



Relatório de Coleta de Dados

PESQUISA
TIC PROVEDORES 2024

Relatório de Coleta de Dados

TIC Provedores 2024

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), departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), apresenta o “Relatório de Coleta de Dados” da pesquisa TIC Provedores 2024. O objetivo do relatório é informar características específicas desta edição do estudo, apresentando as taxas de resposta verificadas e eventuais alterações realizadas nos instrumentos de coleta.

A apresentação completa da metodologia da pesquisa, contendo os objetivos, os principais conceitos e as características do plano amostral empregado, está descrita no “Relatório Metodológico”.

Estratificação da população-alvo da pesquisa

Os provedores foram classificados segundo o número máximo de acessos declarados na plataforma da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no período de agosto de 2021 a julho de 2024; a região da sede da empresa cadastrada na base de Serviços de Comunicação Multimídia (SCM); o cadastro de organizações que possuíam Sistema Autônomo (do inglês, *Autonomous System* [AS]), do NIC.br; e o cadastro, também do NIC.br, de empresas que estavam presentes em pontos de troca de tráfego (PTT) do IX.br. Desse modo, a população-alvo da pesquisa foi construída considerando-se a conjugação das informações nas quatro bases:

- i) grande região brasileira da empresa;
- ii) possuir ou não um AS;
- iii) estar em algum IX.br; e
- iv) porte, segundo uma dessas cinco categorias: (1) sem declaração de acessos; (2) 0 acessos, (3) de 1 a 100 acessos; (4) de 101 a 1.000 acessos e (5) 1.001 acessos ou mais.

Vale lembrar que, como descrito no “Relatório Metodológico”, os maiores provedores de atuação nacional, segundo classificação da Anatel (Claro, Vivo, TIM, Oi e Sky/AT&T), não foram incluídos na pesquisa. Entende-se que tais empresas apresentam características muito distintas do conjunto da população de provedores que foi considerada para a seleção da amostra. Ao todo 20.813 empresas constavam do cadastro inicial da pesquisa.

A Tabela 1 mostra a classificação das empresas em estratos, segundo porte, região, AS, IX.br e os respectivos tamanhos amostrais. Ao todo, das 20.813 empresas do cadastro, 6.434 foram selecionadas para a amostra da pesquisa.

TABELA 1
—
Estratos e tamanho da amostra para organização da coleta

		Universo inicial	Amostra da primeira etapa
Região	Norte	1 840	533
	Nordeste	6 423	1 783
	Sudeste	7 482	2 346
	Sul	2 814	1 078
	Centro-Oeste	2 254	694
Porte	Sem declaração de acessos	12 703	2 844
	0 acessos	739	166
	De 1 a 100	5 084	1 137
	De 101 a 1 000	1 916	1 916
	1 001 ou mais	371	371
AS	Sim	7 302	3 001
	Não	13 511	3 433
IX.br	Sim	1 879	925
	Não	18 934	5 509

Instrumentos de coleta

INFORMAÇÕES SOBRE OS INSTRUMENTOS DE COLETA

O questionário estruturado foi aplicado com profissionais capacitados a informar sobre serviços de tecnologia da informação (TI), tipos de conexão, faixas de velocidade e infraestrutura da empresa. Os respondentes ocupavam cargos de diretores, sócios, presidentes, gerentes ou supervisores, diretamente ligados à área de TI da organização ou não. O questionário possuía módulos relacionados aos seguintes temas:

- O **Módulo A** investigou o perfil das empresas, considerando informações de ordem administrativa, como número de pessoas ocupadas. Além disso, tratou do uso e da presença das empresas em *sites* e redes sociais, bem como de atividades e serviços oferecidos.
- O **Módulo B** tratou dos mercados de atuação das empresas, abordando os tipos de cliente atendidos e investigando aquelas que realizam comércio eletrônico, assim como a banda total contratada e as velocidades mínima e máxima oferecidas.
- O **Módulo C** tratou da presença ou não de um AS e dos motivos para sua ausência.
- O **Módulo D** abordou a infraestrutura tecnológica das empresas que oferecem acesso à Internet e as formas de acesso disponibilizadas ao cliente, incluindo questão sobre provimento de Internet por meio de redes neutras.
- O **Módulo E** pesquisou a participação das empresas em PTT ou em IX.br, os motivos do uso e os empecilhos à presença da empresa nessas iniciativas.
- O **Módulo F** investigou as modalidades de entrega dos serviços aos clientes das empresas provedoras de acesso, incluindo as dificuldades daquelas que ainda não fornecem IPv6.
- O **Módulo G** tratou dos procedimentos e das ações ocorridas na empresa no que se refere à adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e à presença de práticas para mitigação dos riscos de segurança digital.

PRÉ-TESTES

O pré-teste da pesquisa TIC Provedores 2024 foi realizado no período de 27 a 30 de agosto de 2024, com entrevistas por telefone junto a dez empresas provedoras de acesso à Internet de pequeno porte. A distribuição entre as regiões foi contemplada com duas empresas da região Nordeste, duas do Sul, uma do Centro-Oeste, três do Sudeste e duas empresas da região Norte. O questionário foi aplicado no formato eletrônico, com tempo médio de aplicação de 21 minutos.

De modo geral, os resultados desta etapa permitiram o aprimoramento dos instrumentos de coleta para melhor compreensão dos entrevistados. As questões identificadas durante as entrevistas demandaram pequenas adequações nos itens de resposta e em seus enunciados.

ALTERAÇÕES NOS INSTRUMENTOS DE COLETA

Tendo em vista acompanhar as mudanças organizacionais e tecnológicas do mercado de provimento de Internet no Brasil, o questionário da atual versão da TIC Provedores possui diferenças significativas em relação ao da pesquisa anterior. Com base nas informações que compõem os cadastros da amostra e da reavaliação dos resultados anteriores junto aos especialistas da pesquisa, mudanças foram sugeridas, testadas e validadas.

A maioria das mudanças ocorreu no módulo B, sobre serviços ofertados e mercado de atuação, refletindo a necessidade de ampliar o entendimento sobre a atuação dos provedores na área rural. O questionário contou ainda com novidades em outros módulos, como o de infraestrutura (Módulo D) e o de segurança e proteção de dados pessoais (Módulo G).

Portanto, ainda que o questionário mantenha comparabilidade com a pesquisa de 2022, ele foi atualizado em alguns indicadores, buscando refletir as alterações que ocorrem em um setor tecnologicamente dinâmico e permanentemente sujeito a regulações que podem modificar o escopo de atuação das empresas.

TREINAMENTO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas por uma equipe de profissionais treinados e supervisionados. Os entrevistadores passaram por treinamento básico de pesquisa, treinamento organizacional, treinamento contínuo de aprimoramento e treinamento de reciclagem. Além disso, houve um treinamento específico para a pesquisa TIC Provedores 2024, abarcando a abordagem do público respondente, o instrumento de coleta, os procedimentos e as ocorrências de campo.

A equipe do projeto também teve acesso ao manual de instruções da pesquisa, que continha a descrição de todos os procedimentos necessários para a realização da coleta de dados, o detalhamento dos objetivos e da metodologia, para garantir a padronização e a qualidade do trabalho. Ao todo, trabalharam na coleta de dados 66 entrevistadores e dois supervisores.

Coleta de dados em campo

MÉTODO DE COLETA

Todas as empresas foram contatadas por meio da técnica de entrevista telefônica assistida por computador (do inglês *computer-assisted telephone interviewing* [CATI]).

Houve a possibilidade de autopreenchimento de questionário *online*, por meio de plataforma específica. Essa opção era oferecida para aqueles que solicitassem espontaneamente responder via Internet ou para aqueles que prontamente se recusassem a responder a pesquisa pelo telefone. A esses provedores foi enviado um *link* específico para o seu questionário, permitindo alterações na resposta. Também houve o acompanhamento e a sensibilização, via telefone, daqueles respondentes que se mostravam hesitantes em iniciar ou em concluir o questionário.

Em todas as empresas pesquisadas, buscou-se entrevistar o responsável pela área de TI, gerenciamento da rede de computadores ou área equivalente, o que corresponde a cargos como:

- Proprietário;
- Diretor da divisão de informática e tecnologia;
- Gerente de negócios (vice-presidente sênior, vice-presidente de linha de negócios ou diretor).

DATA DE COLETA

A coleta de dados da segunda etapa da TIC Provedores 2024 ocorreu entre setembro de 2024 e abril de 2025.

PROCEDIMENTOS E CONTROLE DE CAMPO

Antes do início da coleta, foram realizados procedimentos de limpeza, verificação e busca de novos contatos telefônicos, que seriam utilizados para as entrevistas com as empresas do cadastro. Buscou-se contato telefônico com todas aquelas identificadas no cadastro de possíveis provedores de acesso à Internet e, sempre que havia algum telefone incorreto, desatualizado ou inexistente, houve busca por um novo número para contato na Internet, utilizando-se como palavra-chave a razão social registrada no cadastro.

Diversas ações foram realizadas a fim de garantir a maior padronização possível na forma de coleta de dados. Assim, foi definido um sistema de controle de ocorrências, especificado na seção seguinte, que permitiu a identificação e o tratamento diferenciado de situações encontradas na coleta de dados, bem como o registro do esforço realizado para a obtenção das entrevistas.

RESULTADO DO CAMPO

O total de empresas provedoras atuando no Brasil foi estimado segundo a situação final de coleta na primeira etapa descrita no “Relatório Metodológico”. A Tabela 2 apresenta os resultados segundo ocorrências finais da primeira etapa da pesquisa, e a Tabela 3 apresenta os resultados da segunda etapa da pesquisa.

TABELA 2

Frequência de empresas, por situação de coleta na primeira etapa da pesquisa

Utilização na segunda etapa	Situação final na primeira etapa	Número de empresas
Não	Sem informação conclusiva	2 238
	Não é provedor	96
	Empresa não existe mais	76
	Informação, pelo telefone, de que não é provedor/Confirmado como provedor pela Internet	11
	Informação, pelo telefone, de que empresa não existe mais/Confirmado como provedor pela Internet	5
Sim	Confirmado como provedor por telefone/Sem informação conclusiva pela Internet	2 356
	Confirmado como provedor por telefone e pela Internet	1 274
	Sem informação conclusiva pelo telefone/Confirmado como provedor pela Internet	378
Total		6 434

TABELA 3

Frequência de empresas, por situação de coleta na segunda etapa da pesquisa

Ocorrência	%
Entrevista realizada	43%
Telefone atendeu, mas entrevista não realizada	48%
Telefone atendeu, mas empresa fora do escopo da pesquisa	4%
Todas as ligações não atendidas	1%
Telefone inválido ou inexistente	4%

PONDERAÇÃO

Das 11.898 empresas estimadas como provedoras de acesso à Internet pela TIC Provedores 2024, algumas não são representadas pela amostra de respondentes, pois não tiveram ao menos um respondente nos seus respectivos estratos. Os estratos em questão são muito pequenos na população e têm como total 45 empresas provedoras. Por isso, a pesquisa TIC Provedores 2024 fornece resultados para 11.853 empresas provedoras (das 11.898 estimadas). A pesquisa completa foi realizada com 1.719 empresas provedoras.