

# RELATÓRIO DE COLETA DE DADOS TIC GOVERNO ELETRÔNICO 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 Governo Eletrônico 2017. O objetivo do relatório é informar características específicas da edição de 2017 do estudo, contemplando eventuais alterações realizadas nos instrumentos de coleta, a alocação da amostra implementada no ano e as taxas de resposta verificadas.

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

## ALOCAÇÃO DA AMOSTRA

### ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

A alocação da amostra de órgãos públicos federais e estaduais é apresentada na Tabela 1.

TABELA 1  
ALOCAÇÃO DA AMOSTRA, SEGUNDO ESTRATOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

Alocação da amostra nos órgãos públicos federais e estaduais	Amostra prevista
Censo da Esfera Federal e dos poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público Estadual	269
Censo das secretarias estaduais de Educação, Saúde e Fazenda/Finanças	81
Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste – Administração Direta	57
Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste – Administração Indireta	55
Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste – Administração Direta	73
Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste – Administração Indireta	92
Amostra Executivo Estadual – Sul – Administração Direta	25
Amostra Executivo Estadual – Sul – Administração Indireta	17
Total	669

## PREFEITURAS

O total de 1 110 unidades da amostra é alocado de duas formas distintas: os 308 municípios com mais de 100 mil habitantes ou capitais foram selecionados com certeza (probabilidade 1). As demais unidades são selecionadas em cada estrato de forma proporcional ao número de municípios no estrato. A distribuição das prefeituras alocadas na amostra está distribuída conforme a Tabela 2.

TABELA 2  
ALOCAÇÃO DA AMOSTRA DE PREFEITURAS, SEGUNDO REGIÃO E PORTE DO MUNICÍPIO

Alocação da amostra de prefeituras		Amostra prevista
Região	Norte	94
	Nordeste	325
	Sudeste	377
	Sul	225
	Centro-Oeste	89
Porte	Até 10 mil habitantes	371
	Mais de 10 mil até 100 mil habitantes	431
	Mais de 100 mil até 500 mil habitantes	268
	Mais de 500 mil habitantes	40
Total		1 110

## INSTRUMENTO DE COLETA

### ENTREVISTAS COGNITIVAS

Os testes cognitivos para a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2017 foram realizados entre os dias 9 e 19 maio de 2017 com órgãos públicos federais e estaduais. No total foram entrevistados 12 órgãos públicos. As entrevistas foram distribuídas do seguinte modo: duas em Fortaleza (CE), duas em Maceió (AL), quatro em São Paulo (SP) e quatro em Brasília (DF). Foram selecionados gestores de tecnologia da informação (TI) de órgãos federais (4) e estaduais (8) da administração direta e indireta. A duração média das entrevistas foi de uma hora e quinze minutos.

O objetivo das entrevistas cognitivas foi verificar a compreensão do entrevistado a algumas perguntas do questionário, referentes a temas tais como: tipos de licença e *software* utilizados, serviços de computação em nuvem, planos de TI, entre outros. As entrevistas foram conduzidas por um entrevistador especializado, que adotou o procedimento de sondagem verbal concomitante. Segundo essa metodologia, depois de respondida uma questão, o entrevistador faz perguntas ao entrevistado para colher informações sobre como ele compreende a questão, assim como os conceitos e termos específicos que a compõem.

Os resultados dos testes cognitivos mostraram que, de uma forma geral, o vocabulário utilizado nas perguntas do questionário é compreendido pelos respondentes da pesquisa TIC Governo

Eletrônico 2017. Após os testes, contudo, alguns ajustes foram realizados na formulação das perguntas com o objetivo de melhorar o entendimento dos respondentes. Em questão sobre computação em nuvem, por exemplo, foi adicionada a expressão “contrata serviços”, que contempla especificidades encontradas na administração pública na prestação desse tipo de serviço.

## PRÉ-TESTES

O questionário estruturado da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2017 foi submetido a um pré-teste com o objetivo de verificar a abordagem aos órgãos públicos federais e estaduais e prefeituras e o 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 entre os dias 4 e 12 de julho de 2017, por telefone, com 22 órgãos públicos de entidades do Poder Executivo estadual e municipal, em 14 estados, e incluiu todas as regiões do país.

## 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 modificados os fluxos de respostas em algumas questões com o objetivo de aprimorar a compreensão das perguntas.

## ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

Na questão sobre documentos formalmente instituídos de TI que o órgão público possui, o enunciado passou a enfatizar a possibilidade desses documentos, como o Plano Diretor ou Estratégico de TI, terem sido desenvolvidos por outro órgão. Nesta questão, foi excluído o item de resposta “Plano de privacidade de dados dos cidadãos”. Com relação aos processos de gestão de TI existentes, foi incluído o item “Gestão de infraestrutura em TI” e, no enunciado da questão sobre serviços de computação em nuvem, o termo “utiliza” foi substituído por “contrata”.

Todas as perguntas sobre uso de *software* foram reformuladas de acordo com os resultados das entrevistas cognitivas. Foram inseridas questões sobre o tipo de licença (licença de uso e licença livre) e quem são os usuários desses *software* nos órgãos públicos federais e estaduais. Também foram adicionadas questões relacionadas ao desenvolvimento de *software* próprio, incluindo perguntas sobre as parcerias e o compartilhamento de sistemas de informação desenvolvidos pelos órgãos.

O indicador sobre recursos disponibilizados aos cidadãos por meio de dispositivos móveis, que antes era aplicado para o respondente responsável pelos conteúdos digitais nos órgãos públicos, passou a ser direcionado ao responsável pela gestão de TI do órgão. Nessa questão, também foi realizada uma alteração no item referente aos aplicativos criados a partir de dados disponibilizados pelo órgão, com o enunciado sendo formulado da seguinte maneira: “Aplicativos criados por terceiros a partir de dados disponibilizados pelo órgão público”.

Também foi adicionado o item de resposta “Envio de mensagem por WhatsApp ou Telegram”. Além disso, o responsável pela gestão de TI também respondeu sobre o uso de pregão eletrônico pelo órgão público.

O item “Fale conosco” deixou de ser aplicado na questão sobre formas de contato com o órgão público no *website*, e os tipos de redes sociais *on-line* foram atualizados no indicador sobre em quais plataformas o órgão possui perfil ou conta próprios, incluindo, a partir de 2017, outras plataformas, como fóruns, LinkedIn, WhatsApp e Telegram.

## PREFEITURAS

Foram excluídas as questões referentes à presença de outras áreas na prefeitura que são responsáveis pela TI, quando não existe uma área formalmente instituída.

Assim como ocorreu no questionário de órgãos públicos federais e estaduais, as questões sobre pregão eletrônico e recursos disponibilizados aos cidadãos por meio de dispositivos móveis foram aplicadas ao responsável por conteúdos digitais nos casos em que era previsto o contato com um segundo respondente.

A questão sobre solicitação de serviços públicos foi alterada e deu origem a mais uma pergunta sobre os canais em que podem ser feitas solicitações pela Internet (redes sociais *on-line*, aplicativos de celular ou *website* da prefeitura). Houve também modificações nos itens das questões sobre os meios pelos quais a prefeitura disponibiliza no município acesso gratuito à Internet.

Com relação às formas de contato com a prefeitura disponíveis do *website*, foi excluído o item de resposta “Fale conosco”. A questão sobre as redes sociais *on-line* em que a prefeitura possui perfil ou contas próprias também foi atualizada para incorporar novas plataformas.

Por fim, foi criado um novo bloco de questões sobre uso das TIC para gestão urbana. Nele, foram coletadas informações sobre recursos e iniciativas existentes no município tais como bilhete eletrônico, uso de informações de GPS instalados na frota de ônibus, espaços de inovação, semáforos e iluminação inteligentes e sensores para prevenção de risco de enchentes. Também foram incluídas questões sobre a existência de Centro de Operações e política ou plano municipal de cidades inteligentes.

## TREINAMENTO DE CAMPO

As entrevistas foram realizadas por uma equipe de profissionais treinados e supervisionados. Esses entrevistadores passam 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 Governo Eletrônico 2017, que abarcou 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 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 12 entrevistadores e dois supervisores.

## COLETA DE DADOS EM CAMPO

### MÉTODO DE COLETA

Os órgãos públicos são contatados por entrevista com questionário estruturado a partir da técnica de Entrevista Telefônica Assistida por Computador (em inglês, *Computer Assisted Telephone Interview – CATI*). As entrevistas para aplicação dos questionários tiveram duração aproximada de 40 minutos para órgãos públicos federais e estaduais e de 31 minutos para prefeituras.

Devido às diferentes dimensões de pesquisa e complexidade das organizações do setor público, nos órgãos federais e estaduais são buscados até dois entrevistados para responder o questionário, sendo a primeira entrevista reservada aos gestores responsáveis pela área ou departamento de tecnologia da informação da entidade selecionada; e a segunda voltada aos gestores responsáveis pelos conteúdos digitais. Esse mesmo procedimento de coleta, com até dois respondentes, é adotado nas prefeituras de capitais e nas de municípios com mais de 500 mil habitantes.

Primeiramente, são entrevistados os profissionais de nível gerencial que declaram apresentar conhecimentos sobre a área de tecnologia de informação na totalidade do órgão público ou da prefeitura, tais como os diretores ou gestores responsáveis pela área ou departamento de tecnologia da informação da organização pública selecionada ou outra pessoa indicada por eles. Eles respondem questões relacionadas à infraestrutura, ao uso e à gestão das TIC no órgão público selecionado. Além disso, esse entrevistado também indica o segundo respondente da pesquisa naquele órgão público ou prefeitura, caso esteja apto para isso.

O segundo respondente dos órgãos públicos federais e estaduais e das prefeituras de capitais ou municípios com mais de 500 mil habitantes é 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 das TIC 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, existem três possibilidades:

- O responsável pela área ou departamento de TI também é responsável pelos conteúdos digitais: nessa situação, apenas esse gestor responde 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 são capitais ou têm população inferior a 500 mil habitantes, apenas uma entrevista é realizada com gestores responsáveis pela área ou departamento de tecnologia da prefeitura selecionada, que respondem questões sobre todos os módulos da pesquisa.

Cabe destacar que, quando não existe área ou departamento de tecnologia da informação ou não é encontrado o seu responsável, são aceitos como respondentes da pesquisa a pessoa que: a) é da área administrativa ou gerencial responsável pela gestão ou contratação dos serviços de TI no órgão público selecionado; ou b) declara 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 são entrevistados funcionários de empresas terceirizadas.

### DATA DE COLETA

A coleta de dados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2017 ocorreu entre julho e outubro de 2017.

### PROCEDIMENTOS E CONTROLE DE CAMPO

Antes do início do campo, foi realizado um procedimento de limpeza e verificação dos números de telefone que seriam utilizados para contatar os órgãos governamentais. Tentou-se contato telefônico com todas as unidades selecionadas na amostra e as da abordagem censitária e, sempre que havia algum telefone incorreto ou desatualizado, buscou-se um novo número de contato.

Diversas ações foram realizadas a fim de garantir a maior padronização possível na forma de coleta de dados. Assim, é definido um sistema de controle de ocorrências que permite a identificação e tratamento diferenciado de algumas situações na coleta de dados, bem como controlar o esforço realizado para obtenção das entrevistas. As ocorrências utilizadas durante o campo e o número de casos no final dessa etapa estão na Tabela 3.

TABELA 3  
OCORRÊNCIAS DE CAMPO

Ocorrências	Órgãos públicos federais e estaduais		Prefeituras	
	Número de casos	Percentual	Número de casos	Percentual
Realizada	624	93%	1 062	96%
Agendamento	0	0%	1	0%
Retorno	10	1%	47	4%
Telefone errado	0	0%	0	0%
Telefone não atende	0	0%	0	0%
Telefone não existe	0	0%	0	0%
Telefone ocupado	0	0%	0	0%
Mensagem de telefone fora de área / desligado	0	0%	0	0%
Telefone não completa a ligação	0	0%	0	0%
Secretária eletrônica / caixa postal	0	0%	0	0%
Fax	0	0%	0	0%
Abandono	0	0%	0	0%
A organização pública foi extinta ou ocorreu uma fusão com outro órgão público	15	2%	0	0%
O vínculo empregatício da pessoa não faz parte do escopo da pesquisa (terceirizado, por exemplo)	0	0%	0	0%
A pessoa não sabe dizer ou não respondeu quem é o respondente mais familiarizado sobre as tecnologias no órgão público ou prefeitura	1	0%	0	0%
A pessoa não sabe dizer ou não respondeu quem é o respondente mais familiarizado sobre os conteúdos digitais no órgão público ou prefeitura	0	0%	0	0%
A pessoa trabalha em empresa privada terceirizada e não sabe indicar respondente do órgão público ou prefeitura	1	0%	0	0%
Nunca ligar	0	0%	0	0%
Recusa	18	3%	0	0%

## RESULTADO DA COLETA

### ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

No total foram entrevistados 624 órgãos, alcançando 93% de taxa de resposta. A Tabela 4 apresenta a taxa de resposta de órgãos públicos federais e estaduais.

TABELA 4  
TAXA DE RESPOSTA, SEGUNDO ESTRATOS DE ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

Estratos de órgãos públicos federais e estaduais	Taxa de resposta
Censo do Federal e Legislativo, Judiciário e Ministério Público Estadual	94%
Censo de secretarias estaduais de Educação, Saúde e Fazenda/Finanças	99%
Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste – Administração Direta	93%
Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste – Administração Indireta	91%
Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste – Administração Direta	93%
Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste – Administração Indireta	92%
Amostra Executivo Estadual – Sul – Administração Direta	84%
Amostra Executivo Estadual – Sul – Administração Indireta	82%

### PREFEITURAS

No total foram entrevistadas 1 062 prefeituras, alcançando 96% de taxa de resposta. A Tabela 5 apresenta a taxa de resposta de acordo com a região e o porte do município.

TABELA 5  
TAXA DE RESPOSTA DE PREFEITURAS, SEGUNDO REGIÃO E PORTE DO MUNICÍPIO

Prefeituras	Taxa de resposta	
Região	Norte	94%
	Nordeste	90%
	Sudeste	98%
	Sul	100%
	Centro-Oeste	100%
Porte do Município	Até 10 mil habitantes	96%
	Mais de 10 mil até 100 mil habitantes	94%
	Mais de 100 mil até 500 mil habitantes	97%
	Mais de 500 mil habitantes	100%