

PONLINE-2004

Capacitação para Agentes de
Pesquisa[©]



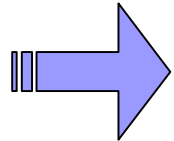
PONLINE 2004



- É um conjunto de pesquisas que estão sendo realizadas pelo Programa ACESSA São Paulo e organizadas pela Escola do Futuro (USP).
- O **público alvo** são os usuários dos Infocentros do Estado de São Paulo.
- Os objetivos principais são:
 - Conhecer a satisfação do público-alvo
 - Fornecer informações de apoio à gestão do programa ACESSA São Paulo
 - Produzir novos conhecimentos sobre as formas de utilização da Internet e dos Infocentros, pelos usuários do Programa ACESSA São Paulo

O que são pesquisas *on line*?

- São pesquisas que usam a Internet e recursos da tecnologia de comunicações e informática, tornando a coleta e processamento de dados mais ágil e abrangente do que nos métodos convencionais. Existem diversos métodos de fazer pesquisa *on line*, tais como:




- **Formulários/inquéritos via web**
- **Painel de respondentes online**
- **Focus Groups;**
- **Cookies;**
- **Pesquisa via e-mail;**
- **Observações on-line;**
- **Sondagens na web;**

A coleta de dados da PONLINE-2004 será efetuada por aplicação de formulários/inquéritos via WEB.

Etapas de uma pesquisa

Um protocolo de pesquisa é a descrição detalhada de cada uma das etapas de trabalho. As etapas PONLINE 2004 são:

- Definição do problema que se quer conhecer
- Escolha dos instrumentos e métodos de trabalho
- Planejamento da amostragem
- Coleta de dados através da aplicação de questionários on line**
 - Tabulação dos dados
 - Análise
 - Divulgação dos resultados

 Estamos nos preparando para a etapa - coleta de dados. É aqui que a sua ação monitor(a) será fundamental para a qualidade de toda a pesquisa!

PONLINE 2004: Etapas...

Definição dos problemas que se quer conhecer

- A tecnologia e você
- Avaliação dos Serviços e Programas
- O impacto da Internet na vida dos usuários
- O impacto da Internet na vida de sua comunidade

Instrumentos de pesquisa: Questionários on line - Tipos de questões

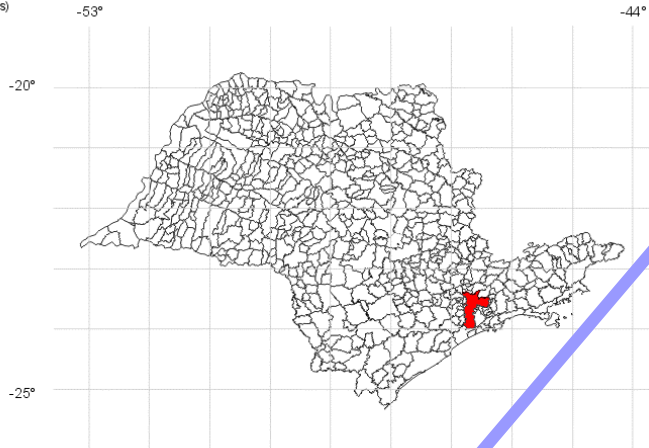
- Aberta
- Múltipla escolha
- Escala de satisfação/concordância

IMPORTANTE: Você está recebendo um arquivo contendo todas as questões da PONLINE 2004. Leia atentamente e, se tiver dúvida sobre alguma pergunta ou atuar como Agente de Pesquisa, converse conosco no Chat dos dias 18 e 19/03. Suas observações são importantes para o aperfeiçoamento da pesquisa.

☑ Planejamento da AMOSTRAGEM

São Paulo
(divisão por municípios)

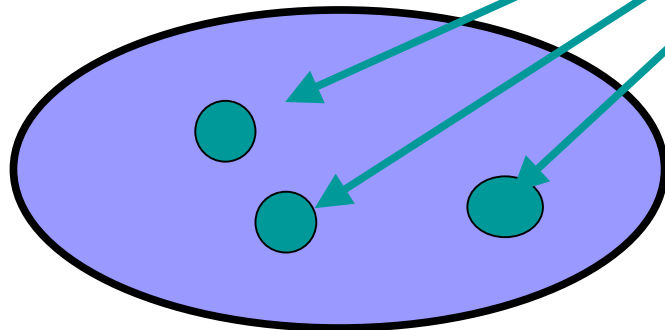
■ São Paulo



UNIVERSO é o grupo que se quer conhecer. No caso PONLINE-2004, são os usuários do Infocentro no Estado de São Paulo

A **AMOSTRA** é um **subgrupo** do universo representativo desta população – são os **RESPONDENTES PONLINE2004**

Para que a **amostra** seja representativa do **Universo**, usamos **técnicas de seleção** a partir de conceitos fornecidos pela Estatística.



Coleta de Dados

Condições para garantir resultados consistentes

- **Seleção cuidadosa da amostragem**
 - Aleatória - os respondentes são sorteados ao acaso
 - Probabilística simples – todos têm a mesma chance de serem sorteados e só respondem uma vez ao questionário
- **Tamanho da amostra**
 - 2 a 3% do número de usuários que frequentam o infocentro **mensalmente**

Veja como está o número de atendimentos no Infocentro em que você trabalha.

Isto será muito importante para calcularmos o tamanho da amostra no seu Infocentro

Um Infocentro com 9 computadores, funcionando 11 horas/dia, seis dias por semana pode atender no máximo a 4752 pessoas/mês (capacidade máxima). Temos portanto três condições:

Vermelha - menos que 2376 atendimentos/ mês - < 49,9% da capacidade máxima

Amarelo - de 2376 a 3563 atendimentos/ mês - de 50% a 74.9% da capacidade máxima

Verde - acima de 3564 atendimentos/ mês ->75% da capacidade máxima

Agentes de Pesquisa

Você está aqui monitor!

Capacitação dos Agentes de Pesquisa

- Distribuição texto - PONLINE 2004.ppt
- Discussão de dúvidas – on line:
 - CHAT (dias 18/3 e 19/03)
 - Fórum de Discussão

Funções

- 1) Identificar os respondentes – (lista de presença);
- 2) Informar sobre a pesquisa, solicitando a participação dos indivíduos sorteados;
- 3) Solicitar RG, CPF ou certidão de nascimento ao respondente - após isso, liberar o acesso ao cadastro do respondente e pesquisa;
- 4) Orientar sobre o preenchimento do cadastro;
- 5) Fazer os registros de ocorrências;
- 6) Informar a coordenação de pesquisa na Escola do Futuro sobre dúvidas e quaisquer outros problemas durante a aplicação dos questionários;
- 7) Organizar e enviar os dados para Escola do Futuro diariamente (Formulário: Registros diários consolidados - digitados);

Atitudes e comportamentos para garantir a qualidade da coleta de dados

- **Isenção** – informar quando solicitado sobre como responder, **sem influenciar** nas escolhas dos respondentes.
- **Cortesia** – O usuário está colaborando com o Infocentro e deve ser informado da importância de **responder com seriedade**.
- **Atenção** -garantir que os procedimentos sejam rigorosamente cumpridos conforme as instruções recebidas.

Seleção de Respondentes: Procedimentos

- Cada uma das pesquisas será aplicada durante uma semana, com início na segunda-feira às 9:00hs e término no sábado às 18Horas.
- Os usuários assinarão uma lista de presença numerada em que previamente estão selecionados os números que participarão da pesquisa (vide anexo 1). Deste modo garantimos que sejam selecionados respondentes de todos os horários sem alterar a dinâmica de funcionamento do Infocentro.

Seleção de Respondentes: Procedimentos

(continuação)

- O **Agente de Pesquisa** entregará um folheto explicativo, pedirá que o usuário leia e diga se concorda em responder a pesquisa:
 - Caso a resposta seja **afirmativa**, o agente de pesquisa perguntará se o usuário tem alguma dúvida sobre os procedimentos que seguem e oferecerá as explicações necessárias, de acordo com o treinamento.
 - Caso a resposta seja **negativa**, o monitor agradecerá e encaminhará o folheto para o usuário com o número subsequente e registrará a ocorrência na secção específica da folha de registros diários (vide anexo1)

- O **Agente de Pesquisa** solicitará o RG, CPF ou certidão de nascimento digitará no campo correspondente, para que o sistema abra o cadastro de respondente e a pesquisa da semana.

- O **Agente de Pesquisa** permanecerá à disposição do respondente para tirar quaisquer dúvidas sobre como responder. Permanecerá atento para não influenciar nas escolhas do respondente.

Envio de dados - Procedimentos

- Os dados das **Folhas de Presença e Registro de Ocorrências** deverão ser consolidados (**digitados**) diariamente.
- Em seguida as seguintes informações serão registradas no **Formulário para Registros Diários Consolidados (anexo 2)**:
 - Quantos indivíduos estiveram no infocentro naquele dia?
 - Quantos responderam à pesquisa?
 - Quantos se recusaram a responder?
 - Quantos já haviam respondido a pesquisa e portanto foram barrados pelo sistema?
 - Quantas e quais as intercorrências do dia?

➡ IMPORTANTE: As **Folhas de Presença e Registro de Ocorrências** deverão ser guardadas até o último dia da pesquisa e entregues à Escola do Futuro no próximo Kit Encontro – para os Infocentros Comunitários. Estas folhas são documentação importante para a comprovação da pesquisa.

Envio de dados – Procedimentos

(continuação)

- Os resultados de cada dia serão encaminhados *on line* (anexo 2) para a Escola do Futuro, que fará o acompanhamento da evolução de respostas por INFOCENTRO.
- Ajustes quanto ao número de respondentes selecionados por dia, poderão ser feitos em função da frequência de respostas afirmativas e negativas obtidas, sempre sob orientação da equipe de pesquisa da Escola do Futuro.

Carta aos usuários

Caro usuário,

- Para que o Programa ACESSA São Paulo ofereça serviços cada vez melhores, é necessário saber quanto ele realmente atende as necessidades da população. A pesquisa PONLINE 2004 é o canal de comunicação para você registrar esta avaliação.
- Preencha o cadastro de respondente e em seguida responda as questões.
- Para isso, você terá trinta minutos a mais em seu tempo de utilização do Infocentro.
- Os monitores estão a sua disposição para resolver quaisquer dúvidas.
- Sua opinião é muito importante para nós e para sua comunidade. Participe!

Coordenação do Programa ACESSA São Paulo

Anexo1

Folha de Presença e Registro de Ocorrências

PONLINES 2004 - Formulário de Presença e Registro de Ocorrências				
Monitor responsável				
Nome do Infocentro			Email	Data
No.	Nome do Usuário	Horário	Maquina No.	Observações
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

Anexo 2

Formulário: Registro Diário Consolidado

Registros consolidados			
Nome do Infocentro		Email	
Monitor Responsável		Data	
Nome da pesquisa			
Número de assinaturas			
Número de respondentes			
Número de recusas			
Número de indivíduos que já haviam respondido a pesquisa em curso			
Observações			

Endereços importantes

- Chat – www.futuro.usp.br/chat
- Fórum – www.futuro.usp.br/forum
- Envio de registro diário consolidado – ponline@futuro.usp.br
- Envio de Formulário de Presença e Registro de Ocorrências – ponline@futuro.usp.br
- Plantão de dúvidas – (11) 3091-9107 ou visite nosso fórum.



Bom trabalho!!!

