



RELATÓRIO DE COLETA DE DADOS

PESQUISA
TIC GOVERNO
ELETRÔNICO
2023



Relatório de Coleta de Dados TIC Governo Eletrônico 2023

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 2023. O objetivo do relatório é informar características específicas da edição de 2023 do estudo, contemplando as eventuais alterações realizadas nos instrumentos de coleta, a alocação da amostra implementada no ano e as taxas de respostas 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

ALOCÇÃO 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	266
Censo das secretarias estaduais de Educação, Saúde, Fazenda/Finanças e Defensorias Públicas	108

CONTINUA ►

► CONCLUSÃO

Alocação da amostra nos órgãos públicos federais e estaduais	Amostra prevista
Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste (Administração direta)	71
Amostra Executivo Estadual – Norte e Centro-Oeste (Administração indireta)	69
Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste (Administração direta)	92
Amostra Executivo Estadual – Nordeste e Sudeste (Administração indireta)	115
Amostra Executivo Estadual – Sul (Administração direta)	31
Amostra Executivo Estadual – Sul (Administração indireta)	21
Total	773

PREFEITURAS

A pesquisa considera 5.569 municípios para a realização do censo das prefeituras. A capital Brasília foi excluída do estudo, pois é uma região administrativa do Distrito Federal e tem uma característica singular em sua administração. A distribuição das prefeituras segundo grandes regiões e porte dos municípios é apresentada na Tabela 2.

TABELA 2

DISTRIBUIÇÃO DE PREFEITURAS SEGUNDO REGIÃO E PORTE DO MUNICÍPIO

Prefeituras		Número de municípios
Região	Norte	450
	Nordeste	1 794
	Sudeste	1 668
	Sul	1 191
	Centro-Oeste	466
Porte	Até 10 mil habitantes	2 451
	Mais de 10 mil até 100 mil habitantes	2 793
	Mais de 100 mil até 500 mil habitantes	277
	Mais de 500 mil habitantes	48
Total		5 569

Instrumento de coleta

PRÉ-TESTES

O questionário estruturado da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2023 foi submetido a pré-testes para verificar a abordagem aos órgãos públicos federais e estaduais e prefeituras e também o recrutamento dos entrevistados, bem como para compreender o fluxo de respostas, o tempo de aplicação do questionário e a adequação do instrumento de coleta. Esses pré-testes foram realizados em dez estados, entre os dias 11 e 18 de julho de 2023, por telefone, com 21 órgãos públicos de entidades do Poder Executivo estadual e municipal, e incluíram todas as regiões do país.

ALTERAÇÕES NOS INSTRUMENTOS DE COLETA

Houve inclusão e exclusão de perguntas em relação ao questionário da edição anterior da pesquisa, além de alterações em perguntas já existentes, tanto de enunciados quanto de itens de resposta, com o objetivo de aprimorar a compreensão dos respondentes e ampliar os temas abordados pela pesquisa.

Órgãos públicos federais e estaduais

Nesta edição do estudo, no módulo A, que se refere à infraestrutura e ao uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos órgãos públicos federais e estaduais, questões sobre os usos e os tipos de computadores presentes no órgão público foram retiradas do instrumento de coleta. No módulo B, que aborda a gestão das TIC, foram excluídas questões relacionadas aos serviços TIC e às organizações responsáveis por sua realização – no caso, equipe própria, organização pública de TI ou empresa privada terceirizada. Na edição de 2023, não foram coletados indicadores a respeito da presença de práticas de segurança da informação. Também foi excluído o item de resposta “padrões de interoperabilidade” na questão sobre documentos formalmente instituídos de planejamento de tecnologia da informação (TI). Ainda no módulo sobre gestão das TIC, a questão relacionada aos tipos de organizações que fornecem serviços de computação em nuvem também foi excluída.

Em relação aos indicadores sobre serviços públicos nos meios digitais, apresentados no módulo C, foram incluídas duas novas questões sobre a existência de cadastro ou *login* para acessar serviços pelo *website*. Além disso, na pergunta sobre a disponibilização de recursos aos cidadãos por meio de dispositivos móveis, foram excluídos os itens “aplicativos criados por terceiros a partir de dados disponibilizados pelo órgão público” e “transações e pagamentos”.

No módulo D, referente aos dados disponibilizados pela Internet, também foram feitas alterações. Além de remover o indicador sobre formatos de arquivos disponibilizados pelo *website*, também foram excluídos os itens seguintes, que se referem a tipos de conteúdos publicados na Internet: “contas públicas, receitas, despesas ou portal de transparência deste órgão”, “compras, editais de licitações ou compras eletrônicas deste órgão”, “lista de salários dos servidores públicos deste órgão” e “legislação, decretos, portarias relacionados ao órgão”.

Já no módulo E, sobre comunicação e participação pela Internet, foi incluído um item de resposta relacionado à presença de um meio de contato no *website* para receber sugestões de melhoria de serviços públicos. Também foi alterado um item na questão acerca de redes sociais em que o órgão público possui perfil ou conta próprios. Nessa mudança, o TikTok passou a ser investigado como uma rede social separada do Instagram e do Flickr. Nesta edição, questões específicas para as secretarias estaduais de saúde e de educação relativas à pandemia COVID-19, coletadas somente em 2021 para identificar ações voltadas ao contexto da crise sanitária, foram excluídas.

Por fim, o módulo H, que se refere a novas tecnologias, também teve algumas alterações. O indicador que analisava motivos para não realizar análises de *Big Data* foi excluído, enquanto dois indicadores sobre a oferta de capacitação, curso ou treinamento sobre Inteligência Artificial (IA) para os funcionários de TI foram adicionados.

Prefeituras

No questionário de prefeituras desta edição, assim como no de órgãos públicos federais e estaduais, foram retiradas questões sobre o uso e o tipo de computadores presentes. Também foram excluídas questões referentes aos serviços TIC, às organizações responsáveis por sua realização (equipe própria, organização pública de TI ou empresa privada terceirizada) e às práticas de segurança da informação.

Em relação aos indicadores sobre serviços públicos nos meios digitais, presentes no módulo C, foram incluídas duas questões sobre a existência de cadastro ou *login* para acessar algum serviço público pelo *website*. Em relação à pergunta sobre a disponibilização de recursos aos cidadãos por meio de dispositivos móveis, foram excluídos os itens “aplicativos criados por terceiros a partir de dados disponibilizados pelo órgão público” e “transações e pagamentos”. No módulo D, que inclui indicadores sobre disponibilização de informações pela Internet, também foram retirados os seguintes itens sobre tipos de conteúdos publicados *online*: “contas públicas, receitas, despesas ou portal de transparência desta prefeitura”, “compras, editais de licitações ou compras eletrônicas desta prefeitura”, “lista de salários dos servidores públicos desta prefeitura”, “contratos desta prefeitura” e “legislação, decretos, portarias relacionados à prefeitura”.

Já no módulo E, sobre comunicação e participação pela Internet, foi incluído um item de resposta relacionado à presença de meio de contato no *website* com foco em sugestões para melhoria de serviços públicos. Na edição de 2023, também foi alterado um item na questão sobre redes sociais em que a prefeitura possui perfil ou conta próprios. Assim como no questionário de órgãos públicos federais e estaduais, o TikTok passou a ser investigado como uma rede social separada do Instagram e do Flickr. Nesta edição, também não foram mantidas questões específicas relativas à pandemia COVID-19, coletadas somente em 2021 para identificar ações da prefeitura voltadas ao contexto da crise sanitária.

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 Governo Eletrônico 2023, que tratou da abordagem ao público respondente, do instrumento de coleta, dos procedimentos e das ocorrências de campo.

A equipe do projeto também teve acesso ao manual de instruções da pesquisa, que continha a descrição dos procedimentos necessários para a realização da coleta de dados e o detalhamento dos objetivos e da metodologia do estudo para garantir a padronização e a qualidade do trabalho. Ao todo, trabalharam na coleta de dados 59 entrevistadores e três supervisores.

Coleta de dados em campo

MÉTODO DE COLETA

Os órgãos públicos são contatados por entrevista com questionário estruturado com base na técnica de entrevista telefônica assistida por computador (em inglês, *computer-assisted telephone interviewing* – CATI). As entrevistas para aplicação dos questionários tiveram duração aproximada de 43 minutos para órgãos públicos federais e estaduais e de 30 minutos para prefeituras.

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

Primeiro, foram entrevistados profissionais do nível gerencial que declararam apresentar conhecimentos sobre a área de TI na totalidade do órgão público ou da prefeitura, tais como diretores, gestores ou outro funcionário indicado por eles. Esses entrevistados responderam a questões relacionadas à infraestrutura, ao uso e à gestão das TIC no respectivo órgão público e também indicaram o segundo respondente da pesquisa, caso estivesse apto para isso.

Já 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 da unidade selecionada ou a pessoa indicada por ele. Conteúdos digitais são aqueles preparados para estarem disponíveis *online*, em algum portal ou *website*. Para esse entrevistado, foram realizadas questões sobre o uso das TIC na 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 ao questionário da pesquisa;
- o responsável pela área ou departamento de TI declara que conhece a área de conteúdos digitais: o gestor de TI responde a apenas uma parte do questionário, enquanto 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. Estes respondem às questões sobre todos os módulos da pesquisa.

Cabe destacar que, quando não existe área ou departamento de tecnologia da informação ou o seu responsável não é encontrado, é aceita como respondente 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 a contratação de TI no órgão público selecionado como um todo. Os respondentes são funcionários do órgão público ou da prefeitura (cargo comissionado ou concursado permanente ou temporário) ou prestadores de serviços por meio de empresa pública, autarquia, fundação, sociedade de economia mista ou outro departamento governamental que não seja o do órgão público ou prefeitura selecionados. Não são entrevistados funcionários de empresas terceirizadas.

DATA DE COLETA

A coleta de dados da pesquisa TIC Governo Eletrônico 2023 ocorreu entre julho de 2023 e fevereiro de 2024.

PROCEDIMENTOS E CONTROLE DE CAMPO

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

De forma concomitante à coleta de dados, uma equipe de pesquisadores ficou dedicada a buscar ativamente contatos para os casos nos quais não foi possível conseguir essa informação nas prefeituras e nos órgãos federais e estaduais a partir dos telefones que constavam nas listagens. Para esse trabalho, foram adotados procedimentos de busca na Internet e confirmação de números de telefone com base em informações presentes no cadastro sobre as organizações públicas de interesse. Dessa forma, essa etapa incluiu ações como buscas em *websites* oficiais das prefeituras e órgãos federais e estaduais; buscas em outras páginas oficiais dos governos federal, estadual e municipal, para aquelas organizações que não possuíam *websites* próprios; busca de telefones alternativos junto a estabelecimentos comerciais geograficamente próximos às prefeituras e órgãos públicos de interesse; e buscas em redes sociais, como Facebook, Instagram e LinkedIn, por meio dos nomes das prefeituras e órgãos públicos federais e estaduais.

Sempre que um novo contato era localizado, o pesquisador verificava e confirmava o funcionamento do número e a organização pública correspondente a ele na listagem da pesquisa. Todo o processo de busca e confirmação do novo contato foi registrado pela equipe, incluindo as fontes utilizadas para encontrar o novo telefone confirmado – por exemplo, o *website* por meio do qual a informação foi confirmada. Os novos contatos encontrados e confirmados foram prontamente atualizados na listagem usada para tentativas de realização de entrevistas, enquanto nos casos em que os únicos números encontrados durante o processo de busca ativa eram telefones que só aceitavam contato via redes de mensagem instantânea, como WhatsApp, foram realizadas tentativas de obtenção de telefones válidos por esse meio, utilizando uma conta de WhatsApp comercial do instituto responsável pela coleta de dados da pesquisa.

Diversas ações foram realizadas a fim de garantir a maior padronização possível na coleta de dados. Assim, foi definido um sistema de controle de ocorrências que permitia a identificação e o tratamento diferenciado de algumas situações na coleta de dados, bem como a ajuda para controlar o esforço realizado para obtenção das entrevistas. Essas ocorrências observadas durante a coleta de dados 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	677	88%	4 265	77%
Agendamento	-	-	26	0%
Retorno	80	10%	818	15%
Telefone errado	-	-	15	0%
Telefone não atende	-	-	227	4%
Telefone não existe	-	-	8	0%
Telefone ocupado	-	-	45	1%
Mensagem de telefone fora de área / desligado	-	-	4	0%
Telefone não completa a ligação	-	-	90	2%
Secretária eletrônica / caixa-postal	-	-	21	0%
Fax	-	-	-	-
Abandono	-	-	1	0%

CONTINUA ►

► CONCLUSÃO

Ocorrências	Órgãos públicos federais e estaduais		Prefeituras	
	Número de casos	Percentual	Número de casos	Percentual
A organização pública foi extinta ou ocorreu uma fusão com outro órgão público	3	0%	-	-
O vínculo empregatício da pessoa não faz parte do escopo da pesquisa (terceirizado, por exemplo)	-	-	3	0%
A pessoa não sabe dizer ou não respondeu quem é o respondente mais familiarizado com o uso das tecnologias de informação e comunicação no órgão público ou prefeitura	-	-	2	0%
A pessoa não sabe dizer ou não respondeu quem é o respondente mais familiarizado com os conteúdos digitais no órgão público ou prefeitura	-	-	-	-
A pessoa trabalha em empresa privada terceirizada e não sabe indicar respondente do órgão público ou prefeitura	-	-	-	-
Órgão público vacante	-	-	-	-
A pessoa não autorizou o uso e o tratamento dos dados coletados	-	-	1	0%
Nunca ligar	-	-	2	0%
Recusa	13	2%	41	1%

Resultado da coleta

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS

No total, foram entrevistados 677 órgãos públicos federais e estaduais, alcançando-se 88% da taxa de resposta. A Tabela 4 apresenta a taxa de resposta por estratos da pesquisa.

TABELA 4

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

Estratos de órgãos públicos federais e estaduais	Taxa de resposta
Censo da esfera federal e dos poderes Legislativo, Judiciário e Ministério Público Estadual	89%
Censo das secretarias estaduais de Educação, Saúde, Fazenda/Finanças e Defensorias Públicas	90%
Amostra Executivo Estadual - Norte e Centro-Oeste (Administração direta)	87%
Amostra Executivo Estadual - Norte e Centro-Oeste (Administração indireta)	84%
Amostra Executivo Estadual - Nordeste e Sudeste (Administração direta)	85%
Amostra Executivo Estadual - Nordeste e Sudeste (Administração indireta)	88%
Amostra Executivo Estadual - Sul (Administração direta)	87%
Amostra Executivo Estadual - Sul (Administração indireta)	81%
Total	88%

PREFEITURAS

No total, foram entrevistadas 4.265 prefeituras, alcançando-se 77% de taxa de resposta, informação apresentada na Tabela 5, 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	67%
	Nordeste	51%
	Sudeste	90%
	Sul	97%
	Centro-Oeste	86%
Porte	Até 10 mil habitantes	79%
	Mais de 10 mil até 100 mil habitantes	74%
	Mais de 100 mil até 500 mil habitantes	82%
	Mais de 500 mil habitantes	94%
Total		77%