

Censo Demográfico 2020

1º Teste de Coleta pela Internet

Rio de Janeiro, 16 de abril de 2018.

1. Objetivo

O principal objetivo do 1º Teste de Coleta pela Internet é avaliar alternativas de utilização da Internet para a coleta do Censo Demográfico de 2020, sobretudo nas seguintes questões:

1. Adequação do CNEFE para suporte a distribuição de chaves de acesso à Internet pelos Correios;
2. Nível de aceitação, pelos informantes, da opção Internet;
3. Qualidade das informações obtidas pela Internet;
4. Uso de diferentes estratégias de acesso pelos informantes, com ou sem e-tickets;
5. Identificar os motivos de não resposta;
6. Avaliar o entendimento, a usabilidade e a navegabilidade, tanto em computadores desktop quanto em plataformas móveis, como tablets e smartphones;
7. Atendimento do Call Center quanto às atividades de ajuda e insistência;
8. Campanhas de divulgação;

A seguir detalhamos cada objetivo bem como quais ações são utilizadas no teste para atendê-lo.

1.1. Adequação do CNEFE para suporte a distribuição de chaves de acesso à Internet pelos Correios

Está sendo previsto no teste de coleta a entrega de chaves de acesso (e-tickets) aos domicílios por meio de um envelope fechado contendo um código de acesso que permita que o morador responsável acesse a página do teste e responda às perguntas do questionário. Uma das modalidades de entrega desses envelopes no teste é por meio dos Correios. Para isso, é necessário que os endereços de entrega fornecidos pelo IBGE estejam de acordo com o padrão dos Correios de forma que o endereço seja corretamente encontrado. No teste serão investigados aspectos relativos à taxa de sucesso nas entregas, percentual de endereços não encontrados, em desacordo com o padrão dos Correios, dentre outros aspectos.

1.2. Nível de aceitação, pelos informantes, da opção Internet

O uso da opção de coleta de dados pela Internet no censo em 2020 representa uma inovação na forma de se obter os dados junto aos informantes. O teste de coleta também pretende investigar de que forma estes moradores veem esta opção, uma vez que representa uma mudança do modelo de entrevista presencial, por meio de um recenseador, para um modelo de autopreenchimento do questionário via web. No teste, pretende-se medir taxas de retorno de preenchimento, percentuais de questionários completos e incompletos, dentre outros aspectos.

1.3. Qualidade das informações obtidas pela Internet

Pela observação do emprego de coleta de dados de censo pela Internet em outros países, nota-se que os institutos de estatística quase sempre reportam uma melhoria na qualidade das informações obtidas. No entanto, deve-se destacar que na maioria desses casos, o censo de tais países já se utilizava da modalidade de autopreenchimento, por meio de questionários em papel distribuídos nos domicílios. Dessa forma, já havia uma cultura de autopreenchimento, tendo mudado apenas o meio (de papel para web). No caso do Brasil, o que se pretende é não apenas a introdução do meio de coleta, mas também a modalidade de preenchimento. Desse modo, investigar a qualidade das informações obtidas pela Internet neste teste também é um fator determinante na operação. Neste sentido, pretende-se selecionar um conjunto de domicílios que respondeu pela Internet para que

em uma fase posterior do teste ocorra uma entrevista presencial com o mesmo morador que prestou as informações pela web. As informações prestadas serão então comparadas e os motivos das divergências investigados. Um relatório de observação também deverá ser acrescentado para documentar as percepções do entrevistador quanto às dificuldades do informante.

1.4. Uso de diferentes estratégias de acesso pelos informantes, com ou sem e-tickets

A forma de se liberar o acesso ao site para preenchimento do questionário do censo é outro fator que precisa ser estudada em profundidade. Existem diferentes abordagens quando se observa os censos em outros países, mas a opção de escolha para o censo no Brasil deve levar em consideração as características da nossa operação, questionário, cobertura e preocupações com segurança. O fator custo também pode variar em função da estratégia adotada.

De forma geral, quando se utiliza uma chave de acesso (e-ticket) previamente distribuída aos domicílios, pode-se ter um maior controle prévio sobre os acessos ao site, além de permitir a atribuição de determinadas características espaciais para um conjunto de chaves de acesso, viabilizando, por exemplo, que determinadas perguntas no questionário apareçam somente para os domicílios que receberam determinados e-tickets, previamente associados à região daqueles domicílios. Por outro lado, o uso do e-ticket exige um maior controle na associação com as respectivas regiões, além, é claro, de um trabalho prévio de distribuição que pode implicar em elevação significativa dos custos da operação.

Quando se utiliza a modalidade sem e-ticket, assume-se que o acesso ao site para preenchimento do questionário é livre, podendo o morador realizar um simples cadastro e responder às perguntas. Não há como se impedir um volume inesperado de acessos e preenchimentos. Por esse motivo, faz-se necessário um trabalho posterior de controle e validação dos preenchimentos realizados por meio da visita aos domicílios e conferência se aquele domicílio de fato existe e respondeu ao questionário pela Internet. Sem esse trabalho, não há como garantir a validade dos questionários preenchidos e haveria uma grande possibilidade de fraude e/ou sobre-enumeração de domicílios e moradores.

Em resumo, com o uso de e-tickets é necessária uma distribuição prévia nos domicílios e sem e-tickets isso não é necessário. Após o período de coleta pela Internet, quando se inicia a fase de entrevista presencial, no caso do uso de e-tickets, os recenseadores só precisariam visitar os domicílios que não responderam pela Internet, para fazer as entrevistas. Sem e-tickets, os recenseadores precisariam visitar todos os domicílios, sendo que aqueles que responderam pela Internet apenas informariam que já preencheram pela Internet (apresentando um número de protocolo, por exemplo) e entrevistando os demais domicílios.

No teste de coleta, nem todos os aspectos acima descritos serão avaliados. Na modalidade com e-ticket, haverá duas formas de distribuição: pelos Correios e por meio de agentes de pesquisa (APM) das agências do IBGE. Serão comparadas as taxas de retorno das duas modalidades. Também pretende-se verificar nos domicílios que serão visitados pelos APM e que responderam pela Internet se os moradores guardaram o número de protocolo.

1.5. Identificar os motivos de não resposta

Uma grande preocupação dos institutos de estatística que utilizam a coleta de dados de censo pela Internet é a identificação dos motivos que levam um domicílio a não responder ao censo, sobretudo nos casos em que o domicílio é previamente contactado e recebe a chave de acesso. Dentre os principais motivos reportados nas experiências internacionais, tem-se o esquecimento, a falta de percepção sobre a relevância da pesquisa, a dificuldade ou limitação do morador no uso do site, dentre diversos outros motivos. No teste proposto, para os, pretende-se selecionar uma amostra

de domicílios que receberam os e-tickets e, por meio de um contato via telefone ou presencial, identificar os motivos da não resposta.

1.6. Avaliar o entendimento, a usabilidade e a navegabilidade, tanto em computadores desktop quanto em plataformas móveis, como tablets e smartphones

O sucesso de uma operação de autopreenchimento de questionário de censo pela Internet depende da facilidade de uso, navegação e boa experiência que o usuário tenha com o site. Além disso, uma parte cada vez maior da população só acessa a Internet por meio de plataformas móveis, como tablets e smartphones. Investigar o uso destas plataformas e o quanto elas representam em um censo é também um dos objetivos do teste. Pretende-se avaliar a usabilidade e o grau de satisfação dos informantes no preenchimento dos questionários.

1.7. Atendimento do Call Center quanto às atividades de ajuda e insistência

A coleta de um censo pela Internet necessariamente implica na disponibilidade de canais de ajuda para tirar dúvidas dos moradores. Diversos institutos de estatística utilizam linhas telefônicas específicas para atender à população no preenchimento dos questionários online. A quantidade de ligações que pode ser recebida por uma central de atendimento deve ser avaliada e corretamente dimensionada, de forma que, durante a operação do censo, não ocorram sobrecargas e o serviço possa ser adequadamente prestado. Entende-se que quanto melhor a qualidade das instruções fornecidas no questionário pela Internet, menor a necessidade de o informante recorrer ao contato telefônico do Call Center para tirar dúvidas. O teste pretende monitorar as ligações recebidas e registrar as principais dúvidas apresentadas, os tempos médios de atendimento, os horários de pico e outras informações. Uma atividade que também será levada para o censo 2020 é o trabalho de “insistência” do Call Center junto aos domicílios que não tenham respondido ao questionário online durante o período de coleta pela Internet. Nesta atividade, a central do IBGE deverá entrar em contato com o morador responsável pelo domicílio e tentar convencê-lo a preencher o questionário pela Internet. No teste, pretende-se avaliar o impacto deste trabalho de insistência do Call Center.

1.8. Campanhas de divulgação

A mobilização da população durante um censo tem influência direta no sucesso da operação. Em um censo com coleta feita pela Internet, a necessidade de predisposição por parte do morador em responder ao questionário aumenta e, por conta disso, as campanhas de divulgação devem ser efetivas. Quando se adota a modalidade com entrega prévia de e-ticket, o próprio recenseador já faz um trabalho de convencimento e esclarecimento. Sem o uso de e-tickets, deve-se dar uma atenção ainda maior a esse aspecto. No teste, algumas estratégias de campanhas de divulgação serão utilizadas, tanto para os cenários com e-tickets quanto sem e-tickets.

A operação planejada para o teste de coleta pela Internet será descrita nos próximos tópicos deste documento.

2. Descrição Geral do Teste

O projeto do teste de autopreenchimento do questionário pela internet será realizado de forma que os informantes, em domicílios de setores censitários reais, possam acessar o questionário pela internet e preencher as informações solicitadas.

Nesta operação, serão testadas três estratégias distintas: a entrega de e-tickets via correio; a entrega de e-tickets pelo APM; e o preenchimento livre do questionário, sem entrega prévia de e-tickets.

Posteriormente, será investigada a qualidade dos dados obtidos em uma amostra de questionários respondidos, assim como o motivo de não respostas em casos de questionários abandonados ou não iniciados.

Ao longo deste tópico, serão definidos cada um destes grupos destinados às diferentes estratégias de acesso ao questionário. Também serão descritas as atividades a serem desenvolvidas durante o teste.

2.1. Definição dos Grupos e Escolha dos Setores

Serão criados 3 grupos de municípios (A, B e C) da seguinte forma:

- ❖ **GRUPO A** → 49 municípios - todas as capitais e demais municípios com mais de 500.000 habitantes

REGIÃO	CAPITAIS	DEMAIS MUNICÍPIOS	REGIÃO	CAPITAIS	DEMAIS MUNICÍPIOS	REGIÃO	CAPITAIS	DEMAIS MUNICÍPIOS	
SUDESTE	Belo Horizonte		NORTE	Belém		CENTRO-OESTE	Brasília		
		Contagem			Ananindeua			Campo Grande	
		Juiz de Fora			Boa Vista			Cuiabá	
		Uberlândia			Macapá			Goiânia	
		Rio de Janeiro			Manaus				Aparecida de Goiânia
					Palmas				
					Porto Velho				
		Duque de Caxias		Rio Branco		SUL	Curitiba		
		Niterói						Londrina	
		Nova Iguaçu						Florianópolis	
		São Gonçalo						Joinville	
								Porto Alegre	
		São Paulo							
				NORDESTE	Aracaju				
		Campinas			Fortaleza				
		Guarulhos			João Pessoa				
		Osasco			Maceió				
	Ribeirão Preto		Natal						
	Santo André		Recife						
	São Bernardo do Campo				Jaboatão dos Guararapes				
	São José dos Campos				Salvador				
	Sorocaba					Feira de Santana			
					São Luís				
	Vitória			Teresina					
		Serra							

Serão selecionados 50 domicílios em cerca de 200 setores censitários para envio dos e-tickets, totalizando aproximadamente 10.000 domicílios.

- ❖ **GRUPO B** → 3 municípios dentre os 49 do Grupo A (Rio Branco/AC, Juiz de Fora/MG, Goiânia/GO)

Serão escolhidos 10 setores censitários, com 300 domicílios em média, em cada município. Em cada setor, todos os domicílios serão selecionados, totalizando $3 \times 10 \times \pm 300 = \pm 9.000$ domicílios.

Estes 9.000 domicílios receberão, no teste, a visita de um APM do IBGE para entrega do e-ticket de acesso.

❖ GRUPO C → 3 municípios diferentes dos utilizados nos grupos A (Curitibanos/SC, Cravinhos/SP, Baturité/CE)

Os municípios inteiros participarão do teste. Neste caso, o acesso será feito sem e-ticket, ou seja, sem necessidade de distribuição prévia por APM ou Correios, porém com a necessidade de uma divulgação prévia.

2.2. Definição das Atividades

O teste se baseia em 8 atividades principais distribuídas ao longo de 6 semanas:

1. Treinamento APM e CETAC;
2. Divulgação;
3. Entrega de e-tickets;
4. Coleta pela internet;
5. Dúvidas/Insistência;
6. Reentrevista/Investigação;
7. Entrevista por telefone
8. Análise dos Resultados.

Cronograma das Atividades

LEGENDA:

- GRUPO A
- GRUPO B
- GRUPO C

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES

ATIVIDADE	GRUPO	Maio														Junho																											
		SEMANA 0							SEMANA 1							SEMANA 2							SEMANA 3							SEMANA 4							SEMANA 5						
		seg	ter	qua	qui	sex	sab	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sab	dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb	dom
		7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Treinamento CETAC	A																																										
	B																																										
	C																																										
Treinamento APM	A																																										
	B																																										
	C																																										
Treinamento observadorxs/ investigadorxs	A																																										
	B																																										
	C																																										
Divulgação	A																																										
	B																																										
	C																																										
Entrega e-tickets (Correios ou APM)	A																																										
	B																																										
	C																																										
Coleta pela Internet	A																																										
	B																																										
	C																																										
Dúvidas/Insistência (CETAC)	A																																										
	B																																										
	C																																										
Reentrevistas APM	A																																										
	B																																										
	C																																										

2.2.1. Treinamento APM e CETAC:

A GTD, em parceria com a COC, estará encarregada de realizar os treinamentos dos APMs e dos agentes do CETAC, que estarão envolvidos durante todo o processo do teste. Os treinamentos serão divididos em duas fases, sendo a primeira com duração de 1 dia e a segunda de 3 a 4 dias. Os treinamentos serão ministrados por técnicos da GTD em cada municípios (Grupo B) e na sede do CETAC.

2.2.2. Divulgação:

Para o Censo Demográfico de 2020, tem-se discutido a introdução de uma inovação quanto à divulgação da operação: o denominado “Dia do Censo”. Além disso, outras ferramentas estão sendo estudadas para esse propósito, como:

- Intensificação do projeto “Vamos Contar”, visando a internet, a exemplo do Canadá;
- Investimento em divulgação em diversos veículos, como TV, rádios, redes sociais, etc.;
- Inclusão de pop-ups nos sites de órgãos do governo;
- Envio de cartas via correio;
- Inclusão de mensagens em contas de serviços públicos (conta de luz, por exemplo).

Já para o teste de coleta pela internet, as estratégias de divulgação serão diferentes para cada um dos grupos:

❖ GRUPO A:

Sem divulgação ou com divulgação mínima.

❖ GRUPO B:

Será feito um trabalho prévio de divulgação local a ser definido pelo CDDI em parceria com as UE/agências, de forma a facilitar o trabalho de distribuição dos e-tickets pelos APMs e aumentar a sensibilização da população.

❖ GRUPO C:

Será feito um trabalho prévio de divulgação massiva a ser definida pelo CDDI em parceria com as UE/agências para divulgação do teste, fazendo uso de ferramentas como rádios locais e carros de som, por exemplo.

2.2.3. Entrega de e-tickets:

❖ GRUPO A:

Os e-tickets serão distribuídos pelos Correios, em envelope fechado, e entregues na modalidade de aviso de recebimento (AR). Isso irá permitir que o IBGE tenha um controle de quais domicílios receberam os e-tickets.

❖ GRUPO B:

Os e-tickets serão distribuídos pelos APM, em envelope fechado, e entregues pessoalmente aos moradores dos domicílios. Essa entrega será realizada em 10 setores completos de cada um dos municípios selecionados – aproximadamente 9.000 domicílios receberão o e-ticket. Os setores serão escolhidos inicialmente pela GTD em parceria com a COC (CNEFE), levando em consideração

critérios que permitam uma heterogeneidade de perfis de respondentes, e posteriormente avaliados quanto à viabilidade pelas UE/agências.

No momento da distribuição dos e-tickets, o APM realizará um trabalho de abordagem e breve explicação dos objetivos do teste, de acordo com orientação e treinamento a serem definidos pela GTD. Em cada entrega de e-ticket, o APM terá também como tarefa:

- Obter nome e telefone de um morador;
- Anotar código do e-ticket junto à identificação do domicílio pelo CNEFE.

❖ GRUPO C:

Não haverá entrega de e-tickets. O acesso ao site estará disponível para todos os domicílios dos três municípios selecionados, sem necessidade de introdução de e-ticket.

2.2.4. Coleta pela Internet:

A coleta pela internet estará disponível aos usuários dos três grupos, concomitantemente, em um período de 2 semanas. Uma atenção especial deverá ser dada em relação aos acessos ao site, uma vez que este deverá estar preparado para receber uma quantidade de acessos simultâneos previamente acordada entre as áreas envolvidas, dentro das limitações do teste.

O sistema deverá prever duas possíveis situações: acesso com ou sem e-ticket. No primeiro momento do acesso ao site, deverá ser pedido que o usuário informe sua UF e município, para que seja identificado em qual situação o informante se encaixa:

❖ GRUPOS A e B:

O acesso ao site para autopreenchimento do questionário será feito somente por meio de uma chave de acesso (e-ticket). Uma vez recebido o e-ticket, seja via Correios ou via APM, o morador deverá acessar o endereço eletrônico informado no envelope.

Após preencher os campos de UF e município, será solicitado, para os municípios onde houve entrega de e-tickets, que o usuário informe o código de acesso. Na sequência deve-se preencher alguns dados básicos do informante (nome, endereço, CPF, e-mail e telefone). Na tela seguinte será solicitada a senha que foi enviada para o e-mail cadastrado, para que finalmente se possa iniciar o preenchimento do questionário, conforme ilustram as telas seguinte:

1º Teste de Prenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

O IBGE convida você para participar do 1º Teste de Internet preparatório para o Censo Demográfico 2020. Sua colaboração é muito importante para a construção da pesquisa mais inclusiva do país.

Responda ao questionário pela Internet!

INFORME O SEU LOCAL DE DOMICÍLIO

Estado

Município

ENTRAR

1º Teste de Prenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

O IBGE convida você para participar do 1º Teste de Internet preparatório para o Censo Demográfico 2020. Sua colaboração é muito importante para a construção da pesquisa mais inclusiva do país.

Responda ao questionário pela Internet!

INFORME O SEU LOCAL DE DOMICÍLIO

Estado

Município

Digite o número do seu e-ticket

ENTRAR

1º Teste de Prenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

Nome Completo

CEP Tipo de Logradouro Título do Logradouro Nome do Logradouro Número Modificador do Número

Complemento Localidade/Bairro

E-mail Telefone

ENTRAR

Modificador, que pode existir ou não, está associado à informação do número, sendo sempre alfabético.

Atendimento ao usuário:
0800 222 2222

atendimentocenso@ibge.gov.br

Horário de Atendimento:
Segunda a Domingo - 7h às 22h

título logradouro número
Rua Doutor João, 1367 B, casa 3
tipo modificador complemento

1º Teste de Prenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

O IBGE convida você para participar do 1º Teste de Internet preparatório para o Censo Demográfico 2020. Sua colaboração é muito importante para a construção da pesquisa mais inclusiva do país.

Responda ao questionário pela Internet!

Informe a senha recebida pelo seu e-mail ou SMS:

Senha

CONTINUAR

❖ **GRUPO C:**

O acesso ao site para autopreenchimento do questionário será feito de forma semelhante. Após preencher os campos de UF e município, deve-se preencher os dados básicos do informante (nome, endereço, CPF, e-mail e telefone). Na tela seguinte será solicitada a senha que foi enviada para o e-

mail cadastrado, para que finalmente se possa iniciar o preenchimento do questionário, conforme ilustram as telas seguinte:

1º Teste de Preenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

O IBGE convida você para participar do 1º Teste de Internet preparatório para o Censo Demográfico 2020.
Sua colaboração é muito importante para a construção da pesquisa mais inclusiva do país.

Responda ao questionário pela Internet!

INFORME O SEU LOCAL DE DOMICÍLIO

Estado Município

ENTRAR

1º Teste de Preenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

Nome Completo

Modificador, que pode existir ou não, está associado à informação do número, sendo sempre alfabético.

CEP Tipo de Logradouro Título do Logradouro Nome do Logradouro Número Modificador do Número

Complemento Localidade/Bairro

E-mail Telefone

ENTRAR

Atendimento ao usuário:
0800 222 2222

atendimentocenso@ibge.gov.br

Horário de Atendimento:
Segunda a Domingo - 7h às 22h

Diagrama de endereçamento:
título: Rua
logradouro: Doutor João
número: 1367 B
casa: 3
tipo: Rua
modificador: B
complemento: casa

1º Teste de Preenchimento pela Internet para o Censo Demográfico 2020

O IBGE convida você para participar do 1º Teste de Internet preparatório para o Censo Demográfico 2020.
Sua colaboração é muito importante para a construção da pesquisa mais inclusiva do país.

Responda ao questionário pela Internet!

Informe a senha recebida pelo seu e-mail ou SMS:

Senha

CONTINUAR

Para todos os grupos, será solicitado que o usuário preencha o endereço seguindo um padrão parecido com CNEFE. Além disso, serão necessários um e-mail válido para o encaminhamento da senha que permitirá o prosseguimento do acesso, de acordo com a proposta abaixo.

Algumas outras questões também merecem atenção na etapa de coleta, como:

- **Segurança:**

O site deverá estar protegido por criptografia, de forma que os dados trafeguem de forma segura e, com isso, passe confiança para os informantes.

Deverá também adotar-se medidas de prevenção de ataques cibernéticos que envolvam técnicas como SQL Injection, Cross Browser, Sniffing, negação de serviço, invasão por força bruta, dentre outros.

- **Acessibilidade:**

O questionário deverá ser acessível via browsers comumente utilizados na Internet (Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox e Safari) tanto em ambientes desktop quanto em dispositivos móveis.

A aplicação web deve ser responsiva, devendo-se, portanto, ser plenamente utilizável em ambiente desktop e mobile, sendo que, neste último, deve-se adaptar automaticamente às limitações de dimensões da tela do dispositivo, mantendo a possibilidade de perfeita leitura das informações apresentadas.

- **Navegação:**

O questionário para autopreenchimento na Internet deverá adotar boas práticas de usabilidade e navegabilidade.

O questionário deverá apresentar um tempo de resposta aceitável que não prejudique a experiência do usuário, ou seja, a apresentação das questões para o informante não deverá consumir tempo excessivo, bem como a transição entre tais questões.

2.2.5. Dúvidas/Insistência:

Será de responsabilidade dos agentes do CETAC o trabalho de acompanhamento aos usuários via telefone, que incluirá basicamente duas tarefas:

- **Dúvidas:**

Para todos os grupos, o atendimento incluirá a retirada de dúvidas quanto à realização do teste e quanto ao conteúdo dos questionários, sendo também permitido que os agentes auxiliem os usuários no preenchimento do questionário.

- **Insistência:**

Para todos os grupos, os agentes do CETAC entrarão em contato com domicílios selecionados que iniciaram, porém não finalizaram o questionário, a fim de convencê-los a retomar o preenchimento (tendo sido o último acesso há pelo menos 3 dias). Com o mesmo objetivo, o CETAC entrará em contato com os domicílios do grupo B que forneceram contato na entrega do e-ticket e não iniciaram o questionário em 3 dias.

Após o fim do período de coleta pela internet, caberá ao CETAC o preenchimento de questionários, apenas via telefone, para domicílios que iniciaram o questionário mas não o finalizaram.

As listas de domicílios a serem contatados pelo CETAC serão providenciadas diariamente pela GTD. Essas listas serão construídas a partir de uma variável que forneça os dados de último acesso dos respondentes ao questionário (a ser criada pela DI) e de critérios de prioridade a serem definidos pela GTD previamente.

2.2.6. Reentrevistas/Investigação:

Após o fim da coleta pela internet e o período de insistência via call center, os domicílios serão classificados em:

GRUPO B:

- Domicílios com questionários completos (B1);
- Domicílios com questionários “abandonados” ou não iniciados (B2).

GRUPO C:

- Domicílios com questionários completos (C1);
- Domicílios com questionários “abandonados” (C2);
- Domicílios com questionários não iniciados (C3).

A partir desta classificação, será selecionada uma amostra de cada um dos grupos para a realização de reentrevistas, a investigação de frequência de domicílios que guardam o código de confirmação do questionário completo e o estudo de motivos de não resposta.

O objetivo da realização da reentrevista é preencher presencialmente o questionário com a assistência do APM a fim de verificar a qualidade das informações prestadas por meio do autopreenchimento. O APM estará de posse do questionário preenchido pelo morador em seu DMC e deverá fazer a confirmação das respostas. Na verdade ele deve fazer as perguntas como se não soubesse a resposta, e então indagar o informante no caso de divergência.

Em relação aos domicílios que não responderam ou interromperam o questionário, o objetivo é investigar os motivos do não preenchimento, de forma a subsidiar possíveis ações futuras de melhoria na abordagem.

Quanto à investigação voltada ao modelo de autopreenchimento sem e-ticket, é de interesse do IBGE estudar a frequência esperada de domicílios que guardariam o código de confirmação do questionário, assim como os motivos para a não participação no teste para aqueles que não responderam ao questionário.

Segue a descrição dos procedimentos a serem executados para cada um dos subgrupos:

- Domicílios com questionários completos (B1):

Entrevista presencial em 100 domicílios por município (total de 300 domicílios) para preenchimento online de questionários, pelo APM por meio de DMC (com 3G), com o mesmo respondente responsável pelo preenchimento do questionário pela internet.

OBS: A seleção dos 100 domicílios de cada município a serem visitados será uma tarefa da GTD. Será realizada uma amostra aleatória simples de 10 domicílios que responderam ao questionário em cada setor.

- Domicílios com questionários “abandonados” ou não iniciados (B2):

Contato realizado pelo CETAC a partir dos telefones obtidos na entrega dos e-tickets, para aplicar questionário específico, a fim de estudar os motivos de não preenchimento. Essa atividade pode preceder a realização da entrevista por telefone na semana 4.

OBS: A construção da lista de domicílios, em ordem de prioridade, e a definição de quantidades mínimas de ligações será uma tarefa da GTD. Os critérios utilizados para a tomada dessa decisão serão previamente definidos, porém a quantidade só poderá ser dimensionada após o fim da coleta pela internet.

- Domicílios com questionários completos (C1):

Contato, realizado pelo CETAC, para verificar a frequência de domicílios que guardam o código fornecido ao final do questionário. Retorno a campo (APM) para uma amostra de 30 domicílios por municípios com a mesma finalidade. Neste caso deve-se confirmar também a lista de moradores.

OBS: A construção da lista de domicílios, em ordem de prioridade, e a definição de quantidades mínimas de ligações será uma tarefa da GTD. Os critérios utilizados para a tomada dessa decisão serão previamente definidos, porém a quantidade só poderá ser dimensionada após o fim da coleta pela internet.

- Domicílios com questionários “abandonados” (C2):

Contato, realizado pelo CETAC, para aplicar questionário específico, a fim de estudar os motivos de não preenchimento.

OBS: A construção da lista de domicílios, em ordem de prioridade, e a definição de quantidades mínimas de ligações será uma tarefa da GTD. Os critérios utilizados para a tomada dessa decisão serão previamente definidos, porém a quantidade só poderá ser dimensionada após o fim da coleta pela internet.

- Domicílios com questionários não iniciados (C3):

Entrevista presencial, realizada pelos APMs, em 50 domicílios por município (em cada um dos 10 setores, será selecionada uma quadra-face e, nela, deve-se realizar 5 entrevistas) para preenchimento de questionário em papel a fim de estudar os motivos do não preenchimento.

OBS: A seleção da quadra-face a ser visitada em cada setor será uma tarefa da GTD, levando em consideração critérios que permitam uma heterogeneidade de perfis de respondentes. A escolha dos domicílios visitados na quadra-face será uma escolha do APM, sendo a única exigência o recolhimento de 5 respostas para o questionário em domicílios distintos.

2.2.7. Entrevistas por telefone:

Para os domicílios dos grupos A, B e C que iniciaram mas não terminaram o questionário e para os domicílios do grupo B que não iniciaram o questionário, mas forneceram o telefone ao APM, deve-se tentar fazer entrevistas por telefone por 3 dias após o fim do período de coleta pela internet.

A relação dos domicílios a serem contatados pelo CETAC será fornecida pela GTD.

2.2.8. Análise dos Resultados:

Para a etapa de análise dos resultados, foram propostos alguns indicadores:

	Grupo A	Grupo B
Percentual de chaves de acesso não entregues	P_NE_A	P_NE_B
Percentual de não pertencentes ao cadastro	P_NC_A	
Percentual de acessos ao site	P_AS_A	P_AS_B
Percentual de questionários respondidos	P_QR	
Taxa de abandono por quesito	T_AB_Q	
Taxa de não resposta por quesito	T_NR_Q	
Taxa de preenchimento completo Básico	T_PC_B	
Taxa de preenchimento completo Amostra	T_PC_A	
Alguns parâmetros a monitorar		
Duração do preenchimento Amostra e Básico		
Tipo de dispositivo utilizado no preenchimento		

2.3. Funções dos Agentes

Nesta parte do documento, iremos apresentar as funções estabelecidas para os APM e os agentes do CETAC durante o teste, cronologicamente.

2.3.1. Funções dos APMs:

SEMANA 1-2:

- I. Receber treinamento curto relacionado à entrega dos e-tickets e CNEFE.
- II. Distribuir e-tickets para os domicílios do grupo B, enquanto registra as seguintes informações em DMC:

SETOR	QUADRA	FACE	**DETALHES DO ENDEREÇO PELO CNEFE**	ESPÉCIE	DATA	NOME	TELEFONE	E-TICKET
-	-	-	-	***	-	***	***	***

O APM terá que preencher apenas as colunas com ***

O sistema será o mesmo utilizado para a atualização do CNEFE.

O APM terá que selecionar o domicílio listado, preencher as informações “Espécie”, “Nome”, “Telefone” e “e-ticket” (preenchimento obrigatório) e, ao clicar “Salvar”, o sistema deverá gravar automaticamente a **data de entrega**. Para os casos em que um domicílio não for encontrado ou quando houver um domicílio não listado previamente, não haverá necessidade de correção. Os e-tickets serão entregues apenas nos domicílios existentes da lista prévia.

Os dados obtidos nessa fase deverão ser transmitidos diariamente a fim de permitir controle em tempo real e o fornecimento de subsídios ao CETAC pela GTD.

SEMANA 3:

- I. Receber treinamento conceitual e de manuseio do DMC.

SEMANA 4-5:

Domicílios com questionários completos (B1): Reentrevista

- I. Receber lista de endereços, no padrão CNEFE, com possíveis informações sobre melhor turno para realizar a visita, a serem obtidas opcionalmente ao final do questionário pela internet;
- II. Realizar entrevista presencial, refazendo os questionários por meio do DMC. Os APMs irão à campo com a relação de domicílios e os respectivos códigos do e-tickets de cada domicílio para acessarem o questionário.

Domicílios com questionários completos (C1):

- I. Retorno a campo em uma amostra de 30 domicílios por municípios para verificar a frequência de domicílios que guardam o código fornecido ao final do questionário e confirmar a lista de moradores.

Domicílios com questionários não iniciados (C3):

- I. Receber lista de quadra-faces a serem visitadas (10 quadra-faces, cada uma em um setor diferente) e realizar 5 entrevistas presenciais em cada uma, aplicando um questionário específico em papel a fim de estudar os motivos de não preenchimento.

2.3.2. Funções dos Agentes do CETAC:

SEMANA 0:

- I. Receber treinamento curto relacionado a retirada de dúvidas quanto à realização do teste.

SEMANA 0-1:

- I. Receber treinamento conceitual.
- II. Atendimento via telefone, iniciado junto ao período de divulgação, para retirada de dúvidas quanto à realização do teste;

SEMANA 2-3:

Atendimento via telefone:

- I. Retirada de dúvidas conceituais e operacionais em relação ao preenchimento do questionário, registrando, em arquivo a ser criado pela GTD, as dúvidas e dificuldades do usuário;
- II. Auxílio no preenchimento do questionário, acompanhando o respondente durante o processo. Os agentes deverão ser capazes de visualizar o questionário “espelhado” do respondente, sem, no entanto, a possibilidade de fazer alterações no mesmo;
- III. Processo de convencimento por meio de contato com domicílios que não iniciaram o questionário após 3 dias da entrega do e-ticket (lista de domicílios enviada pela GTD) – apenas para o grupo B;
- IV. Processo de convencimento por meio de contato com domicílios que iniciaram mas não finalizaram o questionário, tendo sido o último acesso realizado há 3 dias (lista de domicílios enviada pela GTD);
- V. No caso de algum domicílio do grupo B entrar em contato com a central alegando ter perdido o e-ticket antes de ter feito o cadastro no site, será possível buscar o código desse

domicílio por meio das informações de endereço, telefone e, em último caso, nome do usuário, obtidas pelo APM na entrega do e-ticket;

SEMANA 4:

- VI. Após o fim do período de liberação de coleta pela internet (fim da semana 3), o CETAC continuará fazendo contato com os domicílios que “abandonaram” o questionário (lista de domicílios enviada pela GTD) a fim de se realizar a entrevista por telefone, sendo guiado pelas respostas do morador. Ao final do preenchimento do questionário, deverá ser enviado, automaticamente, por e-mail, o código de confirmação ao respondente. Nesta etapa, deve-se ser explicado que o teste visa representar as mesmas condições da operação censitária e, desta forma, o usuário é o responsável por guardar esse código.

Para as categorias III e IV e VI, o agente do CETAC deverá registrar em um relatório os motivos para o não preenchimento. A GTD deve definir um relatório com algumas categorias pré-definidas e um campo “Outras” para que o agente possa especificar. Deve-se ter também um relatório para quantificar os casos V.

SEMANA 4-5:

Receber lista de domicílios a serem contatados, em ordem de prioridade. A definição de quantidades mínimas de ligações será uma tarefa da GTD.

Domicílios com questionários “abandonados” ou não iniciados (B2): Investigação

- I. Entrar em contato, a partir dos telefones obtidos na entrega dos e-tickets, para aplicar questionário específico, a fim de estudar os motivos de não preenchimento.

Domicílios com questionários completos (C1):

- I. Entrar em contato, via telefone, a fim de obter os códigos de confirmação fornecidos ao final do questionário e testar a frequência de domicílios que o guardam.

Domicílios com questionários “abandonados” (C2):

- I. Entrar em contato, via telefone, para aplicar questionário específico, a fim de estudar os motivos de não preenchimento.