 32 |
| | Legislativo Legislative | 32 | 54 | 0 | 14 |
| | Judiciário Judiciary | 27 | 69 | 0 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 39 | 46 | 0 | 14 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 28 | 65 | 0 | 7 |
| | Estadual State | 27 | 41 | 0 | 32 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 22 | 32 | 0 | 45 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 31 | 53 | 0 | 16 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Protocolos Protocols | | |
|---|--|-------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 86 | 13 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 85 | 14 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 96 | 4 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 94 | 5 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 4 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 5 | 3 |
| | Estadual State | 85 | 14 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 84 | 15 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 88 | 11 | 1 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Patrimônio Assets | | |
|---|--|----------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 81 | 16 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 79 | 18 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 93 | 7 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 98 | 1 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 7 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 5 | 3 |
| | Estadual State | 80 | 17 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 75 | 21 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 88 | 11 | 1 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Finanças e contabilidade Finances and accounting | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 80 | 16 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 80 | 17 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 84 | 11 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 83 | 12 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 7 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 84 | 12 | 4 |
| | Estadual State | 80 | 16 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 80 | 18 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 83 | 15 | 3 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Recursos humanos Human resources | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 80 | 18 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 78 | 19 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 5 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 95 | 4 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 7 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 90 | 8 | 1 |
| | Estadual State | 79 | 19 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 76 | 22 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 86 | 13 | 1 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Compras Purchases | | |
|---|--|----------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 74 | 24 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 73 | 24 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 70 | 26 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 82 | 15 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 21 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 76 | 21 | 3 |
| | Estadual State | 74 | 24 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 74 | 25 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 76 | 22 | 2 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Orçamento Budget | | |
|---|--|---------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 70 | 25 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 69 | 27 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 74 | 21 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 88 | 8 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 18 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 83 | 10 | 7 |
| | Estadual State | 69 | 27 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 65 | 30 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 75 | 22 | 3 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Gestão de documentos Document management | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 64 | 34 | 2 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 63 | 36 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 89 | 11 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 68 | 29 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 64 | 32 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 67 | 29 | 4 |
| | Estadual State | 64 | 35 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 58 | 40 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 68 | 31 | 1 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Contratos Contracts | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 61 | 35 | 4 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 60 | 36 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 70 | 26 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 76 | 23 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 57 | 39 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 70 | 27 | 3 |
| | Estadual State | 60 | 36 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 59 | 37 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 66 | 31 | 3 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Convênios Agreements | | |
|---|--|-------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 53 | 40 | 7 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 54 | 39 | 7 |
| | Legislativo Legislative | 46 | 44 | 11 |
| | Judiciário Judiciary | 48 | 45 | 7 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 50 | 46 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 54 | 38 | 8 |
| | Estadual State | 53 | 40 | 7 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 50 | 43 | 7 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 57 | 37 | 5 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Informação geográfica, mapas ou geoprocessamento Geographic information, maps or GIS | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 38 | 59 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 39 | 58 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 26 | 70 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 23 | 75 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 57 | 43 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 44 | 53 | 3 |
| | Estadual State | 37 | 59 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 31 | 64 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 43 | 55 | 1 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Sistemas de apoio à decisão Decision support systems | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 35 | 63 | 2 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 32 | 65 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 53 | 44 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 52 | 44 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 79 | 21 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 58 | 40 | 2 |
| | Estadual State | 33 | 65 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 18 | 79 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 50 | 49 | 1 |

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

B4 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Gestão Integrada – ERP Integrated management – ERP | | | |
|---|--|-----------|--|----|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 24 | 67 | 9 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 24 | 67 | 9 |
| | Legislativo Legislative | 25 | 72 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 20 | 76 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 32 | 61 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 12 | 84 | 5 |
| | Estadual State | 25 | 66 | 9 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 20 | 69 | 10 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 28 | 67 | 5 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B5A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Plano estratégico ou diretor de TI Strategic or master IT plan | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 49 | 48 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 45 | 52 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 55 | 43 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 95 | 5 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 25 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 8 | 1 |
| | Estadual State | 44 | 53 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 42 | 55 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 58 | 40 | 2 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B5A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Plano de segurança de informação Information security plan | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 48 | 49 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 44 | 52 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 63 | 38 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 77 | 20 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 54 | 46 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 79 | 20 | 1 |
| | Estadual State | 44 | 53 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 38 | 58 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 56 | 43 | 2 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B5A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Padrões de interoperabilidade Interoperability standards | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 35 | 59 | 6 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 34 | 60 | 6 |
| | Legislativo Legislative | 30 | 66 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 53 | 41 | 6 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 54 | 43 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 44 | 51 | 4 |
| | Estadual State | 34 | 60 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 27 | 67 | 6 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 40 | 57 | 3 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B5B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE REALIZARAM PELO MENOS UMAS DAS AÇÕES DO DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERFORMED AT LEAST ONE OF THE ACTIONS STATED ON THE FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Plano estratégico ou diretor de TI Strategic or master IT plan | | | | |
|---|--|--|--|--|---|
| | Sim, realiza alguma ação Yes, performs at least one action | Não realiza nenhuma ação Does not perform any actions | Não possui documento Does not have a plan | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 44 | 5 | 48 | 4 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 39 | 5 | 52 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 55 | 0 | 43 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 93 | 2 | 5 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 0 | 25 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 89 | 2 | 8 | 1 |
| | Estadual State | 38 | 5 | 53 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 34 | 7 | 55 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 55 | 3 | 40 | 2 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B5B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE REALIZARAM PELO MENOS UMAS DAS AÇÕES DO DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERFORMED AT LEAST ONE OF THE ACTIONS STATED ON THE FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Plano de segurança de informação Information security plan | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| | Sim, realiza alguma ação Yes, performs at least one action | Não realiza nenhuma ação Does not perform any actions | Não possui documento Does not have a plan | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 40 | 7 | 49 | 4 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 36 | 7 | 52 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 55 | 4 | 38 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 72 | 5 | 20 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 46 | 7 | 46 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 70 | 8 | 20 | 2 |
| | Estadual State | 36 | 7 | 53 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 31 | 6 | 58 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 47 | 8 | 43 | 3 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B5B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE REALIZARAM PELO MENOS UMAS DAS AÇÕES DO DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERFORMED AT LEAST ONE OF THE ACTIONS STATED ON THE FORMALLY INSTITUTED INFORMATION TECHNOLOGY PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Padrões de interoperabilidade Interoperability standards | | | | |
|---|--|--|--|---|---|
| | Sim, realiza alguma ação Yes, performs at least one action | Não realiza nenhuma ação Does not perform any actions | Não possui documento Does not have a plan | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 28 | 6 | 59 | 7 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 26 | 6 | 60 | 7 |
| | Legislativo Legislative | 29 | 2 | 66 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 47 | 6 | 41 | 6 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 54 | 0 | 43 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 40 | 4 | 51 | 5 |
| | Estadual State | 27 | 6 | 60 | 7 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 20 | 7 | 67 | 6 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 35 | 4 | 57 | 3 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B5C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE MONITORAM PERIODICAMENTE DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERIODICALLY MONITOR THE FORMALLY INSTITUTED IT PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Plano estratégico ou diretor de TI Strategic or master IT plan | | | | |
|---|--|---|--|---|--|--|
| | | Sim, monitora periodicamente Yes, monitors periodically | Não monitora periodicamente Does not monitor periodically | Possui documento, mas não realizou nenhuma das ações previstas Has a plan, but did not perform any of the expected actions | Não possui o documento Does not have a plan | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 37 | 7 | 5 | 48 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 32 | 7 | 5 | 52 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 52 | 4 | 0 | 43 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 84 | 7 | 2 | 5 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 68 | 7 | 0 | 25 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 81 | 8 | 2 | 8 | 1 |
| | Estadual State | 31 | 7 | 5 | 53 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 27 | 6 | 7 | 55 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 47 | 8 | 3 | 40 | 2 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B5C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE MONITORAM PERIODICAMENTE DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERIODICALLY MONITOR THE FORMALLY INSTITUTED IT PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Plano de segurança de informação Information security plan | | | | |
|---|--|--|---|--|--|---|
| | | Sim, monitora periodicamente Yes, monitors periodically | Não monitora periodicamente Does not monitor periodically | Possui documento, mas não realizou nenhuma das ações previstas Has a plan, but did not perform any of the expected actions | Não possui o documento Does not have a plan | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 36 | 4 | 7 | 49 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 33 | 3 | 7 | 52 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 52 | 4 | 4 | 38 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 59 | 13 | 5 | 20 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 36 | 11 | 7 | 46 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 63 | 8 | 8 | 20 | 2 |
| | Estadual State | 32 | 3 | 7 | 53 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 27 | 3 | 6 | 58 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 42 | 5 | 8 | 43 | 3 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B5C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE MONITORAM PERIODICAMENTE DOCUMENTO FORMALMENTE INSTITUÍDO DE PLANEJAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PERIODICALLY MONITOR THE FORMALLY INSTITUTED IT PLAN, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Padrões de interoperabilidade Interoperability standards | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|---|
| | Sim, monitora periodicamente Yes, monitors periodically | Não monitora periodicamente Does not monitor periodically | Possui documento, mas não realizou nenhuma das ações previstas Has a plan, but did not perform any of the expected actions | Não possui o documento Does not have a plan | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 23 | 4 | 6 | 59 | 7 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 23 | 3 | 6 | 60 | 8 |
| | Legislativo Legislative | 20 | 9 | 2 | 66 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 28 | 18 | 6 | 41 | 7 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 54 | 0 | 0 | 43 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 25 | 14 | 4 | 51 | 6 |
| | Estadual State | 23 | 3 | 6 | 60 | 8 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 19 | 1 | 7 | 67 | 6 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 28 | 7 | 4 | 57 | 3 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

B6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Senha para acesso a rede e aplicações Password to access the network and applications | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 95 | 4 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 95 | 5 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 100 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 99 | 1 | 0 |
| | Estadual State | 95 | 4 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 92 | 7 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 98 | 2 | 0 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Backup Backup | | |
|---|--|------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 93 | 7 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 92 | 8 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 100 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 98 | 2 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 97 | 3 | 0 |
| | Estadual State | 92 | 7 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 89 | 10 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 96 | 4 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Programas para identificação de invasões, vírus e spam <i>Detecting invasions, viruses and spam</i> | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu <i>Does not know/ Did not answer</i> | |
| TOTAL | 91 | 9 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 89 | 10 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 100 | 0 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 100 | 0 | 0 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 98 | 1 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 90 | 9 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 86 | 12 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 94 | 6 | 0 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Restrição de acesso físico aos servidores centrais <i>Restricting physical access to main servers</i> | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu <i>Does not know/ Did not answer</i> | |
| TOTAL | 88 | 11 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 87 | 12 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 99 | 1 | 0 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 97 | 1 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 87 | 12 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 79 | 19 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 96 | 4 | 0 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Controle dos software instalados nas estações de trabalho dos usuários Controlling the software installed in users' workstations | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 85 | 15 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 84 | 16 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 5 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 87 | 11 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 94 | 4 | 2 |
| | Estadual State | 84 | 16 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 78 | 20 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 90 | 10 | 0 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B6 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE PRÁTICA

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USED INFORMATION SECURITY PRACTICES IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF PRACTICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Suprimento de energia aos servidores centrais Electrical power supply for main servers | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 74 | 22 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 72 | 24 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 4 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 95 | 5 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 11 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 88 | 10 | 2 |
| | Estadual State | 73 | 24 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 72 | 26 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 80 | 16 | 4 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

B6A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM APLICAÇÕES DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE DIGITAL CERTIFICATE APPLICATIONS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|---|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 67 | 31 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | | 64 | 33 | 3 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | | 81 | 19 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | | 96 | 1 | 2 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | | 89 | 11 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | | 90 | 9 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | | 64 | 33 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | | 63 | 34 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | | 73 | 26 | 1 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

B7 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM COMITÊ OU CONSELHO DIRETIVO, DE ESTRATÉGIA OU DE GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE A STEERING COMMITTEE OR COUNCIL FOR INFORMATION TECHNOLOGY STRATEGY OR GOVERNANCE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|---|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 34 | 65 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | | 27 | 71 | 2 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | | 34 | 64 | 2 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | | 96 | 2 | 1 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | | 95 | 4 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | | 26 | 72 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | | 19 | 80 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | | 44 | 56 | 0 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B8 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Gerenciamento de serviços Service management | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 71 | 28 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 70 | 29 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 73 | 23 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 73 | 24 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 14 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 74 | 24 | 2 |
| | Estadual State | 70 | 29 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 60 | 39 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 76 | 23 | 1 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B8 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Gestão de contratos Contract management | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 69 | 29 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 68 | 30 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 73 | 25 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 80 | 19 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 82 | 18 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 82 | 18 | 1 |
| | Estadual State | 68 | 30 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 63 | 34 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 74 | 26 | 0 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B8 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Acompanhamento de projetos Project monitoring | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 63 | 35 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 61 | 37 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 86 | 14 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 71 | 27 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 11 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 79 | 20 | 1 |
| | Estadual State | 61 | 37 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 52 | 47 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 71 | 28 | 1 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B8 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Tratamento de incidentes Incident management | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 60 | 37 | 2 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 59 | 38 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 70 | 27 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 65 | 34 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 71 | 29 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 68 | 32 | 1 |
| | Estadual State | 59 | 38 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 56 | 40 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 64 | 35 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B8 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PROCESSOS DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR TIPO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE INFORMATION TECHNOLOGY MANAGEMENT PROCESSES, BY TYPE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Gestão de riscos Risk management | | |
|---|--|-------------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 35 | 62 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 35 | 63 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 38 | 55 | 7 |
| | Judiciário Judiciary | 35 | 63 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 29 | 68 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 44 | 53 | 3 |
| | Estadual State | 33 | 64 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 33 | 65 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 35 | 63 | 2 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B9 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | E-mail E-mail | | |
|---|--|------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 30 | 69 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 32 | 66 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 18 | 80 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 14 | 84 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 15 | 82 | 2 |
| | Estadual State | 32 | 67 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 38 | 61 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 25 | 74 | 0 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B9 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Capacidade de processamento Processing capacity | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 17 | 81 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 18 | 80 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 16 | 82 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 7 | 92 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 16 | 82 | 1 |
| | Estadual State | 17 | 81 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 19 | 79 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 16 | 83 | 1 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B9 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | Armazenamento de arquivos ou banco de dados File storage or database | | | |
|---|---|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 17 | 82 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 18 | 81 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 16 | 80 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 5 | 94 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 7 | 93 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 13 | 86 | 1 |
| | Estadual State | 17 | 82 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 19 | 80 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 16 | 84 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B9 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Software de escritório Office software | | |
|---|---|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 12 | 86 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 13 | 86 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 16 | 82 | 2 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 8 | 90 | 1 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 4 | 96 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 9 | 88 | 3 |
| | Estadual <i>State</i> | 13 | 86 | 1 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 14 | 84 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 11 | 88 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B9A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE ORGANIZAÇÃO QUE FORNECE O SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE PROVIDER

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | E-mail E-mail | | | | | |
|---|---|--------------------------------|---|---------------------------------------|-----------------|---|--|
| | | Serviço próprio Own service | Organização pública de TI Public IT organization | Empresa privada Private enterprise | Outros Other | Não utiliza esse serviço Does not use this service | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 4 | 19 | 6 | 2 | 69 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 3 | 22 | 6 | 2 | 66 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 9 | 0 | 9 | 0 | 80 | 2 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 2 | 1 | 10 | 0 | 84 | 2 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 11 | 0 | 4 | 0 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 3 | 5 | 8 | 1 | 82 | 3 |
| | Estadual <i>State</i> | 4 | 21 | 6 | 2 | 67 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 2 | 23 | 10 | 2 | 61 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 5 | 16 | 4 | 1 | 74 | 0 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B9A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE ORGANIZAÇÃO QUE FORNECE O SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE PROVIDER

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Capacidade de processamento Processing capacity | | | | | |
|--|--|--|---|---------------------------------------|-----------------|---|--|
| | | Serviço próprio Own service | Organização pública de TI Public IT organization | Empresa privada Private enterprise | Outros Other | Não utiliza esse serviço Does not use this service | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 6 | 8 | 3 | 1 | 81 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 5 | 9 | 3 | 1 | 80 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 9 | 4 | 4 | 0 | 82 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 4 | 1 | 1 | 0 | 92 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 0 | 0 | 0 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 8 | 4 | 4 | 1 | 82 | 3 |
| | Estadual State | 5 | 9 | 3 | 1 | 81 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 6 | 10 | 4 | 0 | 79 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 5 | 8 | 3 | 1 | 83 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B9A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE ORGANIZAÇÃO QUE FORNECE O SERVIÇO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE PROVIDER

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Armacenamento de arquivos ou banco de dados File storage or database | | | | | |
|---|---|---|---|---------------------------------------|-----------------|---|--|
| | | Serviço próprio Own service | Organização pública de TI Public IT organization | Empresa privada Private enterprise | Outros Other | Não utiliza esse serviço Does not use this service | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 5 | 8 | 4 | 1 | 82 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 5 | 9 | 4 | 1 | 81 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 11 | 4 | 2 | 0 | 80 | 4 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 1 | 0 | 4 | 0 | 94 | 1 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 7 | 0 | 0 | 0 | 93 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 8 | 2 | 5 | 0 | 86 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 5 | 9 | 3 | 1 | 82 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 5 | 12 | 4 | 1 | 80 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 6 | 6 | 4 | 1 | 84 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B9A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO DE ORGANIZAÇÃO QUE FORNECE O SERVIÇO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT USE CLOUD COMPUTING SERVICES, BY TYPE OF SERVICE PROVIDER

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Software de escritório Office software | | | | | |
|--|--|---|---|---------------------------------------|-----------------|---|--|
| | | Serviço próprio Own service | Organização pública de TI Public IT organization | Empresa privada Private enterprise | Outros Other | Não utiliza esse serviço Does not use this service | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 3 | 4 | 6 | 1 | 86 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 3 | 4 | 6 | 1 | 86 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 4 | 0 | 13 | 0 | 82 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 1 | 1 | 7 | 0 | 90 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 4 | 0 | 0 | 0 | 96 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 2 | 1 | 6 | 0 | 88 | 4 |
| | Estadual State | 3 | 4 | 6 | 1 | 86 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 3 | 4 | 7 | 1 | 84 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 2 | 3 | 6 | 0 | 88 | 1 |

¹ Base: 1.386 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,386 federal and state government organizations that reported having an information technology department or sector. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

C1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 92 | 8 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 91 | 9 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 100 | 0 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 99 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 99 | 1 | 0 |
| | Estadual State | 91 | 9 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 87 | 13 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 97 | 3 | 0 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | Fazer download de documentos ou formulários Downloading documents or forms | | | | |
|---|---|-----------|---|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 81 | 7 | 12 | 0 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 79 | 7 | 13 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 2 | 4 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 94 | 4 | 2 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 82 | 4 | 14 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 91 | 2 | 6 | 1 |
| | Estadual State | 79 | 7 | 13 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 76 | 9 | 15 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 83 | 5 | 11 | 1 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Preencher ou enviar formulários pelo website Completing or sending forms through the website | | | |
|---|--|---|-----------|---|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 60 | 15 | 24 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 57 | 16 | 27 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 91 | 4 | 5 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 82 | 9 | 9 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 0 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 79 | 8 | 11 | 1 |
| | Estadual State | 58 | 16 | 26 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 58 | 15 | 27 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 64 | 12 | 24 | 1 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Consultar processos administrativos ou judiciais em andamento Checking ongoing administrative or judicial proceedings | | | |
|---|--|--|-----------|---|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 44 | 21 | 35 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 37 | 23 | 39 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 82 | 7 | 11 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 98 | 2 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 7 | 4 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 73 | 12 | 13 | 1 |
| | Estadual State | 40 | 22 | 37 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 34 | 23 | 42 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 52 | 17 | 31 | 0 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Fazer emissões de documentos como licenças, certidões, permissões e outros Obtaining documents such as licences, certificates, permits and others | | | |
|---|---|--|-----------|---|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 38 | 21 | 40 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 33 | 23 | 42 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 55 | 14 | 30 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 90 | 5 | 4 | 1 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 29 | 18 | 50 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 59 | 12 | 26 | 4 |
| | Estadual <i>State</i> | 35 | 22 | 41 | 1 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 26 | 25 | 49 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 47 | 17 | 34 | 2 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Fazer inscrição ou matrícula como, por exemplo, para concursos, cursos e escolas Registering or enrolling in, for example, public service employee exams, courses and schools | | | |
|---|---|--|-----------|---|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 35 | 23 | 41 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 30 | 25 | 44 | 1 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 68 | 9 | 23 | 0 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 57 | 11 | 32 | 0 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 89 | 7 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 47 | 15 | 37 | 1 |
| | Estadual <i>State</i> | 33 | 24 | 42 | 1 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 25 | 24 | 51 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 43 | 21 | 35 | 1 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamento Obtaining tax payment slips or other payment tabs | | | |
|---|--|--|-----------|---|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 30 | 20 | 48 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 29 | 20 | 50 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 20 | 30 | 48 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 55 | 27 | 18 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 11 | 14 | 71 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 35 | 26 | 37 | 1 |
| | Estadual State | 29 | 20 | 50 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 21 | 22 | 56 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 36 | 19 | 44 | 1 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C3 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF SERVICE OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Realizar agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros Scheduling appointments, assistance, services, and others | | | |
|---|--|---|-----------|---|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não oferece esse serviço Does not offer this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 28 | 30 | 41 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 26 | 31 | 42 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 25 | 29 | 46 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 62 | 17 | 21 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 25 | 32 | 43 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 46 | 23 | 30 | 0 |
| | Estadual State | 26 | 30 | 42 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 21 | 32 | 47 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 35 | 27 | 36 | 2 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

C4A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE OFERECERAM ON-LINE O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELOS CIDADÃOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim, inteiramente Yes, entirely | Sim, parcialmente Yes, partially | Não No | Não declarou o serviço público mais procurado Did not report the most requested service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|--|---|-----------|--|---|
| TOTAL | | 30 | 37 | 19 | 11 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 27 | 38 | 21 | 12 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 73 | 11 | 2 | 14 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 42 | 43 | 7 | 5 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 46 | 32 | 11 | 7 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 47 | 35 | 8 | 8 | 2 |
| | Estadual State | 28 | 38 | 21 | 12 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 29 | 39 | 20 | 11 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 32 | 36 | 16 | 13 | 3 |

¹ Base: 1.648 órgãos públicos federais e estaduais. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,648 federal and state government organizations. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Este tipo de serviço não permite que ele seja oferecido pela Internet This type of service cannot be offered online | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 62 | 36 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 61 | 37 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 86 | 14 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 76 | 24 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 25 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 67 | 30 | 3 |
| | Estadual State | 62 | 36 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 63 | 34 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 63 | 37 | 0 |

¹ Base: 941 órgãos públicos federais e estaduais que prestam parcialmente ou não prestam o serviço público mais procurado pelo cidadão pela Internet. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 941 federal and state government organizations that do not provide the most requested public service online or offer it only partially. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Restrições legais Legal restrictions | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 46 | 51 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 44 | 53 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 14 | 71 | 14 |
| | Judiciário Judiciary | 79 | 21 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 25 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 61 | 39 | 0 |
| | Estadual State | 45 | 52 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 41 | 57 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 54 | 43 | 3 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Falta de infraestrutura Lack of infrastructure | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 24 | 76 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 25 | 75 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 43 | 57 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 10 | 90 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 8 | 92 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 13 | 87 | 0 |
| | Estadual State | 25 | 75 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 29 | 71 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 17 | 83 | 0 |

¹ Base: 941 órgãos públicos federais e estaduais que prestam parcialmente ou não prestam o serviço público mais procurado pelo cidadão pela Internet. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 941 federal and state government organizations that do not provide the most requested public service online or offer it only partially. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Falta de integração entre os órgãos envolvidos na provisão deste serviço Lack of integration among the organizations involved in providing this service | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 21 | 79 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 21 | 79 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 43 | 57 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 10 | 90 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 17 | 83 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 8 | 92 | 0 |
| | Estadual State | 22 | 78 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 22 | 77 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 19 | 81 | 0 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Falta de recursos financeiros Lack of financial resources | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 19 | 81 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 19 | 80 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 14 | 86 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 10 | 90 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 8 | 92 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 13 | 87 | 0 |
| | Estadual State | 19 | 81 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 21 | 78 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 15 | 85 | 0 |

¹ Base: 941 órgãos públicos federais e estaduais que prestam parcialmente ou não prestam o serviço público mais procurado pelo cidadão pela Internet. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 941 federal and state government organizations that do not provide the most requested public service online or offer it only partially. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Por não ser uma prioridade neste órgão The service is not among the priorities of this organization | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 11 | 89 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 11 | 88 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 29 | 71 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 2 | 98 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 100 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 2 | 98 | 0 |
| | Estadual State | 12 | 88 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 14 | 86 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 7 | 93 | 0 |

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

C4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR MOTIVOS PARA NÃO PRESTAR O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO INTEIRAMENTE PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY REASON FOR THEIR NOT PROVIDING THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ENTIRELY ONLINE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PRESTAM PARCIALMENTE OU NÃO PRESTAM O SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELO CIDADÃO PELA INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT DO NOT OFFER THE MOST REQUESTED PUBLIC SERVICE ONLINE OR OFFER IT ONLY PARTIALLY ONLINE¹

| Percentual Percentage (%) | | Outro motivo Other reasons | | |
|---|--|-------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 35 | 64 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 36 | 64 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 57 | 43 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 24 | 76 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 42 | 58 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 23 | 77 | 0 |
| | Estadual State | 36 | 63 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 33 | 66 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 38 | 62 | 0 |

¹ Base: 941 órgãos públicos federais e estaduais que prestam parcialmente ou não prestam o serviço público mais procurado pelo cidadão pela Internet. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 941 federal and state government organizations that do not provide the most requested public service online or offer it only partially. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

C5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Ferramenta de busca nos conteúdos do website Search engine for the contents of the website | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 84 | 15 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 83 | 16 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 93 | 7 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 7 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 94 | 6 | 0 |
| | Estadual State | 83 | 16 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 84 | 14 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 85 | 15 | 0 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Vídeos Videos | | |
|---|--|------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 59 | 40 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 55 | 43 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 82 | 16 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 79 | 21 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 79 | 21 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 82 | 18 | 0 |
| | Estadual State | 56 | 43 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 50 | 48 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 65 | 34 | 1 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Áudio ou rádio web Audio or web radio | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 31 | 68 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 28 | 71 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 73 | 25 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 46 | 52 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 29 | 68 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 46 | 54 | 0 |
| | Estadual State | 29 | 69 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 27 | 71 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 34 | 65 | 1 |

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

C5 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Transmissão on-line em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões Real-time online broadcasting of events such as sessions, lectures and meetings | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 27 | 73 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 22 | 78 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 73 | 27 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 57 | 43 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 61 | 39 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 53 | 47 | 0 |
| | Estadual State | 24 | 76 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 19 | 80 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 35 | 65 | 0 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | Website adaptado para dispositivos móveis Website version for mobile devices | | | |
|---|---|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 42 | 54 | 4 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 40 | 56 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 59 | 41 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 59 | 39 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 71 | 25 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 50 | 49 | 1 |
| | Estadual State | 42 | 54 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 36 | 60 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 49 | 48 | 3 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | Aplicativos criados pelo órgão público Applications created by the government organization | | | |
|---|---|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 21 | 77 | 2 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 19 | 79 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 34 | 66 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 39 | 58 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 29 | 71 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 33 | 65 | 2 |
| | Estadual State | 20 | 79 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 12 | 87 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 30 | 69 | 1 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
 PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pelo órgão público Applications created by enterprises or citizens based on data provided by the government organization | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 12 | 85 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 12 | 85 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 21 | 75 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 14 | 81 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 93 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 19 | 79 | 2 |
| | Estadual State | 11 | 85 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 9 | 89 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 14 | 83 | 3 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
 PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Envio de SMS para o cidadão Sending text messages to citizens by SMS | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 10 | 88 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 10 | 89 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 14 | 86 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 16 | 81 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 96 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 11 | 87 | 2 |
| | Estadual State | 10 | 88 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 10 | 89 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 12 | 87 | 1 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Recebimento de SMS enviado pelo cidadão Receiving text messages from citizens by SMS | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 8 | 90 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 8 | 90 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 11 | 88 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 10 | 88 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 4 | 96 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 6 | 92 | 1 |
| | Estadual State | 8 | 90 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 8 | 91 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 9 | 90 | 1 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Transações e pagamentos Payments and transactions | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 3 | 95 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 3 | 96 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 0 | 98 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 6 | 92 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 7 | 93 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 1 | 99 | 1 |
| | Estadual State | 3 | 95 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 2 | 97 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 4 | 95 | 1 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C6B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS PARA O CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Outro Other | | |
|---|--|----------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 1 | 98 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 1 | 98 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 0 | 100 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 1 | 98 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 0 | 100 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 1 | 99 | 1 |
| | Estadual State | 1 | 98 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 1 | 98 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 1 | 98 | 1 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

D1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Endereços e telefones Addresses and telephone numbers | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 99 | 1 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 99 | 1 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 99 | 0 | 1 |
| | Estadual State | 99 | 1 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 100 | 0 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 99 | 1 | 0 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | Estrutura organizacional Organizational structure | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 91 | 9 | 0 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 90 | 10 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 5 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 99 | 1 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 96 | 4 | 0 |
| | Estadual State | 90 | 9 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 89 | 11 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 94 | 5 | 0 |

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

D1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | Horário de atendimento ao público Customer service hours | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 83 | 16 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 82 | 17 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 88 | 11 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 96 | 1 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 11 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 91 | 6 | 4 |
| | Estadual State | 82 | 17 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 79 | 20 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 85 | 13 | 2 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

D2 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Legislação Legislation | Contas públicas ou prestação de contas Public accounts or rendering of accounts | Compras, licitações ou compras eletrônicas Public purchases, public tendering or e-tendering | Lista de salários dos servidores públicos List of public service employees' salaries |
|---|--|---------------------------|--|--|--|
| TOTAL | | 93 | 90 | 90 | 84 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 92 | 89 | 89 | 83 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 96 | 98 | 93 |
| | Judiciário Judiciary | 98 | 98 | 99 | 96 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 99 | 96 | 98 | 96 |
| | Estadual State | 92 | 89 | 89 | 83 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 90 | 87 | 88 | 81 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 96 | 91 | 93 | 86 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

D2 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Contratos Contracts | Catálogo de serviços públicos List of public services | Documentos com os objetivos, planos e metas Documents stating objectives, plans and goals | Documentos com os resultados dos objetivos, planos e metas Documents stating the outcomes of the objectives, plans and goals |
|---|--|------------------------|---|--|---|
| TOTAL | | 78 | 74 | 72 | 64 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 76 | 75 | 71 | 62 |
| | Legislativo Legislative | 88 | 61 | 75 | 66 |
| | Judiciário Judiciary | 98 | 67 | 94 | 86 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 57 | 86 | 75 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 98 | 75 | 89 | 81 |
| | Estadual State | 76 | 74 | 71 | 62 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 73 | 76 | 69 | 64 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 83 | 73 | 74 | 64 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Contas públicas ou prestação de contas Public accounts or rendering of accounts | | | | | |
|---|--|---|----------------------------|---------------------------------|--|---|
| | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 24 | 46 | 20 | 7 | 3 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 16 | 52 | 21 | 8 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 88 | 0 | 9 | 0 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 89 | 1 | 7 | 0 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 0 | 11 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 54 | 20 | 22 | 0 | 4 |
| | Estadual State | 21 | 48 | 20 | 8 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 15 | 54 | 18 | 12 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 32 | 37 | 22 | 5 | 4 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | Compras, licitações ou compras eletrônicas Public purchases, public tendering or e-tendering | | | | | |
|---|---|---|----------------------------|---------------------------------|--|---|
| | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 29 | 40 | 21 | 8 | 2 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 23 | 45 | 21 | 9 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 80 | 2 | 16 | 0 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 78 | 5 | 16 | 0 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 4 | 7 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 58 | 7 | 33 | 1 | 1 |
| | Estadual State | 26 | 43 | 19 | 9 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 19 | 52 | 18 | 10 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 38 | 30 | 25 | 5 | 2 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Catálogo de serviços públicos List of public services | | | | |
|---|--|---------------------------------|--|--|-------------------------------|------------------------------------|---|
| | | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 36 | 21 | 16 | 21 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | | 33 | 24 | 18 | 20 | 5 |
| | Legislativo Legislative | | 57 | 2 | 2 | 30 | 9 |
| | Judiciário Judiciary | | 63 | 1 | 4 | 29 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | | 43 | 7 | 7 | 36 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | | 65 | 2 | 8 | 21 | 4 |
| | Estadual State | | 33 | 23 | 17 | 21 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | | 28 | 30 | 17 | 21 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | | 43 | 15 | 15 | 22 | 5 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Lista de salários dos servidores públicos List of public service employees' salaries | | | | |
|---|--|---------------------------------|---|--|-------------------------------|------------------------------------|---|
| | | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 18 | 59 | 7 | 13 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | | 9 | 66 | 8 | 14 | 3 |
| | Legislativo Legislative | | 84 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | | 88 | 2 | 6 | 2 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | | 47 | 38 | 11 | 3 | 1 |
| | Estadual State | | 15 | 61 | 7 | 14 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | | 9 | 64 | 9 | 17 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | | 26 | 55 | 6 | 11 | 3 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Contratos Contracts | | | | |
|---|--|--|---|----------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 28 | 35 | 15 | 19 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 21 | 39 | 15 | 21 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 75 | 2 | 11 | 7 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 86 | 1 | 11 | 1 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 7 | 7 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 64 | 10 | 24 | 1 | 1 |
| | Estadual State | 24 | 38 | 14 | 21 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 22 | 38 | 13 | 25 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 34 | 32 | 17 | 13 | 3 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Legislação Legislation | | | | |
|---|--|--|---|----------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 53 | 20 | 21 | 6 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 48 | 22 | 22 | 6 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 0 | 4 | 0 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 77 | 0 | 20 | 0 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 89 | 0 | 11 | 0 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 72 | 2 | 25 | 0 | 1 |
| | Estadual State | 50 | 22 | 20 | 6 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 41 | 26 | 23 | 10 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 64 | 13 | 19 | 3 | 1 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Documentos com os objetivos, planos e metas Documents stating objectives, plans and goals | | | | |
|---|--|--|---|----------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 39 | 20 | 14 | 24 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 33 | 22 | 16 | 26 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 70 | 2 | 4 | 23 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 90 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 0 | 0 | 7 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 77 | 2 | 9 | 7 | 4 |
| | Estadual State | 34 | 21 | 15 | 26 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 33 | 23 | 14 | 29 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 46 | 15 | 13 | 22 | 3 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

D2A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT PUBLISH ON THE INTERNET, BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Documentos com os resultados dos objetivos, planos e metas Documents stating the outcomes of the objectives, plans and goals | | | | |
|---|--|---|---|----------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 32 | 19 | 13 | 30 | 6 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 27 | 21 | 14 | 32 | 6 |
| | Legislativo Legislative | 64 | 0 | 2 | 29 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 77 | 1 | 7 | 10 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 61 | 0 | 14 | 21 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 67 | 1 | 13 | 13 | 6 |
| | Estadual State | 28 | 21 | 13 | 32 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 23 | 27 | 14 | 32 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 41 | 12 | 10 | 31 | 5 |

¹ Base: 1.644 órgãos públicos federais e estaduais que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,644 federal and state government organizations that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

D3A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY FILE FORMAT AVAILABLE ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE E QUE PERMITEM AO USUÁRIO FAZER DOWNLOAD DE DOCUMENTOS¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE AND THAT ALLOW DOCUMENT DOWNLOAD BY USERS¹

| Percentual Percentage (%) | | PDF | | | DOC ou DOCX DOC or DOCX | | |
|---|--|------------|-----------|---|----------------------------|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer |
| TOTAL | | 95 | 4 | 1 | 65 | 31 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 95 | 4 | 1 | 65 | 30 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 96 | 4 | 0 | 58 | 34 | 8 |
| | Judiciário Judiciary | 100 | 0 | 0 | 53 | 44 | 3 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 100 | 0 | 0 | 83 | 17 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 98 | 2 | 1 | 61 | 36 | 3 |
| | Estadual State | 95 | 4 | 1 | 65 | 30 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 95 | 3 | 2 | 64 | 29 | 7 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 95 | 5 | 0 | 64 | 32 | 3 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D3A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY FILE FORMAT AVAILABLE ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE E QUE PERMITEM AO USUÁRIO FAZER DOWNLOAD DE DOCUMENTOS¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE AND THAT ALLOW DOCUMENT DOWNLOAD BY USERS¹

| Percentual Percentage (%) | | XLS ou XLSX XLS or XLSX | | | PPT ou PPTX PPT or PPTX | | |
|---|--|----------------------------|-----------|---|----------------------------|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer |
| TOTAL | | 43 | 49 | 8 | 34 | 57 | 8 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 42 | 49 | 8 | 35 | 57 | 9 |
| | Legislativo Legislative | 53 | 36 | 11 | 32 | 57 | 11 |
| | Judiciário Judiciary | 43 | 52 | 5 | 32 | 61 | 6 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 48 | 43 | 9 | 26 | 70 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 55 | 36 | 9 | 45 | 47 | 8 |
| | Estadual State | 41 | 51 | 8 | 33 | 59 | 9 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 36 | 55 | 9 | 30 | 59 | 11 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 49 | 43 | 8 | 40 | 54 | 6 |

¹ Base: 1.217 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website e permitem que o usuário faça download de documentos. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,217 federal and state government organizations that reported having a website and allowing document download by users. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D3A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY FILE FORMAT AVAILABLE ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE E QUE PERMITEM AO USUÁRIO FAZER DOWNLOAD DE DOCUMENTOS¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE AND THAT ALLOW DOCUMENT DOWNLOAD BY USERS¹

| | Percentual Percentage (%) | XML | | | ODT | | |
|---|---|------------|-----------|---|------------|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer |
| TOTAL | | 30 | 61 | 9 | 21 | 69 | 11 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 28 | 63 | 9 | 19 | 70 | 11 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 42 | 45 | 13 | 17 | 72 | 11 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 43 | 52 | 5 | 31 | 61 | 8 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 30 | 65 | 4 | 57 | 43 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 43 | 47 | 10 | 33 | 58 | 9 |
| | Estadual <i>State</i> | 28 | 63 | 9 | 19 | 70 | 11 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 25 | 65 | 10 | 14 | 73 | 13 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 36 | 56 | 8 | 26 | 65 | 9 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D3A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY FILE FORMAT AVAILABLE ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE E QUE PERMITEM AO USUÁRIO FAZER DOWNLOAD DE DOCUMENTOS¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE AND THAT ALLOW DOCUMENT DOWNLOAD BY USERS¹

| | Percentual Percentage (%) | CSV | | | RDF | | |
|---|---|------------|-----------|---|------------|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer |
| TOTAL | | 14 | 73 | 13 | 7 | 80 | 13 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 13 | 74 | 13 | 6 | 81 | 13 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 21 | 62 | 17 | 8 | 74 | 19 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 21 | 71 | 8 | 16 | 74 | 10 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 17 | 83 | 0 | 13 | 83 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 29 | 61 | 10 | 18 | 69 | 13 |
| | Estadual <i>State</i> | 12 | 75 | 13 | 6 | 81 | 13 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 15 | 72 | 13 | 5 | 80 | 15 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 16 | 73 | 11 | 9 | 79 | 12 |

¹ Base: 1.217 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website e permitem que o usuário faça download de documentos. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.² Basis: 1,217 federal and state government organizations that reported having a website and allowing document download by users. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

D3A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMATO DE ARQUIVO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY FILE FORMAT AVAILABLE ON THE WEBSITE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE E QUE PERMITEM AO USUÁRIO FAZER DOWNLOAD DE DOCUMENTOS¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE AND THAT ALLOW DOCUMENT DOWNLOAD BY USERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Outro Other | | |
|---|---|----------------|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not now/ Did not answer |
| TOTAL | | 25 | 69 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 25 | 69 | 6 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 25 | 72 | 4 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 34 | 64 | 3 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 26 | 70 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO <i>FEDERAL ENTITY</i> | Federal <i>Federal</i> | 29 | 67 | 3 |
| | Estadual <i>State</i> | 25 | 69 | 6 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 23 | 68 | 9 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 26 | 71 | 3 |

¹ Base: 1.217 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website e permitem que o usuário faça download de documentos. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,217 federal and state government organizations that reported having a website and allowing document download by users. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

E1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | Endereço de e-mail Email address | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 96 | 4 | 0 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 96 | 4 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 98 | 2 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 96 | 4 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 7 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 98 | 2 | 0 |
| | Estadual State | 96 | 4 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 96 | 4 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 96 | 4 | 0 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | Fale conosco Contact us | | | |
|---|--|-----------|--|---|
| | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | |
| TOTAL | 85 | 14 | 1 | |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 83 | 15 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 95 | 5 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 96 | 4 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 7 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 94 | 6 | 0 |
| | Estadual State | 84 | 15 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 86 | 13 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 86 | 14 | 0 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

² Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Formulário eletrônico Electronic forms | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 78 | 22 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 75 | 24 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 93 | 7 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 96 | 4 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 4 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 90 | 10 | 0 |
| | Estadual State | 76 | 23 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 79 | 20 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 77 | 22 | 1 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Serviço de solicitação de acesso à informação Service to request access to information | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 61 | 35 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 58 | 37 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 88 | 11 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 68 | 24 | 7 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 82 | 14 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 85 | 11 | 4 |
| | Estadual State | 58 | 38 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 62 | 35 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 62 | 33 | 5 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Denúncia on-line Online report | | |
|---|--|-----------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 49 | 49 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 45 | 53 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 73 | 25 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 71 | 28 | 1 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 96 | 4 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 66 | 30 | 4 |
| | Estadual State | 47 | 52 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 44 | 54 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 56 | 44 | 1 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E1 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA FORMA DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPE OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF CONTACT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Atendimento on-line em tempo real como chats Real-time online customer service, such as chats | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 12 | 88 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 12 | 87 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 9 | 89 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 9 | 91 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 11 | 89 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 11 | 88 | 1 |
| | Estadual State | 12 | 88 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 10 | 89 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 11 | 89 | 0 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E2 PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE DISPONIBILIZARAM OUVIDORIA ON-LINE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE OMBUDSMAN
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A WEBSITE¹

| | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | | |
| | | 51 | 48 | 1 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 46 | 53 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 70 | 29 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 89 | 11 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 93 | 7 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 70 | 29 | 1 |
| | Estadual State | 48 | 50 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 44 | 54 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 57 | 43 | 1 |

¹ Base: 1.508 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir website. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,508 federal and state government organizations that reported having a website. Data collected between July and November 2015.

E3B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | | |
| | | 76 | 24 | 0 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 74 | 26 | 0 |
| | Legislativo Legislative | 91 | 9 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 94 | 6 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 86 | 14 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 8 | 0 |
| | Estadual State | 74 | 26 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 70 | 30 | 0 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 82 | 18 | 0 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

E3C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Redes de Relacionamento como Facebook ou Yahoo Profile Social networking sites such as Facebook or Yahoo Profile | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 68 | 30 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 66 | 32 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 84 | 16 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 82 | 14 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 25 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 80 | 18 | 2 |
| | Estadual State | 67 | 31 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 63 | 35 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 74 | 24 | 2 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Microblog como Twitter Microblog such as Twitter | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 50 | 47 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 46 | 51 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 75 | 25 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 82 | 12 | 6 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 75 | 18 | 7 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 81 | 16 | 3 |
| | Estadual State | 46 | 51 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 42 | 55 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 59 | 39 | 2 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Vídeos como YouTube ou Vimeo Videos such as YouTube or Vimeo | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 38 | 59 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 34 | 63 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 59 | 41 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 71 | 25 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 71 | 29 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 73 | 24 | 3 |
| | Estadual State | 34 | 63 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 29 | 68 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 49 | 50 | 2 |

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Fotos como Flickr ou Instagram Photos such as Flickr or Instagram | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 31 | 65 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 30 | 66 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 27 | 71 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 43 | 48 | 8 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 39 | 50 | 11 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 43 | 52 | 5 |
| | Estadual State | 30 | 67 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 28 | 69 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 35 | 62 | 3 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Blogs como Wordpress ou Blogspot Blogs such as Wordpress or Blogspot | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 14 | 81 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 14 | 81 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 13 | 88 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 13 | 75 | 12 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 75 | 11 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 19 | 75 | 6 |
| | Estadual State | 14 | 82 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 15 | 81 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 14 | 82 | 4 |

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

E3C PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR TIPO DE REDE SOCIAL

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT BY TYPE OF ONLINE SOCIAL NETWORK

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Outros Other | | |
|---|--|-----------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 11 | 85 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 11 | 85 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 9 | 91 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 12 | 80 | 8 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 7 | 93 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 14 | 81 | 5 |
| | Estadual State | 11 | 86 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 11 | 85 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 11 | 86 | 3 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

E3D PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FREQUÊNCIA COM QUE POSTA OU ATUALIZA O CONTEÚDO DA SUA CONTA PRÓPRIA EM REDE SOCIAL ON-LINE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY FREQUENCY WITH WHICH THEY POST OR UPDATE THE CONTENT OF THEIR SOCIAL NETWORKING ACCOUNTS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Todos os dias Every day | Pelo menos uma vez por semana At least once a week | Pelo menos uma vez por mês At least once a month | Pelo menos uma vez a cada três meses At least once every three months |
|---|--|---------------------------------|----------------------------|--|--|--|
| TOTAL | | | 59 | 27 | 5 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | | 60 | 26 | 5 | 2 |
| | Legislativo Legislative | | 55 | 27 | 10 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | | 47 | 28 | 5 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | | 54 | 25 | 8 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | | 52 | 28 | 5 | 2 |
| | Estadual State | | 60 | 26 | 5 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | | 55 | 27 | 7 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | | 61 | 26 | 5 | 1 |

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E3D PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FREQUÊNCIA COM QUE POSTA OU ATUALIZA O CONTEÚDO DA SUA CONTA PRÓPRIA EM REDE SOCIAL ON-LINE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY FREQUENCY WITH WHICH THEY POST OR UPDATE THE CONTENT OF THEIR SOCIAL NETWORKING ACCOUNTS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Pelo menos uma vez por ano At least once a year | Nunca atualizou Never updated | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|---------------------------------|---|----------------------------------|--|
| TOTAL | | | 2 | 0 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | | 2 | 0 | 4 |
| | Legislativo Legislative | | 0 | 0 | 8 |
| | Judiciário Judiciary | | 1 | 1 | 17 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | | 4 | 0 | 8 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | | 2 | 0 | 11 |
| | Estadual State | | 2 | 0 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | | 5 | 0 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | | 0 | 1 | 5 |

¹ Base: 1.250 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,250 federal and state government organizations that reported having an online social networking profile or account. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

E3E PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Postar notícias sobre o órgão público Post news regarding the public organization | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 93 | 5 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 93 | 5 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 92 | 8 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | 91 | 6 | 3 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 88 | 4 | 8 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 92 | 6 | 2 |
| | Estadual State | 93 | 5 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 93 | 7 | 1 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 93 | 5 | 1 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3E PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Divulgar serviços ou campanhas Publicize services or campaigns | | |
|--|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 90 | 9 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 90 | 9 | 1 |
| | Legislativo Legislative | 82 | 16 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 91 | 4 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 92 | 8 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 91 | 6 | 3 |
| | Estadual State | 90 | 9 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 86 | 12 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 92 | 7 | 1 |

¹ Base: 1.250 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,250 federal and state government organizations that reported having an online social networking profile or account. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E3E PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Responder a comentários e dúvidas dos cidadãos Answer the citizens' comments and questions | | |
|---|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 82 | 14 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 84 | 14 | 2 |
| | Legislativo Legislative | 80 | 14 | 6 |
| | Judiciário Judiciary | 71 | 19 | 10 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 71 | 13 | 17 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 76 | 17 | 7 |
| | Estadual State | 83 | 14 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 82 | 16 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 82 | 14 | 4 |

¹ Base: 1.250 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,250 federal and state government organizations that reported having an online social networking profile or account. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E3F PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM ALGUM MANUAL OU GUIA PARA PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO EM REDES SOCIAIS ON-LINE
PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT HAVE A MANUAL OR GUIDE ON PUBLISHING CONTENT ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 26 | 67 | 7 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 25 | 68 | 7 |
| | Legislativo Legislative | 24 | 63 | 14 |
| | Judiciário Judiciary | 32 | 55 | 13 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 46 | 54 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 35 | 55 | 10 |
| | Estadual State | 25 | 68 | 7 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 28 | 66 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 26 | 67 | 7 |

¹ Base: 1.250 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,250 federal and state government organizations that reported having an online social networking profile or account. Data collected between July and November 2015.

E3G PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM ÁREA OU PESSOA RESPONSÁVEL PELO RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH A SECTOR OR PERSON IN CHARGE FOR MANAGING CITIZEN RELATIONSHIPS ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 84 | 13 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | | 84 | 13 | 2 |
| | Legislativo Legislative | | 90 | 10 | 0 |
| | Judiciário Judiciary | | 82 | 15 | 3 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | | 75 | 21 | 4 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | | 83 | 15 | 2 |
| | Estadual State | | 84 | 13 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | | 83 | 15 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | | 86 | 12 | 2 |

¹ Base: 1.250 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,250 federal and state government organizations that reported having an online social networking profile or account. Data collected between July and November 2015.**E3H** PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE TERCEIRIZAM O SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS THAT OUTSOURCE THE SERVICE OF MANAGING CITIZEN RELATIONSHIP ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 10 | 88 | 2 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | | 10 | 87 | 2 |
| | Legislativo Legislative | | 6 | 92 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | | 3 | 97 | 0 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | | 4 | 96 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | | 8 | 90 | 2 |
| | Estadual State | | 10 | 88 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | | 9 | 88 | 2 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | | 9 | 90 | 1 |

¹ Base: 1.250 órgãos públicos federais e estaduais que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,250 federal and state government organizations that reported having an online social networking profile or account. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

E4A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| | Percentual Percentage (%) | Enquete Poll | | |
|---|--|-----------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 18 | 79 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 16 | 80 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 32 | 66 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 24 | 71 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 18 | 82 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 26 | 71 | 3 |
| | Estadual State | 17 | 80 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 14 | 84 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 20 | 77 | 3 |

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| | Percentual Percentage (%) | Consulta pública on-line Online public consultation | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 17 | 79 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 17 | 79 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 32 | 63 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 16 | 81 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 35 | 61 | 4 |
| | Estadual State | 15 | 81 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 16 | 80 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 18 | 79 | 3 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Fóruns ou comunidades de discussão pela Internet Discussion forums or communities on the Internet | | |
|---|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 14 | 83 | 3 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 14 | 83 | 3 |
| | Legislativo Legislative | 21 | 77 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 16 | 77 | 7 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 25 | 70 | 6 |
| | Estadual State | 13 | 84 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 15 | 82 | 3 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 14 | 83 | 2 |

▶ CONCLUSÃO / CONCLUSION

E4A PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Votação on-line Online voting | | |
|---|--|----------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 7 | 89 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 6 | 89 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 11 | 86 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 4 | 93 | 4 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 11 | 89 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 10 | 85 | 6 |
| | Estadual State | 6 | 90 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 8 | 87 | 5 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 5 | 93 | 3 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

E4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Enquete Poll | | | | | |
|---------------------------------------|--|---|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Website de órgão público Government organization's website | Website de outro órgão público Another government organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibiliza Does not provide | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 10 | 4 | 4 | 2 | 79 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 8 | 4 | 3 | 2 | 80 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 32 | 2 | 9 | 4 | 66 | 2 |
| | Judiciário Judiciary | 18 | 1 | 2 | 1 | 71 | 10 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 14 | 0 | 7 | 0 | 82 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 17 | 2 | 8 | 4 | 71 | 6 |
| | Estadual State | 9 | 4 | 3 | 2 | 80 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 5 | 5 | 2 | 2 | 83 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 14 | 2 | 4 | 2 | 77 | 4 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Consulta pública on-line Online public consultation | | | | | |
|---|---|---|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Website de órgão público Government organization's website | Website de outro órgão público Another government organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibiliza Does not provide | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 10 | 5 | 2 | 2 | 78 | 6 |
| PODER BRANCH | Executivo <i>Executive</i> | 9 | 6 | 2 | 2 | 79 | 6 |
| | Legislativo <i>Legislative</i> | 29 | 0 | 7 | 2 | 63 | 5 |
| | Judiciário <i>Judiciary</i> | 11 | 1 | 0 | 0 | 81 | 8 |
| | Ministério Público <i>Public Prosecutor's Office</i> | 14 | 0 | 0 | 0 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal <i>Federal</i> | 22 | 5 | 3 | 3 | 61 | 11 |
| | Estadual <i>State</i> | 9 | 5 | 2 | 2 | 80 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas <i>Up to 249 employed persons</i> | 7 | 5 | 1 | 4 | 80 | 6 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas <i>250 or more employed persons</i> | 13 | 3 | 2 | 1 | 79 | 4 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Fóruns ou comunidades de discussão pela Internet Discussion forums or communities on the Internet | | | | | |
|---|--|--|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Website de órgão público Government organization's website | Website de outro órgão público Another government organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibiliza Does not provide | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 7 | 1 | 6 | 2 | 82 | 4 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 6 | 2 | 6 | 2 | 83 | 4 |
| | Legislativo Legislative | 11 | 0 | 5 | 2 | 77 | 5 |
| | Judiciário Judiciary | 8 | 0 | 6 | 1 | 77 | 10 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 11 | 0 | 7 | 0 | 86 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 13 | 3 | 11 | 1 | 70 | 9 |
| | Estadual State | 6 | 1 | 5 | 2 | 84 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 7 | 1 | 6 | 3 | 82 | 4 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 6 | 2 | 6 | 2 | 83 | 3 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E4B PROPORÇÃO DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF FEDERAL AND STATE GOVERNMENT ORGANIZATIONS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentage Porcentagem (%) | | Votação on-line Online voting | | | | | |
|---|--|---|---|---|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| | | Website de órgão público Government organization's website | Website de outro órgão público Another government organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibiliza Does not provide | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 3 | 2 | 1 | 1 | 89 | 5 |
| PODER BRANCH | Executivo Executive | 2 | 2 | 1 | 1 | 89 | 5 |
| | Legislativo Legislative | 9 | 0 | 2 | 0 | 86 | 4 |
| | Judiciário Judiciary | 1 | 1 | 0 | 0 | 93 | 5 |
| | Ministério Público Public Prosecutor's Office | 11 | 0 | 4 | 0 | 89 | 0 |
| ENTE FEDERATIVO FEDERAL ENTITY | Federal Federal | 6 | 2 | 1 | 0 | 85 | 6 |
| | Estadual State | 2 | 2 | 1 | 1 | 89 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 249 pessoas ocupadas Up to 249 employed persons | 2 | 3 | 1 | 2 | 87 | 6 |
| | De 250 ou mais pessoas ocupadas 250 or more employed persons | 3 | 1 | 0 | 0 | 93 | 3 |

¹ Base: 1.641 órgãos públicos federais e estaduais que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 1,641 federal and state government organizations that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

TABELAS DE RESULTADOS

PREFEITURAS

TABLES OF RESULTS

LOCAL GOVERNMENTS

A1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 100 | 0 | 0 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 100 | 0 | 0 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 100 | 0 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 100 | 0 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 100 | 0 | 0 |
| | Sul South | 100 | 0 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 100 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments. Data collected between July and November 2015.

A2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Computador de mesa (Desktop/PC) Desktop computer | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 94 | 0 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 93 | 0 | 7 |
| | Interior Countryside | 94 | 0 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 93 | 2 | 5 |
| | Nordeste Northeast | 93 | 1 | 7 |
| | Sudeste Southeast | 95 | 0 | 5 |
| | Sul South | 93 | 0 | 7 |
| | Centro-Oeste Center-West | 100 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 95 | 0 | 5 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 93 | 1 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 91 | 0 | 9 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 95 | 0 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTER
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Computador portátil (laptop, notebook, netbook) Portable computer (laptop/notebook) | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 86 | 10 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 82 | 0 | 18 |
| | Interior Countryside | 86 | 10 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 85 | 11 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 79 | 15 | 6 |
| | Sudeste Southeast | 87 | 8 | 5 |
| | Sul South | 92 | 3 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | 86 | 14 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 87 | 10 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 85 | 11 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 87 | 3 | 10 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 81 | 0 | 19 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

A2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM COMPUTADORES, POR TIPO DE COMPUTADOR
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH COMPUTERS BY TYPE OF COMPUTERPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Tablet Tablet | | |
|---------------------------------|--|------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 13 | 83 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 31 | 46 | 23 |
| | Interior Countryside | 13 | 84 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 12 | 88 | 1 |
| | Nordeste Northeast | 7 | 90 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 13 | 82 | 5 |
| | Sul South | 21 | 75 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | 16 | 83 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 11 | 87 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 13 | 83 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 25 | 64 | 10 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 36 | 44 | 20 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

A2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM COMPUTADOR, POR NÚMERO DE COMPUTADORES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH COMPUTERS BY NUMBER OF COMPUTERS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Até 200 Up to 200 | De 201 a 500 201 to 500 | De 501 a 850 501 to 850 | De 851 ou mais 851 or more | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|---|
| TOTAL | | 77 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 7 | 0 | 7 | 78 | 7 |
| | Interior Countryside | 78 | 11 | 4 | 3 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 79 | 12 | 3 | 2 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 83 | 7 | 2 | 3 | 6 |
| | Sudeste Southeast | 71 | 15 | 5 | 4 | 4 |
| | Sul South | 76 | 11 | 4 | 4 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | 80 | 14 | 2 | 3 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 96 | 1 | 0 | 0 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 69 | 19 | 5 | 2 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 6 | 21 | 21 | 45 | 7 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 5 | 4 | 5 | 81 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

A3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM COMPUTADORES NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED COMPUTERS IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Até 25% Up to 25% | Mais de 25% a 50% More than 25% to 50% | Mais de 50% a 75% More than 50% to 75% | Mais de 75% a 100% More than 75% to 100% | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|----------------------|---|---|---|---|
| TOTAL | | 20 | 27 | 19 | 30 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 18 | 16 | 27 | 27 | 11 |
| | Interior Countryside | 20 | 27 | 19 | 30 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 23 | 22 | 25 | 30 | 1 |
| | Nordeste Northeast | 23 | 25 | 17 | 28 | 7 |
| | Sudeste Southeast | 23 | 29 | 16 | 28 | 4 |
| | Sul South | 9 | 29 | 22 | 36 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | 17 | 28 | 19 | 30 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 19 | 27 | 22 | 29 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 21 | 27 | 16 | 31 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 13 | 25 | 22 | 33 | 8 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 17 | 17 | 16 | 35 | 16 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

A4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|------------|-----------|---|
| TOTAL | | 100 | 0 | 0 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 100 | 0 | 0 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 100 | 0 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 100 | 0 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 100 | 0 | 0 |
| | Sul South | 100 | 0 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 100 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

A5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via rádio Radio Connection | | |
|---------------------------------|--|---------------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 70 | 29 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 58 | 42 | 0 |
| | Interior Countryside | 70 | 29 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 60 | 40 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 75 | 25 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 74 | 25 | 1 |
| | Sul South | 64 | 35 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 63 | 37 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 71 | 28 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 69 | 31 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 75 | 25 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 60 | 40 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via cabo e fibra ótica Cable and fiber optic connection | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 69 | 30 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 96 | 4 | 0 |
| | Interior Countryside | 69 | 30 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 64 | 36 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 69 | 30 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 65 | 33 | 1 |
| | Sul South | 76 | 23 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 67 | 31 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 58 | 40 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 76 | 24 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 95 | 5 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via linha telefônica (DSL) Digital modem connection via telephone line (DSL) | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 49 | 49 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 73 | 27 | 0 |
| | Interior Countryside | 49 | 50 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 54 | 46 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 36 | 62 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 50 | 48 | 2 |
| | Sul South | 52 | 47 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 85 | 15 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 49 | 50 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 47 | 51 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 72 | 28 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 67 | 33 | 0 |

¹ Base: 5,569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via modem 3G ou 4G 3G or 4G modem connection | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 27 | 72 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 73 | 27 | 0 |
| | Interior Countryside | 26 | 72 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 29 | 71 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 25 | 73 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 24 | 74 | 2 |
| | Sul South | 32 | 67 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 25 | 73 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 24 | 75 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 25 | 73 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 60 | 39 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 72 | 28 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

A5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão via satélite Satellite connection | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 11 | 86 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 16 | 84 | 0 |
| | Interior Countryside | 11 | 86 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 22 | 77 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 12 | 85 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 10 | 87 | 3 |
| | Sul South | 8 | 90 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 13 | 86 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 12 | 86 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 11 | 86 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 10 | 90 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 5 | 95 | 0 |

¹ Base: 5,569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

A5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET, POR TIPO DE ACESSO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS BY TYPE OF CONNECTION IN THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Acesso discado / Conexão discada via telefone Dial-Up connection | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|---|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 1 | 98 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 0 | 100 | 0 |
| | Interior Countryside | | 1 | 98 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 0 | 100 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 2 | 97 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 1 | 98 | 1 |
| | Sul South | | 1 | 98 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 2 | 98 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 2 | 97 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 1 | 98 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 1 | 99 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 4 | 96 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

A6 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FAIXAS DE PERCENTUAL DE PESSOAS OCUPADAS QUE UTILIZARAM INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY PERCENTAGE RANGE OF EMPLOYED PERSONS WHO USED THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Até 25% Up to 25% | Mais de 25% a 50% More than 25% to 50% | Mais de 50% a 75% More than 50% to 75% | Mais de 75% a 100% More than 75% to 100% | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|----------------------|---|---|---|---|
| TOTAL | | 20 | 27 | 18 | 29 | 6 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 18 | 24 | 22 | 36 | 0 |
| | Interior Countryside | 20 | 27 | 18 | 29 | 6 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 23 | 26 | 19 | 27 | 5 |
| | Nordeste Northeast | 22 | 25 | 15 | 31 | 7 |
| | Sudeste Southeast | 25 | 28 | 16 | 25 | 6 |
| | Sul South | 10 | 30 | 22 | 35 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 18 | 29 | 21 | 27 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 18 | 28 | 20 | 30 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 22 | 28 | 15 | 29 | 7 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 15 | 23 | 20 | 33 | 10 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 17 | 25 | 18 | 34 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

A7 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM LAN NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE REDE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED LAN IN THE LAST 12 MONTHS BY TYPE OF NETWORK
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET ¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS ¹

| Percentual Percentage (%) | | Rede com fio Wired network | | | Rede sem fio Wireless network | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------|-----------|---|----------------------------------|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 94 | 5 | 1 | 88 | 11 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 100 | 0 | 0 | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 94 | 5 | 1 | 88 | 11 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 87 | 11 | 2 | 85 | 14 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 92 | 7 | 1 | 91 | 7 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 95 | 4 | 1 | 85 | 13 | 1 |
| | Sul South | 96 | 2 | 2 | 87 | 12 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 98 | 2 | 0 | 90 | 8 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 91 | 7 | 2 | 82 | 16 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 96 | 3 | 1 | 92 | 7 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 99 | 1 | 0 | 94 | 6 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 | 94 | 6 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

A8 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM INTRANET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED THE INTRANET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 43 | 55 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 89 | 11 | 0 |
| | Interior Countryside | | 43 | 55 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 36 | 62 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 37 | 61 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 46 | 51 | 3 |
| | Sul South | | 53 | 45 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 33 | 66 | 1 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 36 | 61 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 45 | 53 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 75 | 24 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 89 | 11 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

B1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 41 | 57 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 96 | 0 | 4 |
| | Interior Countryside | | 41 | 58 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 40 | 58 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 29 | 70 | 0 |
| | Sudeste Southeast | | 49 | 49 | 1 |
| | Sul South | | 47 | 51 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 45 | 52 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 25 | 74 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 50 | 49 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 94 | 5 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

B1B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,
POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOSPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR,
BY NUMBER OF EMPLOYEESPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | De 1 a 10 funcionários 1 to 10 employees | De 11 a 20 funcionários 11 to 20 employees | 21 ou mais funcionários 21 or more employees | Não sabe / Não respondeu Does not now / Did not answer |
|---------------------------------|--|---|---|---|---|
| TOTAL | | 87 | 8 | 4 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 11 | 13 | 64 | 11 |
| | Interior Countryside | 88 | 8 | 4 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 79 | 12 | 8 | 1 |
| | Nordeste Northeast | 89 | 5 | 2 | 4 |
| | Sudeste Southeast | 82 | 12 | 6 | 0 |
| | Sul South | 93 | 4 | 3 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 92 | 5 | 2 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 93 | 5 | 1 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 94 | 5 | 0 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 42 | 30 | 26 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 18 | 6 | 68 | 8 |

¹ Base: 2.303 prefeituras que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 2,303 local governments that reported having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B1C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Funcionários efetivos da prefeitura Permanent employees | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 77 | 22 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 85 | 8 | 8 |
| | Interior Countryside | 77 | 23 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 89 | 10 | 1 |
| | Nordeste Northeast | 61 | 37 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 82 | 17 | 1 |
| | Sul South | 78 | 22 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 79 | 21 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 71 | 26 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 76 | 24 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 93 | 7 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 87 | 8 | 5 |

¹ Base: 2.303 prefeituras que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 2,303 local governments that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Cargos comissionados Commissioned employees | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|--|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 63 | 35 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 89 | 4 | 8 |
| | Interior Countryside | | 63 | 35 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 64 | 36 | 1 |
| | Nordeste Northeast | | 72 | 26 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 66 | 31 | 3 |
| | Sul South | | 52 | 47 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 59 | 41 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 43 | 55 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 66 | 33 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 94 | 6 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 92 | 3 | 5 |

¹ Base: 2.303 prefeituras que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 2,303 local governments that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Estagiários Interns | | |
|---------------------------------|--|------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 27 | 72 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 72 | 21 | 8 |
| | Interior Countryside | 27 | 73 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 10 | 90 | 1 |
| | Nordeste Northeast | 19 | 81 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 33 | 65 | 2 |
| | Sul South | 34 | 66 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 23 | 77 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 16 | 83 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 25 | 75 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 63 | 36 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 66 | 29 | 5 |

¹ Base: 2.303 prefeituras que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 2,303 local governments that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Terceirizados Outsourced | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 24 | 75 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 49 | 43 | 8 |
| | Interior Countryside | | 23 | 76 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 26 | 73 | 1 |
| | Nordeste Northeast | | 25 | 74 | 2 |
| | Sudeste Southeast | | 27 | 71 | 2 |
| | Sul South | | 21 | 79 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 14 | 86 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 19 | 79 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 23 | 76 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 33 | 67 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 63 | 32 | 5 |

¹ Base: 2.303 prefeituras que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 2,303 local governments that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B1C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS COM ÁREA OU DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, POR VÍNCULO EMPREGATÍCIO DOS FUNCIONÁRIOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN INFORMATION TECHNOLOGY DEPARTMENT OR SECTOR, BY EMPLOYMENT RELATIONSHIP

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ÁREA DE TI¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Funcionários cedidos por outro órgão público Employees borrowed from other government organization | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 7 | 92 | 0 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 49 | 44 | 8 |
| | Interior Countryside | 7 | 93 | 0 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 15 | 85 | 1 |
| | Nordeste Northeast | 7 | 92 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 6 | 93 | 1 |
| | Sul South | 9 | 91 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 2 | 98 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 8 | 91 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 6 | 94 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 11 | 88 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 38 | 57 | 5 |

¹ Base: 2.303 prefeituras que declararam ter área ou departamento de tecnologia da informação. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 2,303 local governments that reported having an information technology department or sector. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

B1D PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR EXISTÊNCIA DE OUTRA ÁREA RESPONSÁVEL PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY THE EXISTENCE OF ANOTHER SECTOR IN CHARGE OF INFORMATION TECHNOLOGY

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE NÃO POSSUEM ÁREA DE TI¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITHOUT AN IT DEPARTMENT¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|------------|-----------|--|
| TOTAL | | 23 | 76 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 0 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 23 | 76 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 15 | 85 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 27 | 72 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 22 | 77 | 2 |
| | Sul South | 22 | 77 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 21 | 79 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 21 | 79 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 27 | 72 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 24 | 76 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 | 0 |

¹ Base: 3.201 prefeituras que declararam não ter área ou departamento de tecnologia da informação. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 3,201 local governments that reported not having an information technology department or sector. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B1E PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR ÁREA RESPONSÁVEL PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY THE SECTOR IN CHARGE OF INFORMATION TECHNOLOGY
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Tem área própria de TI Has own IT sector | Não tem outra área responsável pela TI Does not have a sector in charge of IT | Área de Administração Management sector |
|---------------------------------|--|---|--|--|
| TOTAL | | 41 | 44 | 8 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 96 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 41 | 44 | 8 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 40 | 50 | 5 |
| | Nordeste Northeast | 29 | 51 | 10 |
| | Sudeste Southeast | 49 | 38 | 7 |
| | Sul South | 47 | 40 | 8 |
| | Centro-Oeste Center-West | 45 | 41 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 25 | 58 | 10 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 50 | 35 | 7 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 94 | 4 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B1E PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR ÁREA RESPONSÁVEL PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY THE SECTOR IN CHARGE OF INFORMATION TECHNOLOGY

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Área de Finanças Financial Sector | Área de Planejamento Planning sector | Gabinete do Prefeito Office of the Mayor |
|--------------------------------|--|---------------------------------|--|---|---|
| TOTAL | | | 1 | 1 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 0 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | | 1 | 1 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 2 | 0 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 3 | 2 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 0 | 0 | 1 |
| | Sul South | | 1 | 1 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 0 | 1 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 1 | 1 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 2 | 1 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 0 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 0 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B1E PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR ÁREA RESPONSÁVEL PELA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY THE SECTOR IN CHARGE OF INFORMATION TECHNOLOGY
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | Percentual Percentage (%) | Área de Recursos Humanos Human Resources Area | Outra Other | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|--|----------------|---|
| TOTAL | | 0 | 2 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 0 | 0 | 4 |
| | Interior Countryside | 0 | 2 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 0 | 0 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 1 | 3 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 0 | 2 | 2 |
| | Sul South | 0 | 1 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 2 | 2 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 1 | 1 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 0 | 2 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 0 | 0 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

B2B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Instalação e reparo da infraestrutura elétrica e redes Installation and repair of electrical infrastructure and networks | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|--|---|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/ Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 60 | 1 | 59 | 0 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 74 | 7 | 73 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 60 | 1 | 59 | 0 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 64 | 0 | 53 | 0 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 56 | 1 | 60 | 0 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 64 | 1 | 59 | 0 | 0 |
| | Sul South | 55 | 2 | 68 | 1 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 71 | 0 | 46 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 50 | 1 | 65 | 1 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 67 | 1 | 55 | 0 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 80 | 2 | 55 | 0 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 71 | 9 | 79 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Reparo e manutenção dos equipamentos Equipment repair and maintenance | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|--|---|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/ Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 57 | 1 | 60 | 0 | 0 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 78 | 4 | 51 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 56 | 1 | 61 | 0 | 0 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 64 | 0 | 54 | 0 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 53 | 1 | 61 | 0 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 59 | 1 | 60 | 0 | 0 |
| | Sul South | 51 | 1 | 68 | 1 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 69 | 0 | 45 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 43 | 1 | 69 | 0 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 65 | 0 | 55 | 0 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 91 | 1 | 40 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 72 | 6 | 52 | 0 | 3 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Suporte técnico para sistema interno da prefeitura Technical support for the internal system of the local government | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|--|--|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/ Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 47 | 1 | 68 | 1 | 0 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 93 | 13 | 52 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 47 | 1 | 68 | 1 | 0 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 50 | 0 | 56 | 2 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 46 | 0 | 64 | 1 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 48 | 1 | 73 | 0 | 0 |
| | Sul South | 42 | 2 | 79 | 1 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 58 | 0 | 47 | 1 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 34 | 1 | 75 | 1 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 54 | 1 | 62 | 1 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 84 | 2 | 53 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 88 | 9 | 56 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Desenvolvimento de website Website development | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|--|---|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/ Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 23 | 4 | 73 | 5 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 71 | 11 | 62 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 23 | 4 | 73 | 5 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 15 | 4 | 77 | 9 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 24 | 2 | 70 | 7 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 25 | 2 | 76 | 4 | 1 |
| | Sul South | 21 | 11 | 73 | 2 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 26 | 5 | 73 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 17 | 6 | 76 | 4 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 24 | 3 | 73 | 5 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 59 | 1 | 54 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 79 | 14 | 50 | 0 | 3 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B2B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Serviço de hospedagem Hosting services | | | | |
|---------------------------------|--|---|--|--|--|---|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/ Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 15 | 4 | 77 | 5 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 31 | 11 | 42 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 15 | 4 | 78 | 5 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 14 | 5 | 77 | 14 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 16 | 4 | 74 | 7 | 5 |
| | Sudeste Southeast | 12 | 4 | 80 | 3 | 2 |
| | Sul South | 15 | 5 | 80 | 1 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 19 | 8 | 75 | 0 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 13 | 6 | 78 | 5 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 14 | 4 | 78 | 5 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 38 | 4 | 62 | 0 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 40 | 5 | 44 | 0 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B2B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS NOS QUAIS AS FUNÇÕES DE TIC FORAM DESEMPENHADAS POR EQUIPE PRÓPRIA E/OU ORGANIZAÇÃO PÚBLICA DE TI E/OU TERCEIRIZADA, POR TIPO DE SERVIÇO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WHERE THE ICT-RELATED FUNCTIONS WERE PERFORMED BY IN-HOUSE AND/OR PUBLIC IT ORGANIZATION AND/OR OUTSOURCED TEAMS BY TYPE OF SERVICE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Desenvolvimento de software Software development | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|--|---|--|
| | | Equipe própria In-house team | Organização pública de TI Public IT Organization | Equipe terceirizada Outsourced team | Nenhum/ Não utiliza esse serviço None/ Does not use this service | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 12 | 3 | 86 | 8 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 74 | 11 | 78 | 4 | 0 |
| | Interior Countryside | 11 | 3 | 86 | 8 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 14 | 4 | 81 | 13 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 11 | 3 | 82 | 8 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 13 | 3 | 87 | 7 | 0 |
| | Sul South | 10 | 4 | 90 | 5 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 10 | 3 | 87 | 10 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 8 | 4 | 87 | 7 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 10 | 3 | 85 | 9 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 52 | 3 | 79 | 4 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 84 | 11 | 78 | 0 | 3 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

B2C PROPORÇÃO DE PREFEITURA QUE CONTRATARAM SERVIÇOS DE CONSULTORIA DE TI NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT HIRED IT CONSULTANCY SERVICES IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 26 | 71 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 60 | 40 | 0 |
| | Interior Countryside | | 26 | 71 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 17 | 79 | 4 |
| | Nordeste Northeast | | 28 | 67 | 5 |
| | Sudeste Southeast | | 24 | 73 | 3 |
| | Sul South | | 28 | 71 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 29 | 69 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 26 | 70 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 24 | 73 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 37 | 61 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 58 | 42 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Finanças e contabilidade Finances and accounting | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 94 | 5 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 93 | 4 | 4 |
| | Interior Countryside | 94 | 5 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 89 | 7 | 3 |
| | Nordeste Northeast | 95 | 3 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 95 | 5 | 1 |
| | Sul South | 94 | 5 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 92 | 8 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 94 | 5 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 94 | 4 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 97 | 3 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 95 | 3 | 3 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Recursos humanos Human resources | | |
|---------------------------------|--|-------------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 87 | 11 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 96 | 4 | 0 |
| | Interior Countryside | 87 | 11 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 82 | 16 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 82 | 16 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 89 | 9 | 1 |
| | Sul South | 93 | 5 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 86 | 11 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 84 | 13 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 88 | 10 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 95 | 5 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 95 | 3 | 3 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Patrimônio Assets | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|----------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 80 | 17 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 89 | 7 | 4 |
| | Interior Countryside | | 80 | 17 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 59 | 37 | 3 |
| | Nordeste Northeast | | 71 | 26 | 3 |
| | Sudeste Southeast | | 87 | 12 | 1 |
| | Sul South | | 92 | 6 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 86 | 12 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 78 | 20 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 82 | 17 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 91 | 7 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 87 | 8 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Compras Purchases | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|----------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 73 | 24 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 80 | 16 | 4 |
| | Interior Countryside | | 73 | 24 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 56 | 42 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 54 | 40 | 6 |
| | Sudeste Southeast | | 86 | 13 | 1 |
| | Sul South | | 86 | 11 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 81 | 17 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 72 | 25 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 72 | 25 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 88 | 11 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 82 | 18 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Orçamento Budget | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 71 | 26 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 96 | 4 | 0 |
| | Interior Countryside | | 71 | 26 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 60 | 39 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 64 | 33 | 4 |
| | Sudeste Southeast | | 74 | 23 | 3 |
| | Sul South | | 78 | 18 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 80 | 19 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 70 | 27 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 70 | 27 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 86 | 13 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 97 | 3 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Convênios Agreements | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 64 | 30 | 6 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 73 | 16 | 11 |
| | Interior Countryside | | 64 | 30 | 6 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 59 | 34 | 7 |
| | Nordeste Northeast | | 60 | 31 | 9 |
| | Sudeste Southeast | | 66 | 30 | 4 |
| | Sul South | | 67 | 28 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 71 | 25 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 68 | 28 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 60 | 32 | 8 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 67 | 24 | 9 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 64 | 25 | 11 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Contratos Contracts | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 64 | 31 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 71 | 18 | 11 |
| | Interior Countryside | | 64 | 31 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 63 | 35 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 53 | 41 | 6 |
| | Sudeste Southeast | | 70 | 25 | 6 |
| | Sul South | | 72 | 23 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 67 | 32 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 62 | 34 | 5 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 65 | 30 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 79 | 17 | 5 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 67 | 23 | 11 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Gestão de documentos Document management | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 53 | 43 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 82 | 15 | 4 |
| | Interior Countryside | | 52 | 44 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 45 | 53 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 55 | 40 | 4 |
| | Sudeste Southeast | | 49 | 46 | 5 |
| | Sul South | | 55 | 43 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 57 | 40 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 50 | 46 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 54 | 42 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 58 | 41 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 66 | 34 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Protocolos Protocols | | |
|---------------------------------|--|-------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 50 | 47 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 95 | 0 | 5 |
| | Interior Countryside | 50 | 47 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 32 | 67 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 42 | 55 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 55 | 42 | 4 |
| | Sul South | 56 | 41 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 71 | 29 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 42 | 55 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 54 | 44 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 88 | 11 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 96 | 0 | 4 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Informação geográfica, mapas ou geoprocessamento Geographic information, maps or GIS | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 37 | 58 | 6 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 76 | 16 | 7 |
| | Interior Countryside | | 36 | 58 | 6 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 33 | 63 | 4 |
| | Nordeste Northeast | | 30 | 63 | 6 |
| | Sudeste Southeast | | 37 | 56 | 7 |
| | Sul South | | 45 | 52 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 42 | 54 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 32 | 62 | 5 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 37 | 57 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 69 | 28 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 87 | 8 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Gestão Integrada – ERP Integrated management – ERP | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 33 | 55 | 12 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 26 | 63 | 11 |
| | Interior Countryside | 33 | 55 | 12 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 33 | 59 | 8 |
| | Nordeste Northeast | 20 | 69 | 11 |
| | Sudeste Southeast | 39 | 46 | 15 |
| | Sul South | 41 | 45 | 14 |
| | Centro-Oeste Center-West | 39 | 54 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 30 | 57 | 13 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 33 | 55 | 12 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 55 | 37 | 8 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 45 | 50 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

B4 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE UTILIZARAM SISTEMA DE INFORMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR FINALIDADE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT USED INFORMATION SYSTEMS IN THE LAST 12 MONTHS, BY PURPOSE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Sistemas de apoio à decisão Decision support systems | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 15 | 78 | 7 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 44 | 56 | 0 |
| | Interior Countryside | 15 | 78 | 7 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 11 | 82 | 7 |
| | Nordeste Northeast | 13 | 81 | 6 |
| | Sudeste Southeast | 14 | 80 | 7 |
| | Sul South | 19 | 75 | 6 |
| | Centro-Oeste Center-West | 27 | 63 | 11 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 12 | 81 | 7 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 16 | 77 | 7 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 34 | 62 | 4 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 49 | 48 | 3 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

C1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITEPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 88 | 9 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 93 | 0 | 7 |
| | Interior Countryside | | 88 | 9 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 78 | 18 | 4 |
| | Nordeste Northeast | | 76 | 18 | 6 |
| | Sudeste Southeast | | 92 | 6 | 2 |
| | Sul South | | 99 | 1 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 98 | 2 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 86 | 10 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 88 | 9 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 100 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 95 | 0 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Fazer download de documentos ou formulários Downloading documents or forms | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 77 | 22 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 92 | 8 | 0 |
| | Interior Countryside | 77 | 22 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 65 | 35 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 66 | 33 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 76 | 22 | 1 |
| | Sul South | 92 | 8 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | 85 | 15 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 75 | 25 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 78 | 21 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 91 | 9 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 94 | 6 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
 PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Preencher ou enviar formulários pelo website Completing or sending forms through the website | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|---|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 47 | 51 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 84 | 16 | 0 |
| | Interior Countryside | | 47 | 52 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 39 | 61 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 46 | 54 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 43 | 55 | 2 |
| | Sul South | | 58 | 41 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 47 | 50 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 37 | 61 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 52 | 47 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 77 | 22 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 92 | 8 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Emitir nota fiscal eletrônica Generating electronic invoices | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 41 | 57 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 84 | 8 | 8 |
| | Interior Countryside | 41 | 57 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 25 | 75 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 35 | 64 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 50 | 47 | 3 |
| | Sul South | 39 | 58 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 46 | 51 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 19 | 80 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 54 | 43 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 87 | 11 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 88 | 6 | 6 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹ PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Consultar processos administrativos ou judiciais em andamento Checking ongoing administrative or judicial proceedings | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|--|-----------|---|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 33 | 64 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 74 | 22 | 4 |
| | Interior Countryside | | 33 | 65 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 31 | 69 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 33 | 66 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 27 | 69 | 4 |
| | Sul South | | 38 | 58 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 44 | 56 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 27 | 71 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 35 | 63 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 57 | 39 | 4 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 80 | 14 | 6 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

03 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Emitir boletos de tributos ou outras guias de pagamento Obtaining tax payment slips or other payment tabs | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 33 | 66 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 92 | 8 | 0 |
| | Interior Countryside | 32 | 66 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 23 | 77 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 29 | 71 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 33 | 65 | 2 |
| | Sul South | 40 | 58 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 29 | 69 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 16 | 84 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 41 | 57 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 84 | 14 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 88 | 12 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Fazer emissões de documentos como licenças, certidões, permissões e outros Obtaining documents such as licences, certificates, permits and others | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 31 | 67 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 84 | 12 | 4 |
| | Interior Countryside | 31 | 67 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 32 | 66 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 29 | 68 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 25 | 72 | 3 |
| | Sul South | 43 | 56 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 24 | 74 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 20 | 78 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 35 | 62 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 69 | 28 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 80 | 18 | 3 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Fazer inscrição ou matrícula como, por exemplo, para concursos, cursos e escolas <i>Registering or enrolling in, for example, public service employee exams, courses and schools</i> | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 31 | 68 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital <i>Capital</i> | 66 | 34 | 0 |
| | Interior <i>Countryside</i> | 31 | 68 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte <i>North</i> | 22 | 78 | 0 |
| | Nordeste <i>Northeast</i> | 18 | 80 | 2 |
| | Sudeste <i>Southeast</i> | 28 | 71 | 1 |
| | Sul <i>South</i> | 53 | 47 | 0 |
| | Centro-Oeste <i>Center-West</i> | 33 | 66 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes <i>Up to 10 thousand inhabitants</i> | 29 | 70 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes <i>More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants</i> | 30 | 69 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes <i>More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants</i> | 54 | 43 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes <i>More than 500 thousand inhabitants</i> | 81 | 17 | 3 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C3 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY TYPE OF SERVICES OFFERED ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Realizar agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros Scheduling appointments, assistance, services, and others | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 16 | 82 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 39 | 61 | 0 |
| | Interior Countryside | | 16 | 82 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 12 | 88 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 18 | 81 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 13 | 85 | 2 |
| | Sul South | | 17 | 79 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 22 | 76 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 14 | 85 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 16 | 81 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 31 | 65 | 4 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 44 | 56 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

C5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Ferramenta de busca nos conteúdos do website Search engine for the contents of the website | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 71 | 26 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 92 | 8 | 0 |
| | Interior Countryside | 71 | 26 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 64 | 32 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 73 | 23 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 68 | 29 | 3 |
| | Sul South | 77 | 22 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 71 | 28 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 71 | 28 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 70 | 25 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 86 | 13 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 89 | 11 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Vídeos Videos | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------------|-----------|---|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 40 | 58 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 87 | 13 | 0 |
| | Interior Countryside | | 40 | 58 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 43 | 55 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 48 | 52 | 0 |
| | Sudeste Southeast | | 36 | 61 | 2 |
| | Sul South | | 35 | 64 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 42 | 55 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 33 | 66 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 43 | 55 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 67 | 30 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 85 | 15 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Áudio ou rádio web Audio or web radio | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|---|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 14 | 83 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 24 | 76 | 0 |
| | Interior Countryside | 14 | 83 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 11 | 84 | 5 |
| | Nordeste Northeast | 17 | 82 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 13 | 84 | 3 |
| | Sul South | 13 | 85 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 17 | 77 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 13 | 86 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 14 | 83 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 32 | 66 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 44 | 56 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C5 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO AO CIDADÃO NO WEBSITE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF RESOURCES OFFERED TO CITIZENS ON THE WEBSITE
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Transmissão on-line em tempo real de eventos como sessões, palestras, reuniões Real-time online broadcasting of events such as sessions, lectures and meetings | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 8 | 90 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 28 | 68 | 4 |
| | Interior Countryside | 8 | 90 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 2 | 98 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 11 | 87 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 9 | 89 | 2 |
| | Sul South | 4 | 95 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 13 | 84 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 8 | 90 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 7 | 91 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 17 | 82 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 17 | 83 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

C5A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR MEIO DE CONTATO A UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO EM QUE O CIDADÃO PODE SOLICITAR SERVIÇOS PÚBLICOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY MEANS OF CONTACT TO A CENTRAL SERVICE STATION WHERE CITIZENS MAY REQUEST PUBLIC SERVICES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Telefone Telephone | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | | 78 | 21 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 93 | 0 | 7 |
| | Interior Countryside | | 78 | 21 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 65 | 31 | 4 |
| | Nordeste Northeast | | 72 | 27 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 83 | 16 | 1 |
| | Sul South | | 81 | 17 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 85 | 14 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 76 | 24 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 79 | 20 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 91 | 8 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 92 | 3 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.² Basis: 5,569 local governments. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C5A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR MEIO DE CONTATO A UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO EM QUE O CIDADÃO PODE SOLICITAR SERVIÇOS PÚBLICOS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY MEANS OF CONTACT TO A CENTRAL SERVICE STATION WHERE CITIZENS MAY REQUEST PUBLIC SERVICES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS¹

| Percentual Percentage (%) | | Internet Internet | | |
|---------------------------------|--|----------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 45 | 53 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 74 | 18 | 7 |
| | Interior Countryside | 45 | 53 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 40 | 58 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 44 | 54 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 47 | 51 | 2 |
| | Sul South | 50 | 47 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 39 | 59 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 38 | 60 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 49 | 49 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 69 | 30 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 81 | 14 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Website adaptado para dispositivos móveis Website version for mobile devices | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 24 | 72 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 58 | 35 | 7 |
| | Interior Countryside | | 24 | 72 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 17 | 80 | 4 |
| | Nordeste Northeast | | 21 | 77 | 2 |
| | Sudeste Southeast | | 26 | 68 | 6 |
| | Sul South | | 29 | 68 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 25 | 72 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 20 | 77 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 26 | 71 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 45 | 53 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 60 | 35 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Transações e pagamentos Payments and transactions | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 8 | 90 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 7 | 82 | 11 |
| | Interior Countryside | 8 | 90 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 7 | 89 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 9 | 89 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 7 | 89 | 4 |
| | Sul South | 5 | 93 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 10 | 89 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 7 | 91 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 8 | 89 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 6 | 90 | 4 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 6 | 86 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Envio de SMS para o cidadão Sending text messages to citizens by SMS | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 7 | 91 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 36 | 57 | 7 |
| | Interior Countryside | 7 | 91 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 6 | 92 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 9 | 89 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 6 | 90 | 3 |
| | Sul South | 4 | 96 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 10 | 90 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 5 | 95 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 7 | 90 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 19 | 76 | 5 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 37 | 58 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Recebimento de SMS enviado pelo cidadão Receiving text messages from citizens by SMS | | |
|---------------------------------|---|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 7 | 90 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 14 | 75 | 11 |
| | Interior Countryside | 7 | 90 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 8 | 88 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 10 | 89 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 6 | 90 | 4 |
| | Sul South | 6 | 92 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 5 | 93 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 6 | 91 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 8 | 90 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 11 | 83 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 13 | 79 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Aplicativos criados por empresas ou cidadãos a partir de dados disponibilizados pela prefeitura Applications created by enterprises or citizens based on data provided by the local government | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 6 | 91 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 34 | 51 | 15 |
| | Interior Countryside | 6 | 92 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 4 | 94 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 6 | 91 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 5 | 92 | 3 |
| | Sul South | 6 | 90 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 9 | 91 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 3 | 94 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 7 | 90 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 11 | 85 | 5 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 33 | 61 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Aplicativos criados pela prefeitura Applications created by the local government | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | | 4 | 94 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 52 | 40 | 7 |
| | Interior Countryside | | 4 | 95 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 3 | 97 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 5 | 94 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 4 | 93 | 3 |
| | Sul South | | 4 | 95 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 4 | 96 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 1 | 98 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 5 | 93 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 16 | 82 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 41 | 54 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C6B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS AO CIDADÃO POR MEIO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE RECURSO OFERECIDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED RESOURCES TO CITIZENS VIA MOBILE DEVICES IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF RESOURCE PROVIDED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Outro Other | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|----------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 0 | 98 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 0 | 89 | 11 |
| | Interior Countryside | | 0 | 98 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 0 | 98 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 0 | 97 | 3 |
| | Sudeste Southeast | | 0 | 97 | 2 |
| | Sul South | | 0 | 99 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 1 | 98 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 0 | 98 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 0 | 98 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 1 | 96 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 3 | 92 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

G7 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA INICIATIVA DE ACESSO À INTERNET AO CIDADÃO, POR TIPO DE INICIATIVA

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED CITIZENS WITH SOME FORM OF INTERNET ACCESS INITIATIVE, BY TYPE OF INITIATIVE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Centros públicos de acesso como telecentros Public access centers, such as telecenters | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 72 | 25 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 56 | 26 | 18 |
| | Interior Countryside | 72 | 25 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 58 | 41 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 67 | 29 | 4 |
| | Sudeste Southeast | 78 | 18 | 4 |
| | Sul South | 80 | 18 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 62 | 34 | 4 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 73 | 24 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 70 | 27 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 77 | 18 | 5 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 60 | 21 | 19 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

C7 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM ALGUMA INICIATIVA DE ACESSO À INTERNET AO CIDADÃO, POR TIPO DE INICIATIVA

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PROVIDED CITIZENS WITH SOME FORM OF INTERNET ACCESS INITIATIVE, BY TYPE OF INITIATIVE

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Conexão WiFi em parte ou em todo o município Wi-fi connection in part of or the whole municipality | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 40 | 55 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 58 | 27 | 15 |
| | Interior Countryside | 40 | 56 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 48 | 48 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 48 | 47 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 37 | 58 | 5 |
| | Sul South | 39 | 58 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 19 | 80 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 37 | 59 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 42 | 54 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 48 | 46 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 55 | 28 | 17 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

D1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Endereços e telefones Addresses and telephone numbers | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|--|-----------|---|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 95 | 5 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 96 | 4 | 0 |
| | Interior Countryside | | 95 | 5 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 92 | 3 | 5 |
| | Nordeste Northeast | | 95 | 5 | 0 |
| | Sudeste Southeast | | 93 | 7 | 1 |
| | Sul South | | 98 | 2 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 95 | 5 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 94 | 5 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 95 | 5 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 99 | 1 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 94 | 6 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Estrutura organizacional Organizational structure | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know / Did not answer |
| TOTAL | | 79 | 18 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 96 | 4 | 0 |
| | Interior Countryside | 79 | 18 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 79 | 15 | 7 |
| | Nordeste Northeast | 84 | 16 | 0 |
| | Sudeste Southeast | 71 | 26 | 4 |
| | Sul South | 85 | 13 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 82 | 13 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 77 | 22 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 81 | 15 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 89 | 10 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 94 | 6 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

D1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE, POR INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS DISPONIBILIZADAS

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE BY THE INSTITUTIONAL INFORMATION OFFERED
 PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
 PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Horário de atendimento ao público Customer service hours | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|---|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 77 | 20 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 88 | 12 | 0 |
| | Interior Countryside | | 77 | 20 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 57 | 39 | 5 |
| | Nordeste Northeast | | 78 | 22 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 72 | 24 | 3 |
| | Sul South | | 87 | 9 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 79 | 15 | 6 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 76 | 21 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 76 | 20 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 87 | 9 | 4 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 94 | 6 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

D2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Contas públicas ou prestação de contas Public accounts or rendering of accounts | Compras, licitações ou compras eletrônicas Public purchases, public tendering or e-tendering | Legislação Legislation |
|---------------------------------|--|--|--|---------------------------|
| TOTAL | | 94 | 90 | 86 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 89 | 89 | 89 |
| | Interior Countryside | 94 | 90 | 86 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 92 | 88 | 78 |
| | Nordeste Northeast | 93 | 85 | 87 |
| | Sudeste Southeast | 99 | 98 | 95 |
| | Sul South | 88 | 88 | 79 |
| | Centro-Oeste Center-West | 95 | 93 | 93 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 93 | 89 | 82 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 94 | 90 | 88 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 100 | 97 | 94 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 92 | 92 | 92 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Contratos Contracts | Diário Oficial on-line Official Gazette Online | Lista de salários dos servidores públicos List of public service employees' salaries |
|---------------------------------|--|------------------------|---|---|
| TOTAL | | 74 | 68 | 61 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 82 | 84 | 82 |
| | Interior Countryside | 74 | 68 | 61 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 66 | 55 | 56 |
| | Nordeste Northeast | 74 | 79 | 58 |
| | Sudeste Southeast | 82 | 68 | 71 |
| | Sul South | 68 | 80 | 61 |
| | Centro-Oeste Center-West | 88 | 65 | 63 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 73 | 64 | 55 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 74 | 71 | 64 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 81 | 79 | 76 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 78 | 92 | 83 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

D2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR TIPO DE CONTEÚDO PUBLICADO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY TYPE OF PUBLISHED CONTENT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Documentos com os resultados dos objetivos, planos e metas <i>Documents stating the outcomes of the objectives, plans and goals</i> | Documentos com os objetivos, planos e metas <i>Documents stating objectives, plans and goals</i> | Catálogo de serviços públicos <i>List of public services</i> |
|---------------------------------------|---|---|---|--|
| TOTAL | | 55 | 54 | 42 |
| LOCALIZAÇÃO <i>LOCATION</i> | Capital <i>Capital</i> | 56 | 67 | 82 |
| | Interior <i>Countryside</i> | 55 | 54 | 42 |
| REGIÃO <i>REGION</i> | Norte <i>North</i> | 50 | 50 | 37 |
| | Nordeste <i>Northeast</i> | 54 | 58 | 48 |
| | Sudeste <i>Southeast</i> | 62 | 55 | 45 |
| | Sul <i>South</i> | 53 | 44 | 30 |
| | Centro-Oeste <i>Center-West</i> | 63 | 62 | 48 |
| PORTE <i>SIZE</i> | Até 10 mil habitantes <i>Up to 10 thousand inhabitants</i> | 55 | 53 | 35 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes <i>More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants</i> | 54 | 54 | 46 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes <i>More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants</i> | 62 | 65 | 65 |
| | Mais de 500 mil habitantes <i>More than 500 thousand inhabitants</i> | 55 | 76 | 84 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

² Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

CONTINUA / CONTINUES ►

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHED

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Contas públicas ou prestação de contas Public accounts or rendering of accounts | | | | |
|---------------------------------|--|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 53 | 18 | 23 | 5 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 64 | 0 | 25 | 4 | 7 |
| | Interior Countryside | 53 | 18 | 23 | 5 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 45 | 26 | 17 | 12 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 36 | 31 | 26 | 5 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 56 | 13 | 22 | 6 | 2 |
| | Sul South | 72 | 5 | 22 | 0 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 63 | 8 | 24 | 5 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 52 | 20 | 22 | 6 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 51 | 18 | 25 | 4 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 76 | 7 | 17 | 0 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 64 | 4 | 25 | 3 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentage Porcentagem (%) | | Legislação Legislation | | | | |
|--------------------------------|--|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 50 | 17 | 18 | 12 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 59 | 4 | 27 | 4 | 7 |
| | Interior Countryside | 50 | 17 | 18 | 12 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 35 | 28 | 15 | 21 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 37 | 30 | 20 | 9 | 4 |
| | Sudeste Southeast | 53 | 11 | 13 | 20 | 2 |
| | Sul South | 64 | 7 | 24 | 4 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 66 | 9 | 18 | 5 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 51 | 17 | 15 | 17 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 48 | 19 | 22 | 8 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 70 | 9 | 15 | 4 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 54 | 14 | 25 | 3 | 5 |

¹ Base: 5,569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Compras, licitações ou compras eletrônicas Public purchases, public tendering or e-tendering | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 42 | 22 | 26 | 8 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 57 | 7 | 25 | 0 | 11 |
| | Interior Countryside | 42 | 22 | 26 | 8 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 24 | 35 | 29 | 12 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 19 | 38 | 28 | 12 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 52 | 16 | 20 | 9 | 3 |
| | Sul South | 64 | 6 | 28 | 1 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | 60 | 7 | 27 | 6 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 39 | 24 | 26 | 9 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 42 | 21 | 26 | 8 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 72 | 7 | 18 | 1 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 63 | 11 | 18 | 0 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentage Porcentagem (%) | | Lista de salários dos servidores públicos List of public service employees' salaries | | | | |
|----------------------------------|--|---|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 37 | 15 | 8 | 35 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 57 | 7 | 18 | 11 | 7 |
| | Interior Countryside | 37 | 15 | 8 | 35 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 40 | 12 | 9 | 36 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 18 | 29 | 10 | 37 | 5 |
| | Sudeste Southeast | 41 | 10 | 4 | 37 | 7 |
| | Sul South | 57 | 6 | 8 | 26 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 46 | 8 | 9 | 34 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 33 | 15 | 6 | 41 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 39 | 16 | 9 | 30 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 63 | 7 | 7 | 21 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 57 | 11 | 15 | 11 | 5 |

¹ Base: 5,569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Contratos Contracts | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 35 | 23 | 16 | 20 | 6 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 48 | 4 | 30 | 7 | 11 |
| | Interior Countryside | 35 | 23 | 16 | 20 | 6 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 22 | 33 | 14 | 32 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 17 | 41 | 16 | 20 | 6 |
| | Sudeste Southeast | 40 | 16 | 10 | 26 | 8 |
| | Sul South | 56 | 4 | 21 | 14 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | 50 | 13 | 25 | 7 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 32 | 24 | 17 | 21 | 6 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 36 | 23 | 15 | 20 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 64 | 6 | 11 | 14 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 49 | 6 | 23 | 11 | 11 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Documentos com os objetivos, planos e metas da prefeitura para a atual gestão Documents stating the objectives, plans and goals of the local government for the current administration period | | | | |
|---------------------------------|--|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 34 | 11 | 9 | 38 | 8 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 51 | 0 | 16 | 22 | 11 |
| | Interior Countryside | 34 | 11 | 9 | 38 | 8 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 23 | 12 | 8 | 50 | 6 |
| | Nordeste Northeast | 29 | 16 | 13 | 34 | 8 |
| | Sudeste Southeast | 33 | 10 | 7 | 41 | 9 |
| | Sul South | 43 | 4 | 8 | 37 | 7 |
| | Centro-Oeste Center-West | 43 | 13 | 6 | 33 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 30 | 14 | 9 | 41 | 7 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 35 | 10 | 9 | 38 | 8 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 56 | 3 | 6 | 24 | 11 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 54 | 3 | 19 | 13 | 11 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Documentos com os resultados dos objetivos, planos e metas da prefeitura para a atual gestão Documents stating the outcomes of the objectives, plans and goals of the local government for the current administration period | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|---|---------------------------------------|---|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 33 | 11 | 10 | 36 | 9 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 40 | 0 | 16 | 29 | 15 |
| | Interior Countryside | 33 | 12 | 10 | 37 | 9 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 28 | 14 | 10 | 40 | 8 |
| | Nordeste Northeast | 25 | 19 | 10 | 37 | 9 |
| | Sudeste Southeast | 32 | 10 | 8 | 42 | 8 |
| | Sul South | 47 | 3 | 12 | 29 | 10 |
| | Centro-Oeste Center-West | 40 | 10 | 13 | 31 | 7 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 31 | 15 | 10 | 38 | 7 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 34 | 10 | 11 | 36 | 10 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 53 | 1 | 8 | 26 | 12 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 35 | 4 | 17 | 32 | 13 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentage Porcentagem (%) | | Catálogo de serviços públicos List of public services | | | | |
|--------------------------------|--|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 31 | 6 | 5 | 49 | 9 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 70 | 4 | 9 | 7 | 11 |
| | Interior Countryside | 31 | 6 | 5 | 49 | 9 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 14 | 7 | 9 | 64 | 6 |
| | Nordeste Northeast | 30 | 13 | 5 | 43 | 9 |
| | Sudeste Southeast | 30 | 3 | 3 | 55 | 9 |
| | Sul South | 39 | 1 | 5 | 45 | 11 |
| | Centro-Oeste Center-West | 38 | 6 | 3 | 44 | 8 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 25 | 6 | 3 | 57 | 8 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 33 | 7 | 6 | 44 | 10 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 59 | 1 | 5 | 24 | 11 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 69 | 6 | 9 | 5 | 11 |

¹ Base: 5,569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

D2A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE PUBLICAM NA INTERNET, POR LOCAL DE PUBLICAÇÃO DO CONTEÚDO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT PUBLISH ON THE INTERNET BY LOCATION WHERE THE CONTENT IS PUBLISHEDPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE UTILIZAM COMPUTADOR¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS USING COMPUTERS¹

| Percentual Percentage (%) | | Diário Oficial on-line Official Gazette Online | | | | |
|---------------------------------|---|--|---|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| | | Publica no próprio website Publishes on own website | Publica no website de outro órgão público Publishes on the website of another public authority's website | Publica em ambos Publishes on both | Não publica Does not publish | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 21 | 31 | 16 | 27 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 64 | 0 | 20 | 5 | 11 |
| | Interior Countryside | 20 | 32 | 16 | 27 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 12 | 45 | 23 | 18 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 16 | 43 | 20 | 18 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 22 | 24 | 9 | 37 | 8 |
| | Sul South | 28 | 20 | 19 | 27 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | 24 | 31 | 11 | 31 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 18 | 31 | 14 | 32 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 19 | 34 | 18 | 23 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 54 | 16 | 8 | 17 | 5 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 63 | 3 | 26 | 0 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam utilizar computador nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported using computers in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Endereço de e-mail Email address | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|-------------------------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 92 | 8 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | | 92 | 8 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 81 | 17 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 90 | 9 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 94 | 5 | 1 |
| | Sul South | | 95 | 5 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 88 | 12 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 90 | 9 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 92 | 7 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 97 | 3 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 97 | 3 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Fale conosco Contact us | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 67 | 31 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 88 | 12 | 0 |
| | Interior Countryside | | 67 | 31 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 64 | 34 | 3 |
| | Nordeste Northeast | | 61 | 37 | 2 |
| | Sudeste Southeast | | 72 | 27 | 2 |
| | Sul South | | 64 | 33 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 76 | 24 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 59 | 40 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 71 | 26 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 84 | 16 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 92 | 8 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| Percentual Percentage (%) | | Formulário eletrônico Electronic forms | | |
|---------------------------------|---|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 57 | 40 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 92 | 8 | 0 |
| | Interior Countryside | 57 | 41 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 45 | 53 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 57 | 42 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 52 | 45 | 3 |
| | Sul South | 65 | 32 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 65 | 33 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 50 | 48 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 61 | 36 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 77 | 21 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 94 | 6 | 0 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO**PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT**PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Serviço de solicitação de acesso à informação Service to request access to information | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 44 | 50 | 6 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 71 | 16 | 13 |
| | Interior Countryside | | 44 | 50 | 6 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 30 | 66 | 5 |
| | Nordeste Northeast | | 39 | 55 | 5 |
| | Sudeste Southeast | | 40 | 54 | 7 |
| | Sul South | | 54 | 37 | 9 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 55 | 41 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 41 | 53 | 5 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 44 | 49 | 7 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 56 | 35 | 9 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 64 | 21 | 15 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Denúncia on-line Online report | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 27 | 70 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 51 | 38 | 12 |
| | Interior Countryside | | 27 | 70 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 13 | 84 | 3 |
| | Nordeste Northeast | | 30 | 68 | 2 |
| | Sudeste Southeast | | 20 | 75 | 5 |
| | Sul South | | 31 | 66 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 38 | 62 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 23 | 76 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 28 | 68 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 48 | 46 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 57 | 34 | 8 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E1 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM FORMAS DE CONTATO COM O CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO DE CONTATO
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OFFERED CITIZENS SOME TYPES OF CONTACT ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS, BY TYPE OF CONTACT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Atendimento on-line em tempo real como chats Real-time online customer service, such as chats | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|--|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 5 | 93 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 5 | 95 | 0 |
| | Interior Countryside | | 5 | 93 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 0 | 100 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 7 | 92 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 7 | 91 | 2 |
| | Sul South | | 3 | 96 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 5 | 94 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 3 | 95 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 7 | 92 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 6 | 92 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 10 | 87 | 3 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E2 PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM OUVIDORIA ON-LINE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE OMBUDSMAN

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM WEBSITE¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A WEBSITE¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 29 | 67 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 63 | 34 | 4 |
| | Interior Countryside | | 28 | 67 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 19 | 76 | 5 |
| | Nordeste Northeast | | 33 | 62 | 5 |
| | Sudeste Southeast | | 24 | 72 | 4 |
| | Sul South | | 28 | 67 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 38 | 62 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 19 | 78 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 33 | 62 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 59 | 40 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 63 | 34 | 3 |

¹ Base: 4.890 prefeituras que declararam possuir website. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 4,890 local governments that reported having a website. Data collected between July and November 2015.

E3B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 66 | 34 | 0 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 78 | 22 | 0 |
| | Interior Countryside | | 66 | 34 | 0 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 67 | 33 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 66 | 34 | 0 |
| | Sudeste Southeast | | 64 | 36 | 0 |
| | Sul South | | 66 | 34 | 0 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 66 | 34 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 51 | 49 | 0 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 76 | 24 | 0 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 88 | 12 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 84 | 16 | 0 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Data collected between July and November 2015.

E3C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE,
POR TIPO DE REDE SOCIALPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Redes de Relacionamento como Facebook ou Yahoo Profile Social networking sites such as Facebook or Yahoo Profile | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 62 | 36 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 78 | 15 | 7 |
| | Interior Countryside | | 62 | 36 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 66 | 33 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 61 | 36 | 3 |
| | Sudeste Southeast | | 62 | 36 | 2 |
| | Sul South | | 59 | 40 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 63 | 34 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 47 | 51 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 72 | 26 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 86 | 12 | 2 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 84 | 11 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE,
POR TIPO DE REDE SOCIALPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKPERCENTAGE SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET ¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS ¹

| Percentual Percentage (%) | | Vídeos como YouTube ou Vimeo Videos such as YouTube or Vimeo | | |
|---------------------------------|--|---|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 17 | 80 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 73 | 20 | 7 |
| | Interior Countryside | 16 | 81 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 16 | 82 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 19 | 79 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 15 | 82 | 4 |
| | Sul South | 15 | 83 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 23 | 75 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 9 | 89 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 20 | 77 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 49 | 46 | 5 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 60 | 32 | 9 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE,
POR TIPO DE REDE SOCIALPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Microblog como Twitter Microblog such as Twitter | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 13 | 83 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 70 | 23 | 7 |
| | Interior Countryside | | 13 | 83 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 11 | 86 | 3 |
| | Nordeste Northeast | | 15 | 82 | 2 |
| | Sudeste Southeast | | 12 | 84 | 4 |
| | Sul South | | 16 | 79 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 7 | 91 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 7 | 91 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 16 | 81 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 47 | 48 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 72 | 23 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE,
POR TIPO DE REDE SOCIALPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET ¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS ¹

| Percentual Percentage (%) | | Fotos como Flickr ou Instagram Photos such as Flickr or Instagram | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 9 | 88 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 55 | 38 | 7 |
| | Interior Countryside | 9 | 88 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 6 | 92 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 10 | 87 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 9 | 87 | 5 |
| | Sul South | 7 | 90 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | 15 | 85 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 4 | 94 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 10 | 86 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 34 | 57 | 10 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 51 | 41 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE,
POR TIPO DE REDE SOCIALPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| | | Percentual Percentage (%) | Blogs como Wordpress ou Blogspot Blogs such as Wordpress or Blogspot | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 9 | 87 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 18 | 74 | 7 |
| | Interior Countryside | | 9 | 87 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 9 | 89 | 2 |
| | Nordeste Northeast | | 14 | 82 | 4 |
| | Sudeste Southeast | | 7 | 88 | 6 |
| | Sul South | | 6 | 91 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 5 | 93 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 4 | 92 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 12 | 84 | 4 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 18 | 74 | 8 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 23 | 69 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E3C PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE,
POR TIPO DE REDE SOCIALPROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT
BY TYPE OF SOCIAL NETWORKPERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET ¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS ¹

| Percentual Percentage (%) | | Outros Other | | |
|---------------------------------|--|-----------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 6 | 91 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 16 | 76 | 7 |
| | Interior Countryside | 6 | 91 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 8 | 88 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 7 | 90 | 3 |
| | Sudeste Southeast | 5 | 90 | 5 |
| | Sul South | 3 | 95 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | 7 | 91 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 4 | 93 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 7 | 90 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 8 | 86 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 18 | 76 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E3D PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FREQUÊNCIA COM QUE POSTA OU ATUALIZA O CONTEÚDO DA SUA CONTA PRÓPRIA EM REDE SOCIAL ON-LINE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY FREQUENCY WITH WHICH THEY POST OR UPDATE THE CONTENT OF THEIR SOCIAL NETWORKING ACCOUNTS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Todos os dias Every day | Pelo menos uma vez por semana At least once a week | Pelo menos uma vez por mês At least once a month | Pelo menos uma vez a cada três meses At least once every three months |
|---------------------------------|--|-------------------------------|--|--|---|
| TOTAL | | 44 | 40 | 9 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 80 | 16 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | 43 | 41 | 9 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 33 | 52 | 13 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 41 | 44 | 9 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 46 | 36 | 10 | 3 |
| | Sul South | 47 | 40 | 3 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 49 | 32 | 13 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 33 | 46 | 13 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 47 | 39 | 7 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 65 | 25 | 4 | 0 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 83 | 14 | 0 | 0 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E3D PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FREQUÊNCIA COM QUE POSTA OU ATUALIZA O CONTEÚDO DA SUA CONTA PRÓPRIA EM REDE SOCIAL ON-LINE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY FREQUENCY WITH WHICH THEY POST OR UPDATE THE CONTENT OF THEIR SOCIAL NETWORKING ACCOUNTS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Pelo menos uma vez por ano At least once a year | Nunca atualizou Never updated | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|--|--|---|
| TOTAL | | 2 | 1 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 0 | 0 | 5 |
| | Interior Countryside | 2 | 1 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 0 | 0 | 2 |
| | Nordeste Northeast | 2 | 0 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 2 | 0 | 3 |
| | Sul South | 2 | 3 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 0 | 2 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 2 | 2 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 1 | 0 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 0 | 0 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 0 | 0 | 3 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E3E PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDE SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Postar notícias sobre a prefeitura Post news regarding the public organization | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 95 | 4 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | | 95 | 4 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 100 | 0 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 96 | 3 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 94 | 4 | 1 |
| | Sul South | | 92 | 7 | 1 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 93 | 7 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 89 | 9 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 98 | 2 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 98 | 1 | 1 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E3E PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Divulgar serviços ou campanhas Publicize services or campaigns | | |
|--------------------------------|---|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 90 | 9 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | | 90 | 9 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 89 | 8 | 3 |
| | Nordeste Northeast | | 91 | 8 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 90 | 8 | 1 |
| | Sul South | | 86 | 11 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 93 | 7 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 86 | 12 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 92 | 7 | 1 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 93 | 3 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E3E PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE, POR ATIVIDADES REALIZADAS NAS REDE SOCIAIS ON-LINE NOS ÚLTIMOS 12 MESES
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT, BY ACTIVITIES PERFORMED ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES DURING THE LAST 12 MONTHS
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Responder a comentários e dúvidas dos cidadãos Answer the citizens' comments and questions | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 77 | 19 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 100 | 0 | 0 |
| | Interior Countryside | | 77 | 20 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 74 | 20 | 5 |
| | Nordeste Northeast | | 78 | 19 | 3 |
| | Sudeste Southeast | | 79 | 18 | 3 |
| | Sul South | | 76 | 20 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 74 | 24 | 3 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 69 | 28 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 80 | 16 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 88 | 7 | 6 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 100 | 0 | 0 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015

E3F PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM ALGUM MANUAL OU GUIA PARA A PUBLICAÇÃO DE CONTEÚDO EM REDES SOCIAIS ON-LINE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT HAVE A MANUAL OR GUIDE ON PUBLISHING CONTENT ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|---|
| TOTAL | | | 13 | 82 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 21 | 68 | 11 |
| | Interior Countryside | | 13 | 82 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 18 | 77 | 5 |
| | Nordeste Northeast | | 16 | 79 | 5 |
| | Sudeste Southeast | | 13 | 83 | 4 |
| | Sul South | | 5 | 89 | 6 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 15 | 80 | 5 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 10 | 88 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 14 | 81 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 20 | 69 | 11 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 31 | 55 | 14 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Data collected between July and November 2015.

E3G PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE POSSUEM ÁREA OU PESSOA RESPONSÁVEL PELO RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS WITH A SECTOR OR PERSON IN CHARGE FOR MANAGING CITIZEN RELATIONSHIPS ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| | | Percentual Percentage (%) | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|--------------------------------|--|---------------------------------|------------|-----------|--|
| TOTAL | | | 73 | 26 | 1 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 95 | 5 | 0 |
| | Interior Countryside | | 72 | 26 | 1 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 66 | 31 | 3 |
| | Nordeste Northeast | | 74 | 25 | 1 |
| | Sudeste Southeast | | 73 | 26 | 1 |
| | Sul South | | 71 | 27 | 2 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 74 | 24 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 64 | 35 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 75 | 23 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 89 | 7 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 97 | 3 | 0 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Data collected between July and November 2015.

E3H PROPORÇÃO DE PREFEITURAS QUE TERCEIRIZAM O SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM OS CIDADÃOS NAS REDES SOCIAIS ON-LINE

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS THAT OUTSOURCE THE SERVICE OF MANAGING CITIZEN RELATIONSHIP ON ONLINE SOCIAL NETWORKING WEBSITES

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA PRÓPRIOS EM REDE SOCIAL ON-LINE¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH AN ONLINE SOCIAL NETWORKING PROFILE OR ACCOUNT¹

| Percentual Percentage (%) | | Sim Yes | Não No | Não sabe / Não respondeu Does not know/ Did not answer |
|---------------------------------|--|------------|-----------|---|
| TOTAL | | 14 | 85 | 2 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 9 | 86 | 5 |
| | Interior Countryside | 14 | 84 | 2 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 8 | 89 | 3 |
| | Nordeste Northeast | 18 | 81 | 1 |
| | Sudeste Southeast | 12 | 85 | 3 |
| | Sul South | 8 | 89 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 20 | 80 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 18 | 82 | 1 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 12 | 86 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 10 | 86 | 3 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 10 | 86 | 3 |

¹ Base: 3.653 prefeituras que declararam possuir perfil ou conta próprios em rede social on-line. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 3,653 local governments that reported having an online social networking profile or account. Data collected between July and November 2015.

E4A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS²

| | | Percentual Percentage (%) | Enquete Poll | | |
|--------------------------------|--|---------------------------------|-----------------|-----------|--|
| | | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | | 18 | 79 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | | 36 | 53 | 11 |
| | Interior Countryside | | 18 | 79 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | | 7 | 93 | 0 |
| | Nordeste Northeast | | 22 | 76 | 3 |
| | Sudeste Southeast | | 14 | 81 | 5 |
| | Sul South | | 20 | 76 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | | 22 | 77 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | | 16 | 82 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | | 18 | 78 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | | 23 | 67 | 10 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | | 63 | 32 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

² Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Consulta pública on-line Online public consultation | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 11 | 84 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 31 | 58 | 11 |
| | Interior Countryside | 11 | 84 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 5 | 91 | 4 |
| | Nordeste Northeast | 15 | 81 | 5 |
| | Sudeste Southeast | 9 | 85 | 6 |
| | Sul South | 12 | 82 | 6 |
| | Centro-Oeste Center-West | 9 | 91 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 10 | 86 | 5 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 11 | 85 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 24 | 65 | 12 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 28 | 67 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS²

| Percentual Percentage (%) | | Fóruns ou comunidades de discussão pela Internet Discussion forums or communities on the Internet | | |
|---------------------------------|--|--|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 10 | 87 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 24 | 69 | 7 |
| | Interior Countryside | 10 | 87 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 6 | 94 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 15 | 83 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 8 | 88 | 4 |
| | Sul South | 8 | 89 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 10 | 90 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 6 | 92 | 2 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 13 | 84 | 2 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 15 | 74 | 11 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 31 | 64 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

² Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E4A PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR FORMA DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS BY TYPE OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET IN THE LAST 12 MONTHS

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Votação on-line Online voting | | |
|---------------------------------|--|----------------------------------|-----------|--|
| | | Sim Yes | Não No | Não sabe/ Não respondeu Does not know/ Did not answer |
| TOTAL | | 8 | 88 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 11 | 78 | 11 |
| | Interior Countryside | 7 | 88 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 4 | 90 | 5 |
| | Nordeste Northeast | 12 | 85 | 4 |
| | Sudeste Southeast | 4 | 90 | 5 |
| | Sul South | 5 | 91 | 4 |
| | Centro-Oeste Center-West | 13 | 87 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 6 | 90 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 8 | 88 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 13 | 79 | 8 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 20 | 72 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

E4B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹

PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Enquete Poll | | | | | |
|---------------------------------|--|---|---|---|----------------------------------|---|--|
| | | Website da prefeitura Local government's website | Website de outro órgão público Another public organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibilizou essa forma de participação pela Internet Did not provide this type of participation on the Internet | Não sabe/Não respondeu Does not know/Did not answer |
| TOTAL | | 11 | 1 | 6 | 1 | 79 | 4 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 20 | 7 | 9 | 4 | 53 | 11 |
| | Interior Countryside | 11 | 1 | 6 | 1 | 79 | 4 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 6 | 0 | 0 | 0 | 93 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 11 | 2 | 11 | 1 | 76 | 4 |
| | Sudeste Southeast | 10 | 0 | 5 | 0 | 81 | 6 |
| | Sul South | 14 | 1 | 4 | 1 | 76 | 6 |
| | Centro-Oeste Center-West | 16 | 0 | 4 | 2 | 77 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 11 | 1 | 4 | 1 | 82 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 10 | 1 | 8 | 0 | 78 | 5 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 17 | 0 | 8 | 1 | 67 | 11 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 43 | 5 | 25 | 3 | 32 | 8 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET

PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Consulta pública on-line Online public consultation | | | | | |
|---------------------------------|--|--|---|---|----------------------------------|---|--|
| | | Website da prefeitura Local government's website | Website de outro órgão público Another public organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibilizou essa forma de participação pela Internet Did not provide this type of participation on the internet | Não sabe/Não respondeu Does not know/Did not answer |
| TOTAL | | 7 | 1 | 4 | 1 | 84 | 6 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 18 | 7 | 13 | 4 | 58 | 11 |
| | Interior Countryside | 7 | 0 | 4 | 1 | 84 | 6 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 0 | 0 | 0 | 2 | 91 | 6 |
| | Nordeste Northeast | 6 | 1 | 8 | 1 | 81 | 6 |
| | Sudeste Southeast | 6 | 0 | 2 | 1 | 85 | 7 |
| | Sul South | 11 | 0 | 4 | 0 | 82 | 6 |
| | Centro-Oeste Center-West | 5 | 3 | 0 | 0 | 91 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 6 | 1 | 3 | 1 | 86 | 5 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 5 | 0 | 4 | 1 | 85 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 20 | 0 | 3 | 0 | 65 | 14 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 18 | 5 | 17 | 5 | 67 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

▶ CONTINUAÇÃO / CONTINUATION

E4B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET

PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Fóruns ou comunidades de discussão pela Internet Discussion forums or communities on the Internet | | | | | |
|---------------------------------|--|--|---|---|----------------------------------|---|--|
| | | Website da prefeitura Local government's website | Website de outro órgão público Another public organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibilizou essa forma de participação pela Internet Did not provide this type of participation on the Internet | Não sabe/Não respondeu Does not know/Did not answer |
| TOTAL | | 4 | 1 | 6 | 1 | 87 | 3 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 7 | 4 | 13 | 4 | 69 | 7 |
| | Interior Countryside | 4 | 1 | 6 | 1 | 87 | 3 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 0 | 0 | 6 | 0 | 94 | 0 |
| | Nordeste Northeast | 6 | 1 | 10 | 1 | 83 | 2 |
| | Sudeste Southeast | 3 | 1 | 4 | 0 | 88 | 5 |
| | Sul South | 3 | 0 | 4 | 1 | 89 | 3 |
| | Centro-Oeste Center-West | 3 | 0 | 4 | 2 | 90 | 2 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 2 | 1 | 3 | 1 | 92 | 3 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 5 | 0 | 8 | 1 | 84 | 3 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 8 | 1 | 9 | 2 | 74 | 11 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 5 | 3 | 23 | 6 | 64 | 5 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.

► CONCLUSÃO / CONCLUSION

E4B PROPORÇÃO DE PREFEITURAS, POR LOCAL DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET
PROPORTION OF LOCAL GOVERNMENTS, BY LOCATION OF CITIZEN PARTICIPATION ON THE INTERNET
PERCENTUAL SOBRE O TOTAL DE PREFEITURAS COM ACESSO À INTERNET¹
PERCENTAGE OF THE TOTAL NUMBER OF LOCAL GOVERNMENTS WITH INTERNET ACCESS¹

| Percentual Percentage (%) | | Votação on-line Online voting | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|----------------------------------|---|--|
| | | Website da prefeitura Local government's website | Website de outro órgão público Another public organization's website | Redes sociais Social networking websites | Outro website Another website | Não disponibilizou essa forma de participação pela Internet Did not provide this type of participation on the internet | Não sabe/Não respondeu Does not know/Did not answer |
| TOTAL | | 4 | 0 | 2 | 1 | 88 | 5 |
| LOCALIZAÇÃO LOCATION | Capital Capital | 11 | 0 | 4 | 0 | 78 | 11 |
| | Interior Countryside | 4 | 0 | 2 | 1 | 88 | 5 |
| REGIÃO REGION | Norte North | 2 | 0 | 0 | 2 | 90 | 5 |
| | Nordeste Northeast | 4 | 1 | 5 | 2 | 85 | 6 |
| | Sudeste Southeast | 3 | 0 | 1 | 1 | 90 | 6 |
| | Sul South | 2 | 1 | 0 | 1 | 91 | 5 |
| | Centro-Oeste Center-West | 10 | 2 | 2 | 0 | 87 | 0 |
| PORTE SIZE | Até 10 mil habitantes Up to 10 thousand inhabitants | 3 | 0 | 1 | 1 | 90 | 4 |
| | Mais de 10 mil até 100 mil habitantes More than 10 thousand up to 100 thousand inhabitants | 4 | 1 | 3 | 2 | 88 | 6 |
| | Mais de 100 mil até 500 mil habitantes More than 100 thousand up to 500 thousand inhabitants | 11 | 0 | 2 | 0 | 79 | 10 |
| | Mais de 500 mil habitantes More than 500 thousand inhabitants | 18 | 3 | 9 | 0 | 72 | 11 |

¹ Base: 5.569 prefeituras que declararam ter acesso à Internet nos últimos 12 meses. Respostas múltiplas e estimuladas. Dados coletados entre julho e novembro de 2015.

¹ Basis: 5,569 local governments that reported having Internet access in the last 12 months. Multiple and stimulated answers. Data collected between July and November 2015.



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

United Nations
Educational Scientific and
Cultural Organization



cetic.br

- Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO
- Regional Center for Studies on the
Development of the Information
Society under the auspices of UNESCO

www.cetic.br

nic.br

**Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR**
Brazilian Network
Information Center

www.nic.br

egi.br

**Comitê Gestor da
Internet no Brasil**
Brazilian Internet
Steering Committee

www.egi.br

Tel 55 11 5509 3511
Fax 55 11 5509 3512