

RELATÓRIO DE COLETA DE DADOS TIC PROVEDORES 2017

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), departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), apresenta o “Relatório de Coleta de Dados” da pesquisa TIC Provedores 2017. 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”, disponível nesta edição.

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, tipos de conexão, faixas de velocidade e infraestrutura da empresa, sendo estes 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 e empresas associadas. Além disso, tratou do uso e presença das empresas em *websites* e redes sociais, bem como serviços e atividades que elas oferecem e realizam em diferentes plataformas;
- O módulo B tratou dos serviços ofertados e dos mercados de atuação das empresas, investigando aquelas que oferecem *link* de Internet, a banda total contratada e as velocidades mínima, máxima e mais vendida de acesso. Além disso, investigou a quantidade de países, regiões, estados e municípios em que as empresas atuam;

- O módulo C explorou os tipos de clientes para os quais a empresa presta serviços e se há ou não a presença de um Sistema Autônomo;
- O módulo D abordou a infraestrutura tecnológica das empresas que provêm acesso à Internet, as formas de acesso disponibilizadas ao cliente, se há provimento de conexão de trânsito, a quantidade de clientes atendidos e o percentual do faturamento direcionado à expansão da rede;
- O módulo E pesquisou a participação das empresas em Pontos de Troca de Tráfego (PTT) ou em Internet Exchange (IX.br), os motivos do uso e os empecilhos que impedem a 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 ações ocorridas na empresa no que se refere à segurança, como adoção de guarda de registros de conexão, recebimento de registros judiciais relacionados à apresentação de dados ou *logs* de acesso dos clientes, uso de meios alternativos de resolução de conflitos e roubo de infraestrutura.

PRÉ-TESTES

O pré-teste da pesquisa TIC Provedores 2017 foi realizado no período de 15 a 18 de agosto de 2017, com entrevistas por telefone junto a 20 empresas provedoras de acesso à Internet de pequeno porte. A distribuição entre as regiões foi contemplada com sete empresas da região Nordeste, quatro do Sul, quatro 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 16 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 significativas diferenças em relação ao da pesquisa anterior. A partir das informações que compõem os cadastros da amostra e da reavaliação dos resultados anteriores junto aos especialistas da pesquisa, mudanças foram sugeridas, testadas e validadas.

Em suma, as alterações se concentraram em atualizar ou modificar as perguntas sobre serviços oferecidos, recursos de numeração (no intuito de captar a transição ao IPv6) e gestão de redes (modificando a pergunta sobre presença em Pontos de Troca de Tráfego para agregar o IX.br). Com a aprovação do Marco Civil da Internet, novas responsabilidades recaíram sobre os provedores de acesso, implicando a reelaboração do módulo de segurança.

Portanto, ainda que o questionário mantenha comparabilidade com a pesquisa de 2014, em alguns indicadores, ele está mais atualizado, 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. 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 Provedores 2017, abarcando a abordagem ao 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 metodologia da pesquisa, para garantir a padronização e a qualidade do trabalho. Ao todo, trabalharam na coleta de dados 49 entrevistadores, quatro supervisores e dois auxiliares.

COLETA DE DADOS EM CAMPO

MÉTODO DE COLETA

Os provedores com acessos declarados foram classificados de acordo com o número de acesso reportados na plataforma do Sistema de Coleta de Informações (SICI), da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no período de janeiro a maio de 2017. Foram estabelecidos três estratos: i) grandes provedores; ii) pequenos e médios provedores; e iii) provedores sem declaração de acesso no período. Para os grandes provedores, foi feito um contato mais especializado e com um número maior de tentativas para que fossem efetivamente efetuadas as entrevistas, dado o peso inerente a suas respostas para a realidade do setor no país. Para os provedores pequenos ou médios, o contato seguiu protocolo de pesquisa sistemático, com vistas à realização das entrevistas. Para as empresas sem declaração de acesso no período, foi feito contato apenas para fins de identificação da atividade da empresa e estado de funcionamento.

Todas as empresas foram contatadas por meio da técnica de Entrevista Telefônica Assistida por Computador (do inglês, *Computer Assisted Telephone Interviewing* – CATI).

Na presente edição da pesquisa, houve a possibilidade de autopreenchimento de questionário *on-line*, por meio de plataforma específica. Essa opção era oferecida para aqueles respondentes que solicitassem espontaneamente responder via Internet ou para aqueles que prontamente se recusassem a responder a pesquisa pelo telefone. A estes provedores foi enviado um *link* específico para o seu questionário, permitindo alterações na resposta, bem como houve o acompanhamento e a sensibilização, via telefone, daqueles respondentes que ainda se mostravam hesitantes em iniciar ou em concluir o questionário.

Em todas as empresas pesquisadas, buscou-se entrevistar o responsável pela área de informática, tecnologia da informação, 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, diretor).

A Tabela 1 apresenta a classificação das empresas em três estratos, segundo informação de acessos e porte.

TABELA 1
POPULAÇÃO DA PESQUISA SEGUNDO ESTRATOS PARA ORGANIZAÇÃO DA COLETA DE DADOS

	Estrato	Descrição	Número de empresas
Empresas com acessos declarados	1	Grandes provedores (aqueles com mais de 100 mil acessos)	14
	2	Provedores médios e pequenos (aqueles com menos de 100 mil acessos)	3 159
Empresas sem declaração de acessos	3	Empresas sem declaração de acessos no período de janeiro a maio de 2017	4 014
Total			7 187

DATA DE COLETA

A coleta de dados da TIC Provedores 2017 ocorreu entre setembro de 2017 e maio de 2018.

PROCEDIMENTOS E CONTROLES 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 com e sem acessos declarados. 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 de 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 em todos os estratos (Tabelas 2 e 3), isto é, somando-se o total de empresas com situação de campo de tipos 1 e 2 ao total daquelas com tipo 4, multiplicado pela razão entre a soma das empresas consideradas provedoras (soma dos tipos 1 e 2) e empresas contatadas (soma dos tipos 1, 2 e 3)¹. A partir desse critério, estimou-se 6.618 empresas provedoras atuando no país.

TABELA 2
FREQUÊNCIAS DE EMPRESAS, POR SITUAÇÃO DE COLETA, PARA EMPRESAS COM ACESSOS DECLARADOS (ESTRATOS 1 E 2)

Ocorrência	Tipo	Total
Entrevista realizada	1	2 177
Entrevista realizada, mas com inconsistências em algumas questões	2	159
Abandono	2	7
Respondente agendou, mas não respondeu a pesquisa	2	4
Recusa	2	490
Respondente agendou, mas a pesquisa se encerrou antes da data de retorno	2	33
Respondente solicitou questionário web, mas questionário não foi concluído	2	4
Duplicidade no cadastro	3	40
Empresa não existe mais	3	19
Empresa não é provedora de acesso à Internet	3	17
Informante não soube indicar pessoa responsável	4	52
Razão social não confirmada	4	24
Telefone errado	4	129
Telefone inexistente	4	18
Total		3 173

¹ Para mais detalhes, ver “Relatório Metodológico”.

TABELA 3
FREQUÊNCIAS DE EMPRESAS, POR SITUAÇÃO DE COLETA, PARA EMPRESAS SEM ACESSOS DECLARADOS (ESTRATO 3)

Ocorrência	Grupo	Total
Entrevista realizada	1	2 165
Recusa	2	120
Respondente agendou, mas a pesquisa se encerrou antes da data de retorno	2	1
Empresa não é provedora	3	102
Duplicidade no cadastro	3	136
Empresa não existe mais	3	78
Contabilidade não fornece telefone da empresa	4	16
Razão social não confirmada	4	294
Telefone não atende	4	19
Telefone ocupado	4	5
Não foi possível completar a ligação	4	15
Secretária eletrônica / caixa postal	4	25
Telefone errado	4	542
Telefone inexistente	4	496
Total		4 014

PONDERAÇÃO

Das 6.618 empresas estimadas pela TIC Provedores 2017, a pesquisa completa foi realizada para o conjunto de provedores que haviam declarado acessos em algum mês entre janeiro e maio de 2017. Esses provedores somaram 3.091 empresas (47% do total), sendo que destas foram obtidos 2.177 questionários preenchidos de maneira consistente (70%), que foram utilizados para tabulação dos resultados do estudo.