



Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

cetic.br

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sob os auspícios da UNESCO

TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO 2019

PESQUISA SOBRE CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO À INTERNET NO BRASIL

INÍCIO:

_____ : _____

TÉRMINO:

_____ : _____

NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:

____/____/____/____/____

CONTROLES

PROGRAMAÇÃO: FECHAR ESTRATOS PELAS VARIÁVEIS ABAIXO A PARTIR DAS INFORMAÇÕES DA LISTAGEM

REGIÃO	
Norte	1
Nordeste	2
Sudeste	3
Sul	4
Centro-Oeste	5

QUALIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Q01) Este telefone é ou foi do telecentro identificado como (LEIA O NOME DA INSTITUIÇÃO) _____ ? (RU)

Sim	1	→ PULE PARA INTRODUÇÃO
Não	2	→ FAÇA Q02

Q02) O(A) senhor(a) poderia, por favor, me informar a qual instituição pertence este telefone?

Sim	1	ANOTE O NOME DA INSTITUIÇÃO: _____ → FAÇA Q03
Este telefone não pertence a nenhuma instituição (telefone residencial/pessoal)	2	→ TELEFONE ERRADO (ENCERRE)
Não	3	→ RECUSA (ENCERRE)

Q03) Existe ou já existiu algum telecentro vinculado à essa instituição?

Sim, existe ou já existiu UM telecentro	1	→ PULE PARA INTRODUÇÃO
Sim, existem ou já existiram 2 ou mais telecentros	2	→ MAIS DE UM TELECENTRO NO MESMO TELEFONE (ENCERRE)
Não, nunca existiu	3	→ TELEFONE ERRADO (ENCERRE)
Não sabe (ESP.)	8	→ FAÇA Q04
Não respondeu (ESP.)	9	→ FAÇA Q04

Q04) Há alguma outra pessoa que possa nos informar se existe ou já existiu algum telecentro vinculado à essa instituição? **(ENTREVISTADOR(A), NÃO LEIA AS OPÇÕES, APENAS ANOTE - RU)**

Sim, sabe quem é a pessoa que pode informar	1	→ ANOTE NOME DA PESSOA, CARGO E TELEFONE, APLICAR INTRODUÇÃO
Não há uma pessoa que possa fornecer essa informação	2	→ ENCERRE

P1) O(A) senhor (a) é a pessoa mais familiarizada para responder a respeito da administração, operação, atividades e serviços do telecentro identificado como _____? **(RU)**

ENTREVISTADOR(A), SE O(A) ENTREVISTADO(A) QUESTIONAR SOBRE O QUE SERÁ PERGUNTADO NA PESQUISA, EXPLIQUE: Nesta pesquisa serão coletadas informações sobre o uso das tecnologias de informação nos telecentros, tais como quantidade de computadores, acesso à Internet e as características do seu funcionamento.

Sim	1	PULE PARA B1.3
Não	2	FAÇA P02
Não sabe (ESP.)	98	
Não respondeu (ESP.)	99	

SOMENTE SE CÓDS. 2, 98 OU 99 NA P1

P2) E há outra pessoa que poderíamos contatar para participar desta pesquisa? **(RU)**

Sim. ENTREVISTADOR(A): ANOTE NOME, CARGO E TELEFONE _____	1	CONTINUE A ENTREVISTA NA B1.3 SOMENTE COM O(A) RESPONDENTE FINAL (PROGRAMAÇÃO: RETORNAR À INTRODUÇÃO PARA RESPONDENTE QUALIFICADO)
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA
Não sabe (ESP.)	98	
Não respondeu (ESP.)	99	

B1.3) Nos últimos três meses, esse telecentro disponibilizou computador com acesso à Internet para uso do público? **(RU)**

1	Sim – FAÇA B1.4
2	Não – PULE PARA B2
8	Não sabe (ESP.) – PULE PARA X1
9	Não respondeu (ESP.) – PULE PARA X1

B1.4) E na última semana, esse telecentro disponibilizou computador com acesso à Internet para uso do público? **(RU)**

1	Sim	PULE PARA W1
2	Não	
8	Não sabe (ESP.)	
9	Não respondeu (ESP.)	

X1) Há alguma outra pessoa ou instituição que possa nos informar se, nos últimos três meses, esse telecentro disponibilizou computadores com acesso à Internet para uso do público? **(ENTREVISTADOR(A), NÃO LEIA AS OPÇÕES, APENAS ANOTE - RU)**

Sim, sabe quem é a pessoa que pode informar	1	→ PREENCHA X2
Sabe qual é a instituição que pode informar	2	→ PREENCHA X2
Não há ou não sabe se há uma pessoa ou instituição que possa fornecer essa informação	3	→ ENCERRE

X2) Informação do(a) respondente

<p>NOME: _____ (ANOTE)</p> <p>() 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)</p> <p>CARGO: _____ (ANOTE)</p> <p>() 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)</p>
<p>INSTITUIÇÃO: _____ (ANOTE)</p> <p>() 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)</p>

TELEFONE:

Celular () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)

Comercial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)

Residencial () _____ () 97 Não sabe (ESP.) () 98 Não respondeu (ESP.)

SOMENTE PARA Cód. 2 NA B1.3

B2) Por quais motivos o telecentro não disponibilizou computador com acesso à Internet para uso do público nos últimos três meses? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – REPETIR O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS – RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
1	Falta de instalação da Internet	1	2	8	9
2	Falta de instalação do computador	1	2	8	9
3	Falta de manutenção/assistência técnica dos equipamentos do telecentro	1	2	8	9
4	Falta de espaço físico	1	2	8	9
5	Problemas com espaço físico	1	2	8	9
6	Falta de funcionários	1	2	8	9
7	Problemas com sinal de Internet	1	2	8	9
8	Falta de computadores em funcionamento	1	2	8	9
9	O telecentro foi desativado pela instituição que fazia a gestão	1	2	8	9
10	Falta de recursos financeiros para manter o telecentro	1	2	8	9
11	Baixa qualidade dos computadores	1	2	8	9
12	Os equipamentos do telecentro foram roubados ou furtados	1	2	8	9
13	Outros	1	2	8	9

W1) ENTREVISTADOR(A), ESSA ENTREVISTA SERÁ REALIZADA POR MEIO DE QUESTIONÁRIO WEB? SE SIM, ANOTE O NOME E E-MAIL CORRETO DO(A) ENTREVISTADO(A) NO CAMPO ABAIXO.

SIM. ANOTE O NOME	1	MARCAR OCORRÊNCIA “ENVIO DO QUESTIONÁRIO WEB”
ANOTE O E-MAIL		
NÃO	2	FAÇA A1

A1) Qual o seu nível máximo de escolaridade? (ESPONTÂNEA – RU)

1	Analfabeto
2	Sabe ler/escrever, mas não cursou escola
3	Até pré-escola incompleto
4	Pré-escola completo
5	Primário incompleto (1ª a 3ª série)/Fundamental I incompleto (1º ao 4º ano)
6	Primário completo (4ª série)/Fundamental I completo (5º ano)
7	Ginásio incompleto (5ª a 7ª série)/Fundamental II incompleto (6º ao 8º ano)
8	Ginásio completo (8ª série)/Fundamental II completo (9º ano)
9	Colegial/Ensino Médio incompleto (1º a 2º ano)
10	Colegial/Ensino Médio completo (3º ano)
11	Ensino Superior incompleto
12	Ensino Superior completo
13	Pós-graduação (Mestrado e/ou Doutorado)
98	Não sabe
99	Não respondeu

A2) Sexo: anote sem perguntar

1	Masculino
2	Feminino

A3) Qual a função que o(a) senhor(a) exerce neste telecentro? (ESPONTÂNEA - RU)

1	Diretor(a)
2	Consultor(a)
3	Supervisor(a)
4	Chefe
5	Coordenador(a)
6	Gerente

7	Gestor(a)
8	É o(a) principal responsável da instituição, mas não possui cargo determinado
9	Monitor(a)
10	Agente de Inclusão Digital
11	Técnico(a)
97	Outros. Qual? ANOTE: _____
98	Não sabe
99	Não respondeu

B3) Há quanto tempo o(a) senhor(a) trabalha nesse telecentro? (RU – ESPONTÂNEA, ANOTE ABAIXO)

ENTREVISTADOR(A): SE MENOS DE UM ANO, ANOTE '0' NO CAMPO CORRESPONDENTE E ANOTE APENAS OS MESES.

|__|__| Anos (ANOTE APENAS EM ANOS COMPLETOS)

|__|__| Meses

988	Não sabe
999	Não respondeu

MÓDULO A – PERFIL DAS INSTITUIÇÕES

A5) Em que ano esse telecentro começou a funcionar? (ESPONTÂNEA – RU - ANOTE ABAIXO)

|__|__|__|__|

9998	Não sabe
9999	Não respondeu

A6) Nos últimos 12 meses, quantas pessoas, aproximadamente, trabalharam de forma remunerada no telecentro? Por favor, inclua os celetistas ou estatutários e estagiários. Não devem ser considerados terceirizados ou consultores. (RU)

|__|__|__|__| PESSOAS

NENHUMA: 0000

NÃO SABE: 9998

NÃO RESPONDEU: 9999

A6A) Nos últimos 12 meses, quantas pessoas, aproximadamente, trabalharam voluntariamente no telecentro? **(RU)**

_____|_____|_____|_____| PESSOAS

NENHUMA: 0000

NÃO SABE: 9998

NÃO RESPONDEU: 9999

ENTREVISTADOR(A): O(A) RESPONDENTE DISSE QUE NENHUMA PESSOA TRABALHA NO TELECENTRO. POR FAVOR, CONFIRME A RESPOSTA DAS QUESTÕES A6 E A6A.

MÓDULO B – INFORMAÇÕES ADICIONAIS

B1.3b) Para utilizar o computador com acesso à Internet neste telecentro, é necessário _____? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
1	Fazer cadastro	1	2	8	9
2	Ter uma idade mínima	1	2	8	9
3	Fazer parte da instituição que administra o telecentro, como alunos da escola, beneficiários de ONGs, etc.	1	2	8	9
4	Morar no mesmo bairro ou comunidade onde está localizado o telecentro	1	2	8	9

B4a) Esse telecentro está aberto ao público _____? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA B4A

B4b) E em quais períodos o telecentro está aberto ao público _____

(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)

Dias da semana	B4a) Aberto				B4b) Período											
					Manhã				Tarde				Noite			
	S i m	N ã o	Não sabe (ESP.)	Não respo ndeu (ESP.)	S i m	N ã o	Não sabe (ESP.)	Não respo ndeu (ESP.)	S i m	N ã o	Não sabe (ESP.)	Não respo ndeu (ESP.)	S i m	N ã o	Não sabe (ESP.)	Não respo ndeu (ESP.)
De segunda a sexta	1	2	8	9	1	2	8	9	1	2	8	9	1	2	8	9

Aos sábados	1	2	8	9	1	2	8	9	1	2	8	9	1	2	8	9
Aos domingos	1	2	8	9	1	2	8	9	1	2	8	9	1	2	8	9

PARA TODOS

B6) Nos últimos três meses, esse telecentro disponibilizou pelo menos uma pessoa, monitor, orientador ou agente de inclusão digital, para atender aos usuários? **(RU)**

1	Sim	FAÇA B7
2	Não	PULE PARA C1
8	Não sabe (ESP.)	PULE PARA C1
9	Não respondeu (ESP.)	PULE PARA C1

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA B6

B7) Essa pessoa, monitor, orientador ou agente de inclusão digital recebeu algum treinamento específico para exercer as atividades no telecentro? **(RU)**

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

B7.A) E nos últimos 12 meses, essa pessoa, monitor, orientador ou agente de inclusão digital recebeu algum treinamento do governo federal? (RU)

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

MÓDULO C – INFRAESTRUTURA, REDES E CONECTIVIDADE

PARA TODOS

C1) Nos últimos 3 meses, este telecentro disponibilizou quantos computadores com acesso à Internet para os seus usuários? **(ESPONTÂNEA - ANOTE ABAIXO)**

|_|_|_|_| Computadores

988	Não sabe
999	Não respondeu

C3A) O(A) senhor(a) conhece ou já ouviu falar do CRC – Centro de Recondicionamento de Computadores? **(RU)**

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

C3) A quem o(a) senhor(a) recorre quando algum dos computadores do telecentro apresenta problemas técnicos? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**
ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
1	Ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações	1	2	8	9
2	À assistência técnica da instituição que administra o telecentro	1	2	8	9
3	Ao Centro de Recondicionamento de Computadores - CRC	1	2	8	9
4	À garantia de assistência técnica dos computadores	1	2	8	9
5	À assistência técnica particular	1	2	8	9
6	Consertou no próprio telecentro	1	2	8	9
7	Adotou outra solução. Qual? _____	1	2	8	9
8	Nunca teve problemas técnicos com o computador (ESP.)	1	2	-	-
9	Não recorre a ninguém (ESP.)	1	2	-	-

PARA TODOS

C3B) A quem o(a) senhor(a) recorre quando a Internet do telecentro apresenta problemas técnicos? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
1	Ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações	1	2	8	9
2	À assistência técnica da instituição que administra o telecentro	1	2	8	9
3	Ao provedor de Internet	1	2	8	9
4	À assistência técnica particular	1	2	8	9
5	Consertou no próprio telecentro	1	2	8	9
6	Adotou outra solução. Qual? _____	1	2	8	9
7	Nunca teve problemas técnicos com a Internet (ESP.)	1	-	-	-
8	Não recorre a ninguém (ESP.)	1	-	-	-

C5) Nos últimos 12 meses, esse telecentro recebeu a visita de técnicos de informática para manutenção, atualização, reparo, conserto, ou assistência técnica para os computadores? (RU)

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

C6) Os computadores deste telecentro foram cedidos... (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
1	Pelo governo federal	1	2	8	9
2	Pelo governo estadual	1	2	8	9
3	Pelo governo municipal	1	2	8	9
4	Por organizações parceiras como ONGs, fundações, associações, igrejas	1	2	8	9
5	Por uma empresa privada ou indústria	1	2	8	9
6	Pela comunidade	1	2	8	9
7	Por outra organização. Qual? _____	1	2	8	9

C7) Nos últimos 12 meses, quais tipos de conexão foram utilizadas para disponibilizar Internet ao público neste telecentro? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

C7A) E qual destas é a principal? **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

	TIPO	C7) Quais? (RU POR LINHA)				C7A) Principal (RU)
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	
2	Conexão via cabo	1	2	8	9	2
3	Conexão via fibra ótica	1	2	8	9	7
4	Conexão via sinal de rádio	1	2	8	9	3
5	Conexão via sinal de satélite	1	2	8	9	4
6	Conexão móvel via <i>modem</i> ou <i>chip</i> 3G ou 4G	1	2	8	9	5
1	Conexão DSL, via linha telefônica, que não deixa a linha ocupada durante o uso	1	2	8	9	1
7	Conexão discada, que deixa a linha de telefone ocupada durante o uso	1	2	8	9	6
8	Não sabe (ESP.)	#	#	#	#	98
9	Não respondeu (ESP.)	#	#	#	#	99

C8) Em qual das faixas de velocidade que eu vou ler está a velocidade máxima para *download* contratada da principal conexão à Internet disponibilizada neste telecentro nos últimos 12

meses? **(LEIA AS OPÇÕES – RU). ENTREVISTADOR(A): INSISTA QUE O(A) ENTREVISTADO(A) RESPONDA EM MEGA.**

1	Até 256 Kbps
2	Acima de 256 Kbps a 1 Mega
3	Acima de 1 Mega a 5 Megas
4	Acima de 5 Megas a 10 Megas
5	Acima de 10 Megas a 50 Megas
6	Acima de 50 Megas
98	Não sabe (ESP.)
99	Não respondeu (ESP.)

C8.1) Nos últimos 12 meses, a Internet que é utilizada pelo público neste telecentro foi _____ **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Disponibilizada pelo governo municipal	1	2	8	9
2	Disponibilizado pelo governo estadual	1	2	8	9
3	Disponibilizado pelo governo federal	1	2	8	9
4	Contratada pela instituição que administra o telecentro	1	2	8	9
5	Contratada diretamente pelo próprio telecentro	1	2	8	9
6	De outra forma. Qual? _____	1	2	8	9

C10) Os computadores desse telecentro possuem algum *software* ou periférico para uso de pessoas _____ **(LEIA O ITEM DA TABELA)? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

	TIPO	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Com deficiência visual	1	2	8	9
2	Com deficiência auditiva	1	2	8	9
3	Com deficiência física ou motora	1	2	8	9

C11) Em relação ao espaço do telecentro, como o(a) senhor(a) avalia o(a) _____ (LEIA O ITEM)? O(A) senhor(a) diria que ele(a) é ótimo(a), bom, regular, ruim ou péssimo(a)? E o(a) _____ (LEIA O ITEM)? (LEIA OS ITENS E OPÇÕES DE RESPOSTA – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Instalação elétrica	5	4	3	2	1	8	9
2	Mobiliário	5	4	3	2	1	8	9
3	Computadores	5	4	3	2	1	8	9
4	Software	5	4	3	2	1	8	9
5	Conexão à Internet	5	4	3	2	1	8	9

MÓDULO D – SISTEMAS E APLICAÇÕES

D1) Nos últimos 12 meses, esse telecentro utilizou algum sistema operacional de código aberto, como, por exemplo, o Linux? (RU)

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

D2) Nos últimos 12 meses, quais tipos de software foram disponibilizados nos computadores do telecentro para uso do público? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	De editor de texto, como Writer ou Word	1	2	8	9

2	De planilha eletrônica, como Calc ou Excel	1	2	8	9
3	De apresentações, como Impress, ou PowerPoint	1	2	8	9
4	De banco de dados, como Access, ou MySQL	1	2	8	9
5	De música e vídeos, como VMPlayer, RealPlayer, Windows Media Player, ou Winamp	1	2	8	9
6	De edição de imagens, como GIMP, Photoshop, Corel, ou AutoCAD	1	2	8	9
7	De jogos	1	2	8	9
8	De programação, como Visual Basic, Delphi, PHP, Java, ou C++	1	2	8	9
9	Algum outro tipo de <i>software</i> . Qual? _____	1	2	8	9

MÓDULO E – SERVIÇOS E ATIVIDADES OFERECIDOS

E1A) Neste telecentro, é cobrado do usuário o uso do computador com acesso à Internet?
(RU)

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

E1) Este telecentro oferece aos usuários _____? (LEIA AS OPÇÕES – RU)

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA E1

E2) E este serviço é cobrado do usuário? (RU POR LINHA)

E3) Desses serviços que o(a) senhor(a) disse que são oferecidos neste telecentro, qual é o mais utilizado? (ENTREVISTADOR(A) – RELEIA OS ITENS LISTADOS – RU – RODIZIAR ITENS)

		E1. Oferecidos				E2. Cobrado				E3. Mais utilizado
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	#
1	Cursos de capacitação profissional	1	2	8	9	1	2	8	9	1
2	Cursos para uso de computador	1	2	8	9	1	2	8	9	2
3	Cursos para uso da Internet	1	2	8	9	1	2	8	9	3
4	Auxílio para obter serviços de governo pela Internet, como consultar CPF, imposto de renda, pagar impostos	1	2	8	9	1	2	8	9	4
5	Acesso à Internet através de conexão WiFi	1	2	8	9	1	2	8	9	5
6	Utilização de CDs, DVDs, ou pendrives	1	2	8	9	1	2	8	9	6
7	Gravação em CD ou DVD	1	2	8	9	1	2	8	9	7
8	Impressão	1	2	8	9	1	2	8	9	8
9	Acesso a jogos de computador	1	2	8	9	1	2	8	9	9
10	Ligações usando voz por IP (VoIP)	1	2	8	9	1	2	8	9	10
11	Digitação de currículos ou outros documentos	1	2	8	9	1	2	8	9	11
12	Xerox ou digitalização de documentos	1	2	8	9	1	2	8	9	12
13	Pesquisa escolar	1	2	8	9	1	2	8	9	13
14	Algum outro serviço. Qual?	1	2	8	9	1	2	8	9	14

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD.1) NA B6

E4) O monitor, orientador ou agente de inclusão digital auxilia os usuários no acesso a serviços de governo, como consultar CPF, imposto de renda, pagar impostos pela Internet? **(RU)**

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

MÓDULO F – MODELOS DE ATENDIMENTO E PÚBLICOS ATENDIDOS

F1) Esse telecentro _____? **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Faz algum tipo de cadastro de usuários de Internet ou usuário dos serviços do telecentro	1	2	8	9
2	Faz controle de <i>login</i> de usuário	1	2	8	9
3	Bloqueia o acesso do usuário a algum tipo de conteúdo	1	2	8	9
4	Permite que o usuário instale e desinstale programas no computador do telecentro	1	2	8	9
5	Limita para o usuário o tempo de utilização da Internet no telecentro	1	2	8	9

SOMENTE PARA CÓD. 1 NA F1 – 5

F6A) Qual o tempo limite de utilização da Internet por dia para cada usuário? **(ESPONTÂNEA – ANOTE ABAIXO)**

|_|_|_| Horas

|_|_|_| Minutos

988	Não sabe
999	Não respondeu

PARA TODOS

F7) Para cada uma das frases que vou ler, me diga se o(a) senhor(a) concorda, não concorda nem discorda ou discorda (**LEIA OPÇÕES – RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS**)

		Concorda	Não concorda nem discorda	Discorda	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	As pessoas dessa comunidade sabem que esse telecentro existe	1	2	3	8	9
2	As pessoas dessa comunidade sabem onde fica esse telecentro	1	2	3	8	9
3	As pessoas dessa comunidade sabem das atividades oferecidas pelo telecentro	1	2	3	8	9
4	Quem passa na rua consegue ver que aqui tem um telecentro	1	2	3	8	9
5	Qualquer um que precisar pode usar esse telecentro	1	2	3	8	9

MÓDULO G – ARRANJO INSTITUCIONAL

Agora, mudando de assunto...

G1A) Esse telecentro é administrado pelo _____ (**LEIA AS OPÇÕES – RU**)

1	Governo municipal	PULE PARA G2
2	Governo estadual	
3	Governo federal OU	
4	Esse telecentro não é administrado pelo governo	FAÇA G1B
8	Não sabe (ESP.)	PULE PARA G3
9	Não respondeu (ESP.)	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 4 NA G1A

G1B) Das opções que vou ler, qual é a principal instituição que administra esse telecentro?
(LEIA AS OPÇÕES – RU)

1	Escola	FAÇA G2
2	Biblioteca	
3	Universidade	
4	ONG	
5	Associação comunitária ou entidade assistencial	
6	Instituições de saúde	
7	Igreja ou outra instituição religiosa	
8	Centro de atendimento a idosos	
9	Sindicato	
10	Empresa	
11	Outra instituição. Qual? _____	
88	Não sabe (ESP.)	PULE PARA G3
99	Não respondeu (ESP.)	

G2) O(A) [RESPOSTA DA G1B] apoia o telecentro em relação _____ **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Ao imóvel onde este telecentro está instalado	1	2	8	9
2	Aos computadores	1	2	8	9
3	Aos periféricos e acessórios	1	2	8	9
4	Ao acesso à Internet	1	2	8	9
5	Ao mobiliário	1	2	8	9
6	À assistência técnica	1	2	8	9
7	Ao monitor, orientador ou agente de inclusão digital	1	2	8	9
8	Ao <i>software</i>	1	2	8	9

9	Aos serviços oferecidos no telecentro	1	2	8	9
10	Aos recursos financeiros	1	2	8	9
11	Algum outro apoio. ANOTE: _____	1	2	8	9

PARA TODOS

G3) Das opções que vou ler, o espaço em que este telecentro está instalado fica em um(a) _____? **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

Escola	1
Prefeitura	2
Biblioteca	4
Universidade	5
ONG	6
Associação comunitária ou entidade assistencial	7
Instituição de saúde	8
Igreja ou outra instituição religiosa	9
Centro de atendimento a idosos	10
Sindicato	11
Empresa	12
Centro Cultural	13
Outro local. Qual? _____	14
Não sabe (ESP.)	98
Não respondeu (ESP.)	99

G1) Há alguma outra instituição que oferece qualquer tipo de apoio a esse telecentro? **(RU)**

1	Sim	FAÇA G2A
2	Não	PULE PARA G4
8	Não sabe (ESP.)	PULE PARA G4
9	Não respondeu (ESP.)	PULE PARA G4

G2a) Qual é a outra instituição que oferece apoio a esse telecentro? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Governo federal	1	2	8	9
2	Governo estadual	1	2	8	9
3	Governo municipal	1	2	8	9
4	Organizações parceiras como ONGs, fundações, associações, igrejas	1	2	8	9
5	Empresa privada ou indústria	1	2	8	9
6	Comunidade na qual o telecentro está inserido	1	2	8	9
7	Outros. Quais? _____	1	2	8	9

G2b) Essa(s) outra(s) instituição(ões) apoia(m) o telecentro em relação a(o) _____ (LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Imóvel onde este telecentro está instalado	1	2	8	9
2	Computadores	1	2	8	9
3	Periféricos e acessórios	1	2	8	9
4	Acesso à Internet	1	2	8	9
5	Mobiliário	1	2	8	9
6	Assistência técnica	1	2	8	9
7	Monitor ou orientador	1	2	8	9
8	Software	1	2	8	9
9	Serviços	1	2	8	9
10	Recursos financeiros	1	2	8	9
11	Outros. Qual? _____	1	2	8	9

G4) Este telecentro recebe recursos financeiros _____ (**LEIA OPÇÕES – RU POR LINHA**)

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Através de doações	1	2	8	9
2	Por meio de parcerias	1	2	8	9
3	Pela venda de produtos	1	2	8	9
4	Pela venda de serviços	1	2	8	9
5	Da instituição que administra o telecentro	1	2	8	9
6	Por outra fonte. Qual? _____	1	2	8	9

G5) A população local participa de alguma forma das decisões sobre funcionamento, atendimento ou serviços prestados nesse telecentro? (**RU**)

1	Sim
2	Não
8	Não sabe (ESP.)
9	Não respondeu (ESP.)

G6) Esse telecentro participa do(a) _____ (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA**)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Rede Nacional de Formação	1	2	8	9
2	PNAID – Programa Nacional de Formação de Agente de Inclusão Digital	1	2	8	9
3	Centro de Recondicionamento de Computadores – CRC	1	2	8	9

G7) Sobre os motivos para a implantação desse telecentro nessa comunidade, para cada frase que vou ler, por favor me diga se o(a) senhor(a) concorda, não concorda nem discorda, ou discorda (**LEIA AS OPÇÕES E ESCALA NA SEQUÊNCIA – RU POR LINHA**),

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

## RODIZIAR ITENS ##		Concorda	Não concorda nem discorda	Discorda	NS (ESP.)	NR (ESP.)
1	Esse telecentro surgiu de uma demanda da comunidade	1	2	3	8	9
2	A criação desse telecentro teve o envolvimento da comunidade	1	2	3	8	9
3	Foi o governo municipal que trouxe esse telecentro pra cá	1	2	3	8	9
4	Foi a instituição que administra o telecentro que escolheu implantá-lo aqui	1	2	3	8	9
5	Aqui já existia um telecentro antes de o governo trazer benefícios	1	2	3	8	9
6	Essa comunidade precisa de um telecentro	1	2	3	8	9
7	A localização desse telecentro é adequada	1	2	3	8	9
8	Esse telecentro é importante para a sua comunidade	1	2	3	8	9
9	A existência desse telecentro e dos serviços que disponibiliza faz diferença na vida das pessoas que o frequentam	1	2	3	8	9

Para finalizar...

G8) Esse telecentro faz algum tipo de divulgação sobre os serviços que oferece? (**RU**)

1	Sim	FAÇA G8a
2	Não	PULE PARA TELA DADOS
8	Não sabe (ESP.)	PULE PARA TELA DADOS
9	Não respondeu (ESP.)	PULE PARA TELA DADOS

G8a) Nos últimos 12 meses, os serviços que este telecentro oferece foram divulgados _____? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS)**

ENTREVISTADOR(A), REPITA O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	Não sabe (ESP.)	Não respondeu (ESP.)
1	Por <i>e-mail</i>	1	2	8	9
2	Nas redes sociais, como Facebook, Instagram, YouTube	1	2	8	9
3	Em <i>sites</i> da Internet	1	2	8	9
4	Em anúncios na TV, rádio, mobiliário urbano, etc.	1	2	8	9
5	Em anúncio em jornais ou revistas	1	2	8	9
6	Por SMS/mensagem de texto via celular	1	2	8	9
7	Por mala direta/correspondências	1	2	8	9
8	Por telefone telemarketing	1	2	8	9
9	Em materiais impressos (como panfletos ou cartazes)	1	2	8	9
10	Em reuniões, eventos, encontros de grupos	1	2	8	9
11	Por carro de som	1	2	8	9
12	Por WhatsApp ou Telegram	1	2	8	9

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO(A) ENTREVISTADO(A)

PARA FINALIZAR, POR FAVOR, PREENCHA OS DADOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL PARA CONTROLE DE QUALIDADE DOS RESPONDENTES PARTICIPANTES.

Por último, gostaria de confirmar alguns dados.

NOME DO TELECENTRO:
NOME DO(A) ENTREVISTADO(A):
DDD:
TELEFONE:
CELULAR DO(A) ENTREVISTADO(A):
E-MAIL DO(A) ENTREVISTADO(A):

ENCERRAR A ENTREVISTA