

RELATÓRIO DE COLETA DE DADOS TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO 2019

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 Centros Públicos de Acesso 2019. 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”.

INSTRUMENTOS DE COLETA

INFORMAÇÕES SOBRE OS INSTRUMENTOS DE COLETA

O questionário estruturado foi aplicado nas entrevistas com profissionais capacitados a informar sobre as instalações, a administração e os tipos de serviços gerais e de tecnologia da informação oferecidos pelo telecentro, como tipos de conexão, faixas de velocidade e infraestrutura. Esses profissionais são diretores das instituições, coordenadores, gestores ou outras pessoas familiarizadas com as atividades dos telecentros. O questionário possuía módulos relacionados aos seguintes temas:

- O **módulo A** investigou o perfil dos telecentros, considerando informações de ordem administrativa, como tempo de funcionamento e número de pessoas ocupadas ou que trabalham voluntariamente na instituição;
- O **módulo B** tratou de informações adicionais sobre os telecentros, como critério para utilização dos equipamentos e da Internet, período de funcionamento, treinamento e disponibilidade de orientadores, monitores ou agentes de inclusão digital para atendimento aos usuários;

- O **módulo C** explorou a infraestrutura, redes e conectividade dos telecentros, como quantidade de computadores disponíveis, tipos e velocidade de conexão à Internet disponibilizados ao público, organizações que forneceram os equipamentos e a conexão à Internet ao telecentro, se houve necessidade de manutenção ou reparo destes equipamentos, bem como os responsáveis pela manutenção dos equipamentos e da conexão à Internet. Além disso, o módulo investigou as percepções dos respondentes sobre as instalações do telecentro, a existência de *software* ou periféricos para uso de pessoas com deficiência e o conhecimento dos gestores dos telecentros sobre o Centro de Recondicionamento de Computadores (CRC);
- O **módulo D** abordou os sistemas e aplicações utilizados nos telecentros, como uso de sistemas operacionais de código aberto e tipos de *software* disponibilizados aos usuários;
- O **módulo E** pesquisou os serviços e atividades oferecidos nos telecentros, investigando ainda se o público é cobrado para a realização de algum deles. Além disso, o módulo investigou se os funcionários do telecentro auxiliam os usuários no acesso a serviços de governo eletrônico;
- O **módulo F** investigou os modelos de funcionamento e atendimento dos telecentros, incluindo a existência de regras de uso e tempo máximo de utilização da Internet. O questionário abordou ainda a percepção dos respondentes sobre o envolvimento da comunidade com o telecentro;
- O **módulo G** tratou dos arranjos institucionais, com informações sobre as principais instituições que administram e apoiam as atividades do telecentro, o espaço onde o telecentro está instalado, os tipos de recursos financeiros recebidos e a participação em programas ou redes de telecentros. Também neste módulo, foi investigada a participação da comunidade na tomada de decisões sobre o telecentro, se há divulgação dos serviços oferecidos no telecentro e quais são as formas de divulgação.

PRÉ-TESTES

O pré-teste da pesquisa TIC Centros Públicos de Acesso 2019 foi realizado no período de 14 a 18 de fevereiro de 2019, com entrevistas por telefone junto a dez telecentros. A distribuição entre as regiões foi contemplada por meio de entrevistas com dois telecentros da região Nordeste, três do Sul, dois do Centro-Oeste, um do Sudeste e dois da região Norte. O questionário foi aplicado no formato eletrônico, com tempo médio de aplicação de 28 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

Considerando as mudanças na metodologia da pesquisa em relação à primeira coleta de dados em 2013, tal como descrito no “Relatório Metodológico”, bem como o intervalo de tempo de seis anos entre as duas edições, o questionário da atual versão da TIC Centros Públicos de Acesso possui uma série de diferenças em relação ao da pesquisa anterior.

As alterações se concentraram em tornar o fluxo do questionário mais dinâmico para aplicação por telefone, dado que na edição anterior as entrevistas da etapa amostral foram realizadas presencialmente, e, além disso, modificar as perguntas tendo como base a análise dos resultados da edição anterior e dos pré-testes. Também foram feitas atualizações nas perguntas sobre serviços, atividades e recursos tecnológicos oferecidos ao público, como infraestrutura, *software*, tipos e velocidade de conexão à Internet.

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 Centros Públicos de Acesso 2019, abrangendo 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, garantindo assim a padronização e a qualidade do trabalho. Ao todo, trabalharam na coleta de dados 19 entrevistadores, dois supervisores e dois auxiliares.

COLETA DE DADOS EM CAMPO

MÉTODO DE COLETA

Os telecentros foram contatados em duas etapas: a primeira para a atualização e classificação da situação de contato. Já a segunda etapa consistiu no contato com os telecentros que já tinham os dados atualizados pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) ou que foram contatados na primeira fase da pesquisa e foi possível atualizar a situação cadastral. Nessa última etapa foi realizada a coleta de informações sobre as características destas organizações, tais como infraestrutura e serviços oferecidos.

Em ambas as etapas, todos os telecentros foram contatados por meio da técnica de Entrevista Telefônica Assistida por Computador (do inglês, *Computer Assisted Telephone Interviewing – CATI*). As entrevistas da segunda etapa tiveram duração média de 36 minutos.

Houve a possibilidade de autopreenchimento de questionário *web*, conforme detalhado no item "Método de Coleta" do "Relatório Metodológico".

DATA DE COLETA

A coleta de dados da TIC Centros Públicos de Acesso 2019 ocorreu em dois momentos distintos: a primeira etapa de identificação e atualização dos contatos ocorreu entre dezembro de 2018 e março de 2019. Já a etapa de coleta das informações dos telecentros atualizados na primeira etapa e os que já estavam classificados como ativos pelo MCTIC ocorreu entre fevereiro e junho de 2019.

PROCEDIMENTOS E CONTROLE DE CAMPO

Na primeira etapa da coleta de dados, foram realizados procedimentos de limpeza, verificação e busca de novos contatos telefônicos que seriam utilizados posteriormente para as entrevistas com os telecentros na segunda fase da pesquisa. Buscou-se contato telefônico com todos os telecentros no cadastro que não possuíam situação de contato anteriormente definida pelo MCTIC. Em todos os casos em que havia algum telefone incorreto, desatualizado ou inexistente, houve busca de um novo número para contato na Internet, utilizando como campos de busca o nome, endereço e/ou instituição responsável registrada no cadastro.

Após essa etapa inicial de contato, que delimitou o universo da pesquisa, também foram realizados novos contatos com os telecentros classificados previamente como ativos pelo MCTIC ou pelo Cetic.br para preenchimento do questionário da pesquisa da segunda fase com o propósito de coletar informações detalhadas sobre infraestrutura, serviços ofertados, arranjos institucionais, entre outras.

Diversas ações foram realizadas a fim de garantir a maior padronização possível na forma de coleta de dados nas duas etapas da pesquisa. Assim, foi definido um sistema de controle de ocorrências, detalhado 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

A base de dados inicial entregue ao Cetic.br pelo MCTIC para a realização da pesquisa continha 12 mil telecentros cadastrados. Nessa base, 3.596 eram telecentros classificados como ativos pelo ministério, 666 como inativos e 7.738 não possuíam situação cadastral atualizada.

Na primeira etapa da pesquisa, os 7.738 telecentros sem situação cadastral atualizada foram contatados para classificação em ativos ou inativos. Para 88 telecentros, não foi possível identificar um contato para tentativa de classificação. Para os demais 7.650 telecentros, onde algum contato foi encontrado, a Tabela 1 apresenta as ocorrências da coleta em campo.

TABELA 1
FREQUÊNCIAS DE OCORRÊNCIAS DA ETAPA 1 PARA CLASSIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO DE ATIVIDADE

Ocorrências	Quantidade	Taxa
Contatos efetivos	2 868	37,5%
Instituição ativa	1 955	25,6%
Instituição não identificada	754	9,9%
Telefone da instituição não fornecido	120	1,6%
Telefone da instituição coletado	39	0,5%
Contatos não realizados	4 782	62,5%
Número de telefone não existe	57	0,7%
Ninguém atende	582	7,6%
Pessoa responsável não disponível no momento	9	0,1%

CONTINUA ►

► CONCLUSÃO

Secretária eletrônica	102	1,3%
Telefone errado	427	5,6%
Telefone não completa ligação	43	0,6%
Recusa	6	0,1%
Ocupado	344	4,5%
Agendamento	11	0,1%
Telefone temporariamente fora de serviço ou fora de área	45	0,6%
Fax	2	0,0%
Excesso de discagem	3 154	41,2%
Total	7 650	100,0%

Para a coleta de informações detalhadas na segunda etapa foi considerado um universo inicial de 5.551 telecentros ativos: 1.955 classificados como ativos na etapa 1 e os 3.596 telecentros tidos como ativos na base inicialmente fornecida pelo MCTIC. Durante o período de coleta houve intensa comunicação entre o Cetic.br, o ministério e a empresa de coleta de informações. Nesse período, mais 17 telecentros foram adicionados a base inicial e encaminhados para coleta de dados. A Tabela 2 apresenta as ocorrências resultantes da segunda etapa de coleta com os 5.568 telecentros, incluindo a classificação em grupos de ocorrências descrito anteriormente no item "Processamento dos Dados" do "Relatório Metodológico".

TABELA 2

FREQUÊNCIAS DE OCORRÊNCIAS DA ETAPA 2, POR SITUAÇÃO DE COLETA PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA

Ocorrências	Total	Taxa	Grupo
Entrevista realizada (telecentro em funcionamento)	1 586	28,5%	1
Telecentro não disponibilizou computador com acesso à Internet para uso público nos últimos três meses (telecentro que não está em funcionamento)	1 253	22,5%	1
Agendamento	4	0,1%	2
Abandono	2	0,0%	2
Recusa	307	5,5%	2
Retorno	112	2,0%	2
Solicitação de questionário web	0	0,0%	2
Excesso de discagem	990	17,8%	2
Prazo para contato excedido	406	7,3%	2
Duplicidade	149	2,7%	3
Mais de um telecentro vinculado ao mesmo telefone	0	0,0%	3
Instituição contatada não fornece informação de contato	32	0,6%	4
Pessoa declarou não ser a mais familiarizada com as atividades do telecentro e não pode indicar outro respondente	314	5,6%	4
Telefone não atende	4	0,1%	4

CONTINUA ►

► CONCLUSÃO

Telefone ocupado	0	0,0%	4
Mensagem de telefone fora de área / desligado	0	0,0%	4
Telefone não completa a ligação	2	0,0%	4
Secretária eletrônica / caixa postal	0	0,0%	4
Sinal de fax	0	0,0%	4
Telefone errado	329	5,9%	4
Telefone não existe	66	1,2%	4
Não há ou não sabe se há uma pessoa com informações sobre o telecentro	12	0,2%	4
Total	5 568	100%	-

A Figura 1 resume todas as etapas da pesquisa e o total de registros relacionados aos telecentros cadastrados pelo MCTIC.

FIGURA 1
RESUMO DA METODOLOGIA DA PESQUISA TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO 2019



PONDERAÇÃO

O total de telecentros em atividade no Brasil foi estimado segundo a situação final de coleta para os 5.568 telecentros na etapa 2 da pesquisa (Tabela 2). A classificação em grupos de ocorrência (1, 2, 3 e 4) apresentada na tabela e o cálculo do total de telecentros descrita no "Relatório Metodológico" levam à estimativa de 2.839 telecentros em funcionamento no Brasil. Os resultados tabulados dizem respeito a esse universo.

Dos 2.839 telecentros em funcionamento estimados, a pesquisa completa foi realizada para 1.586 telecentros (55%). Para obter os resultados para o universo estimado de telecentros, foi feita correção de não resposta para os respondentes por grande região brasileira. Esse procedimento considera que aqueles telecentros que não responderam à pesquisa (recusas diversas e desistências) são homogêneos em relação às informações prestadas pelos respondentes, dentro de cada região.