

# RELATÓRIO DE COLETA DE DADOS TIC ORGANIZAÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS 2016

## 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 o relatório de coleta de dados da Pesquisa TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2016. O objetivo do relatório é informar características específicas da edição de 2016 do estudo, contemplando eventuais alterações realizadas nos instrumentos de coleta, a alocação da amostra implementada neste ano e as taxas de resposta verificadas.

A apresentação da metodologia completa da pesquisa, incluindo os objetivos, os principais conceitos e definições e as características do plano amostral empregado está descrita no Relatório Metodológico, também presente nesta edição.

## ALOCAÇÃO DA AMOSTRA

A Tabela 1 apresenta alocação da amostra considerada na pesquisa em 2016.

TABELA 1  
AMOSTRA PLANEJADA SEGUNDO REGIÃO, ATIVIDADE-FIM E PORTE

		Amostra planejada
Região	Norte	538
	Nordeste	654
	Sudeste	1 426
	Sul	760
	Centro-Oeste	623
Atividade-fim	Associações patronais, profissionais e sindicatos	710
	Cultura e recreação	526
	Educação e pesquisa	319
	Desenvolvimento e defesa de direitos	747
	Religião	694
	Saúde e assistência social	667
	Outros	338
Porte	Nenhuma pessoa ocupada	1 338
	De 1 a 2 pessoas ocupadas	779
	De 3 a 9 pessoas ocupadas	807
	De 10 a 49 pessoas ocupadas	597
	De 50 a mais pessoas ocupadas	480

## INSTRUMENTOS DE COLETA

### ENTREVISTAS COGNITIVAS

Não foram realizadas entrevistas cognitivas para subsidiar a alteração de questionário na pesquisa TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2016.

### PRÉ-TESTES

Foram realizados 25 pré-testes entre fevereiro e março de 2016. A relação das entrevistas levou em consideração o perfil das organizações, distribuídas de acordo com as variáveis de cruzamento da pesquisa: região, porte e atividade-fim.

## ALTERAÇÕES NOS INSTRUMENTOS DE COLETA

No módulo A do questionário, foi realizada apenas uma alteração em relação à edição anterior da pesquisa TIC Organizações Sem Fins Lucrativos. Foi modificada a questão sobre o tipo de conexão à Internet: os itens de resposta “Conexão discada” e “Conexão DSL, via linha telefônica” foram explicados com o objetivo de destacar as diferenças entre essas duas formas de conexão à Internet e, com isso, evitar problemas de compreensão.

Já o módulo B, por ser o mais longo e que abrange mais áreas de abordagem, também foi o que mais sofreu alterações nesta edição. Com relação à temática de mobilidade, foi adicionada a questão sobre atividades realizadas com o celular pela organização. Também foi elaborado um indicador sobre o recebimento de doações pela Internet por meio dos seguintes canais de captação: perfil ou conta em redes sociais *on-line*; *website* da organização; *sites* de *crowdfunding*/financiamento coletivo; ou outros meios de doação pela Internet. Sobre *software*, foram adicionadas questões relacionadas à introdução de *software* novo e doação de *software* por empresas.

No módulo C, foi introduzida uma pergunta sobre o responsável pelo desenvolvimento do *website* da organização. A respeito do uso das redes sociais, além de serem investigadas outras opções de atividades que foram realizadas pelas organizações nessas plataformas, foi modificado o enunciado da questão. Enquanto na edição anterior as organizações foram questionadas quanto à presença em redes sociais *on-line*, em 2016, foi perguntado se elas possuíam perfil ou conta próprios nessas redes.

Por fim, no módulo D foi adicionada a opção “Cadastro Nacional de Entidades de Utilidade Pública” como título ou qualificação da organização.

## TREINAMENTO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas por uma equipe de entrevistadores treinados e supervisionados. Esses 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 Organizações Sem Fins Lucrativos 2016, que abarcou a abordagem ao público respondente, o instrumento de coleta, os procedimentos e as ocorrências de campo.

Além do treinamento, toda 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 e o detalhamento dos objetivos e metodologia da pesquisa, para garantir a padronização e a qualidade do trabalho.

Ao todo, trabalharam na coleta de dados 38 entrevistadores e 1 supervisor de campo.

## COLETA DE DADOS EM CAMPO

### MÉTODO DE COLETA

A coleta dos dados foi realizada com o método Entrevista Telefônica Assistida por Computador (do inglês, *Computer Assisted Telephone Interviewing* – CATI). As entrevistas para aplicação do questionário tiveram duração aproximada de 35 minutos.

Em todas as organizações pesquisadas, buscou-se entrevistar o principal gestor, como o diretor, presidente ou membro executivo do conselho, ou seja, a pessoa que conhecesse a organização como um todo, tanto no que diz respeito a aspectos administrativos, quanto à infraestrutura de computador e Internet.

### DATA DE COLETA

A coleta de dados da pesquisa TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2016 aconteceu entre maio de 2016 e setembro de 2016.

### PROCEDIMENTOS E CONTROLE DE CAMPO

Diversas ações foram realizadas a fim de garantir a maior padronização possível na forma de coleta de dados. As ocorrências e procedimentos padrão adotados durante o campo estão descritos na Tabela 2.

TABELA 2  
OCORRÊNCIAS DE CAMPO

Ocorrências não passíveis de recato	
Ocorrências	Descrição
Entrevista realizada	Entrevista Completa/ Realizada. Essa ocorrência é gerada automaticamente pelo sistema e não fica disponível para visualização do entrevistador.
Abandono	Inicia-se o questionário e em determinado momento o entrevistado desiste de responder, sem chance de retomar o contato.
Organização fechou	Quando na abordagem inicial for informado ao entrevistador que a organização fechou ou que não funciona mais. O entrevistador se certifica que a organização de fato fechou antes de anotar essa observação.
Viajando – sem retorno próximo	Alguém na organização (não o responsável) informou que o responsável está viajando e que voltará em mais de 15 dias corridos.
Duplicidade	São unidades locais de organizações com razões sociais e endereços completos iguais (rua, número, bairro e município) e com a mesma atividade-fim.
Telefone errado comercial	Telefones que são feitas ligações e são de outra organização que não a descrita na listagem. Registrar essa ocorrência apenas quando o telefone for comercial.
Telefone errado residencial/ pessoal	Telefones que são feitas ligações e são residenciais ou pessoais, sem relação com a organização descrita na listagem.
Mensagem “número de telefone não existe”	Telefones que dão uma mensagem de que esse número não existe.
Recusa	Pessoas com as quais os entrevistadores conseguem falar e antes ou depois de explicarem sobre a pesquisa se recusam a responder ou a escutar a descrição sobre do que se trata a pesquisa.
Organização não estava em funcionamento nos últimos 12 meses	A organização que consta no cadastro não estava em funcionamento nos 12 meses anteriores à pesquisa. Essa ocorrência é gerada automaticamente pelo sistema e não fica disponível para visualização do entrevistador.
Organização fora do escopo da pesquisa	A organização que consta no cadastro está entre os tipos de organizações sem fins lucrativos que estão fora do escopo da pesquisa. Essa ocorrência é gerada automaticamente pelo sistema e não fica disponível para visualização do entrevistador.
Contabilidade não fornece o telefone da unidade local da organização	Números de telefone que são de escritórios de contabilidade e que se recusam a informar o telefone da unidade local da organização que está no cadastro.
Matriz não fornece o telefone da unidade local da organização	Números de telefone que são da matriz da organização e que se recusam a informar o telefone da unidade local da organização que está no cadastro. Essa ocorrência é gerada automaticamente pelo sistema e não fica disponível para visualização do entrevistador.

Ocorrências de retorno sistemático		
Ocorrências	Descrição	Regra para retorno da ligação telefônica
Ninguém atende	Número que toca várias vezes e ninguém atende.	Sim – Máximo de 12 discagens, em horários diferentes (intervalo de 2 horas e 30 minutos). Não será mais passível de volta depois do número máximo de discagens estipulado ter sido atingido.
Ocupado	Número que dá sinal de ocupado.	
Fax	Número que dá sinal de fax.	
Secretária eletrônica	Número que é atendido por uma mensagem eletrônica somente para recados.	
Mensagem “telefone temporariamente fora de serviço” ou “fora de área”	Telefones que dão uma mensagem de que o número está fora de serviço ou fora da área de cobertura.	
Telefone não completa ligação	Telefones que dão sinal de intermitência (sinal de que a ligação não foi completada).	
Excesso de discagem	Sinaliza que foram feitos os 12 retornos sistemáticos (sendo qualquer uma das ocorrências acima), porém sem sucesso de contato com alguém da organização.	Sem mais retorno a partir dessa ocorrência.

Ocorrências com retorno agendado		
Ocorrências	Descrição	Regra para retorno da ligação telefônica
Agendamento	O responsável ou alguém próximo (secretária, por exemplo) foi contatado e pediu para receber outra ligação em um determinado dia e horário.	Sim – recontato na data agendada com retorno máximo durante 16 dias corridos. A partir do momento que uma organização tiver essa ocorrência, o sistema sempre manterá a ocorrência “agendamento” ou “retorno”. Caso não seja possível fazer o contato com o respondente qualificado no horário marcado, marcar outro horário e/ou dia para o retorno, e assinalar na subocorrência a ocorrência real (Por exemplo, ocupado, não atende, etc.).
Retorno	Alguém na organização (não o responsável) informa que a pessoa responsável não pode atender porque está fora da organização, em reunião ou outros, porém não fornece dia e horário para agendar a entrevista.	
Viajando – com retorno próximo*	Alguém na organização (não o responsável) informa que o responsável está viajando e que voltará em até 15 dias corridos.	
Interrupção da entrevista*	Inicia-se o questionário e em determinado momento o entrevistado tem que interromper a entrevista, agendando outro horário ou dia para finalizar o questionário.	
Prazo para contato excedido	Sinaliza quando o prazo de 16 dias corridos de agendamento (ou qualquer outra das ocorrências anteriores) expirou.	
		Sem mais retorno a partir dessa ocorrência.

\* OS ITENS SÃO SUBOCORRÊNCIAS DAS OCORRÊNCIAS AGENDAMENTO E RETORNO.

Cada vez que o entrevistador telefonava para um número do cadastro de organizações a ocorrência referente àquela ligação era registrada seguindo os procedimentos acima expostos e podiam ser acompanhados pelo histórico detalhado de ligações. As ocorrências listadas no item Procedimentos e Controles de Campo foram acompanhadas a partir de controles semanais contendo um resumo da quantidade de organizações por última ocorrência em cada estrato. Os demais controles semanais continham informações sobre a quantidade de entrevistas realizadas e faltantes por estrato, além da quantidade de contatos disponíveis, consumidos e dos que ainda não tivessem sido contatados nenhuma vez.

Para os estratos em que foram realizados todos os procedimentos sistemáticos e não havia mais organizações a serem contatadas, e a amostra esperada ainda não tinha sido atingida, adotou-se o procedimento de retorno ao sistema dos contatos que tiveram a ocorrência “Prazo para contato excedido”. Tal procedimento buscou realizar entrevistas com organizações que potencialmente teriam a entrevista realizada se ficassem mais tempo no sistema. Além disso, caso as ocorrências fossem “Contabilidade não fornece telefone da organização” ou “Fone errado” ou “Fone não existe” ou “Nome errado da organização” ou “Excesso de discagem”, procurou-se números de telefones alternativos na Internet, tendo como palavra-chave a razão social da organização.

## RESULTADO DA COLETA

A TIC Organizações Sem Fins Lucrativos 2016 abordou 37.499 organizações sem fins lucrativos, alcançando 11% de taxa de resposta para atingir um total de 4.001 organizações sem fins lucrativos realizadas (Tabela 3).

TABELA 3  
TAXA DE RESPOSTA, SEGUNDO REGIÃO, ATIVIDADE-FIM E PORTE

		Taxa de resposta (%)
Região	Norte	7
	Nordeste	9
	Sudeste	11
	Sul	14
	Centro-Oeste	13
Atividade-fim	Associações patronais, profissionais e sindicatos	13
	Cultura e recreação	11
	Educação e pesquisa	4
	Desenvolvimento e defesa de direitos	28
	Religião	16
	Saúde e assistência social	10
	Outros	6
Porte	Nenhuma pessoa ocupada	7
	De 1 a 2 pessoas ocupadas	9
	De 3 a 9 pessoas ocupadas	24
	De 10 a 49 pessoas ocupadas	13
	De 50 a mais pessoas ocupadas	23