



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 EMPRESAS 2017

PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

INÍCIO: ____:____		TÉRMINO: ____:____		NÚMERO DO QUESTIONÁRIO: _____	
SETOR IBGE: __ __ __ __				DISTRITO __ __	
NOME DO(A) ENTREVISTADO(A):				TELEFONE:	
ENDEREÇO DO DOMICÍLIO:				8 - NÃO TEM 9 - RECUSA	
CIDADE:		BAIRRO:		CEP __ __ __ __ - __ __ __	
ENTREVISTADOR(A):	CÓDIGO __ __ __ __ __	DATA: ____/____/17	CRÍTICO(A):	CÓDIGO __ __ __ __	DATA: ____/____/17
DIGITADOR(A):	CÓDIGO __ __ __ __ __	DATA: ____/____/17	REDIGITADOR(A):	CÓDIGO __ __ __ __	DATA: ____/____/17
VERIFICADOR(A) 1 DATA: ____/____/17		CÓDIGO __ __ __ __	1 - Verificação in loco acompanhamento 2 - Verificação posterior face a face 3 - Verificação posterior por telefone	Sem erros 0 Erro nível 1 Erro nível 2 Erro nível 3	
VERIFICADOR(A) 2 DATA: ____/____/17		CÓDIGO __ __ __ __	1 - Verificação in loco acompanhamento	Sem erros 0 Erro nível 1 Erro nível 2 Erro nível 3	

PORTE	Códigos
De 10 a 19 funcionários	2()
De 20 a 49 funcionários	3()
De 50 a 249 funcionários	4()
250 funcionários ou mais	5()

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

CNAE 2.0	MERCADOS DE ATUAÇÃO	
C	Indústria de transformação	3()
F	Construção	6()
G	Comércio; reparação de veículos automotores; objetos pessoais e domésticos	7()
H	Transporte, armazenagem e correio	8()
I	Alojamento e Alimentação	9()
J	Informação e comunicação	10()
L + M + N	Atividades imobiliárias; atividades profissionais, científicas e técnicas; atividades administrativas e serviços complementares	12()
R + S	Artes, cultura, esportes e recreação; outras atividades de serviços	18()

CONFIRMAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL: A razão social da empresa é _____ (LEIA A RAZÃO SOCIAL)? (RU)

Sim	1	FAZER A CONFIRMAÇÃO DO NOME FANTASIA
Não	2	FAZER CONFIRMAÇÃO SE O TELEFONE É DA EMPRESA DE CONTABILIDADE

SOMENTE PARA QUEM NÃO CONFIRMOU A RAZÃO SOCIAL (CÓD. 2 NA CONFIRMAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL)

CONFIRMAÇÃO DE EMPRESA DE CONTABILIDADE: Esse número de telefone é de uma empresa de contabilidade que presta serviços à empresa _____ (LEIA A RAZÃO SOCIAL)?

Sim	1	APLIQUE SOLICITAÇÃO DO TELEFONE DA EMPRESA
Não	2	ENCERRE A ENTREVISTA E MARQUE OCORRÊNCIA "CONFIRMAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL"

SOMENTE PARA QUEM CONFIRMOU QUE O TELEFONE É DE EMPRESA DE CONTABILIDADE (CÓD. 1 NA CONFIRMAÇÃO DA EMPRESA DE CONTABILIDADE)

SOLICITAÇÃO DO TELEFONE DA EMPRESA: O(A) senhor(a) poderia me fornecer o telefone da empresa _____ (LEIA A RAZÃO SOCIAL)? (RU)

Sim	1	MARQUE OCORRÊNCIA "CONTABILIDADE FORNECEU TELEFONE DA EMPRESA" E ANOTE O TELEFONE
Não	2	ENCERRE E MARQUE OCORRÊNCIA "CONTABILIDADE NÃO FORNECE TELEFONE DA EMPRESA"

SOMENTE PARA QUEM CONFIRMOU A RAZÃO SOCIAL POSITIVAMENTE (CÓD. 1 NA CONFIRMAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL)

CONFIRMAÇÃO DO NOME FANTASIA: O nome fantasia da empresa é _____ (LEIA O NOME FANTASIA)? (RU)

Sim	1
Não	2
A empresa não tem nome fantasia	3
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

PARA TODOS

P01) A pesquisa é sobre tecnologia da informação, e trata de temas como Internet, computadores, redes e *websites*. O(A) senhor(a) é a pessoa mais familiarizada para avaliar essas tecnologias, mesmo que sua empresa não conte com elas atualmente? (RU)

Sim	1	→PULE PARA P03
Não	2	→FAÇA P02
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

ENTREVISTADOR(A): Habitualmente, as pessoas habilitadas para responder ocupam, principalmente nas empresas médias e grandes, cargos como: diretor(a) ou gerente de TI, ou de informática, de desenvolvimento, de sistemas, etc.

Nas empresas pequenas, a pessoa mais qualificada pode ser o proprietário, o(a) responsável pela manutenção dos equipamentos, e até alguém com cargo aparentemente não ligado à área de TI, mas devemos ficar atentos a cargos muito baixos na hierarquia da empresa, como "assistente de ..., auxiliar de ...", e sempre procurarmos entender se a pessoa tem mesmo a qualificação necessária para responder.

Caso o(a) respondente diga ser o TI totalmente terceirizado, SEMPRE buscar o(a) responsável pela contratação desse serviço e/ou responsável pela comunicação com a empresa terceirizada.

Em caso de dúvidas, sempre consulte seu supervisor.

SOMENTE PARA QUEM DISSE QUE NÃO ESTAR FAMILIARIZADO (CÓDS. 2, 8 OU 9 NA P01)

P02) E há outras pessoas que poderíamos contatar para que fizessem esta pesquisa? **(RU)**

Sim	1	CONTINUE A ENTREVISTA SOMENTE COM O(A) RESPONDENTE FINAL AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

ENTREVISTADOR(A): A entrevista será realizada somente com quem declarou ser capacitado em avaliar serviços de tecnologia de comunicações e rede.

PARA TODOS

P03) Nesta empresa há uma área ou departamento de tecnologia da informação (TI) responsável, por exemplo, por sistemas, redes, desenvolvimentos e suporte? **(RU)**

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

PARA TODOS

P03a) Qual é o seu cargo atual? **(ESPONTÂNEA - RU)**

Área de TI	
Diretor(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	1
Gerente de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	2
Supervisor(a)/Chefe/Coordenador(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	3
Consultor(a)/Influenciador(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	4
Analista/Técnico(a) de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	5
Outro profissional da área (Especifique): __ __	9

Outras áreas	
Presidente/Vice/Diretor(a)-geral/Proprietário(a)/Sócio(a)	11
Diretor(a)	12
Gerente	13
Supervisor(a)/Chefe/Coordenador(a)	14
Outro profissional (Especifique): __ __	20

PARA TODOS

P04) Anote o sexo do(a) entrevistado(a) por observação. **(ENTREVISTADOR(A): NÃO PERGUNTE EM VOZ ALTA – APENAS ANOTE)**

Masculino	1
Feminino	2

P05) Considerando todas as unidades e filiais da empresa em que o(a) senhor(a) trabalha, se houver, qual o número total de pessoas ocupadas na empresa? Considere os assalariados, autônomos remunerados diretamente pela empresa, empregadores e sócios, pessoas da família e trabalhadores temporários. Não devem ser considerados terceirizados e consultores. **(ESPONTÂNEA – ANOTE O NÚMERO TOTAL E A ESCALA CORRESPONDENTE – RU)**

Nº TOTAL:	PESSOAS OCUPADAS
De 01 a 09	1
De 10 a 19	2
De 20 a 49	3
De 50 a 99	4
De 100 a 249	5
De 250 a 499	6
500 pessoas ocupadas ou mais	7
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

PARA TODOS

P06) Em que cidade e estado fica a empresa onde o(a) senhor(a) trabalha? **(ESPONTÂNEA – ANOTE O MUNICÍPIO E SELECIONE O ESTADO – RU)**

MUNICÍPIO:	UF: __ __
Norte	1
Nordeste	2
Sudeste	3
Sul	4
Centro-Oeste	5

Módulo A: Informações gerais sobre os sistemas TIC

ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Vamos começar falando sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação na sua empresa...*

PARA TODOS

A1) Pensando na empresa como um todo, ou seja, incluindo todas as unidades e filiais, a sua empresa usou computadores nos últimos 12 meses? **(RU)**

Sim	1	→ FAÇA A2 EM DIANTE
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→ PULE PARA X1A
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A2) Quantos desses computadores são _____ **(LEIA AS OPÇÕES)? (RU POR ITEM E ANOTE A QUANTIDADE NOS ESPAÇOS CORRESPONDENTES)**

		Quantidade	Nenhum	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Computadores de mesa/ <i>Desktops</i>	_ _ _ _ _ _ _	00000	99998	99999
B	Computadores portáteis/ <i>Laptops/Notebooks/Netbooks</i>	_ _ _ _ _ _ _	00000	99998	99999
C	<i>Tablets</i>	_ _ _ _ _ _ _	00000	99998	99999
D	SOMA (TOTAL)	_ _ _ _ _ _ _	00000	99998	99999

ENTREVISTADOR(A), LEIA: O(A) senhor(a) havia me dito que a empresa utilizou computadores nos últimos 12 meses. Quantos computadores há na empresa? Quantos são _____ (**RELEIA OS ITENS NA PERGUNTA A2**)?

ENTREVISTADOR(A), LEIA A PERGUNTA: Então, para confirmar, a sua empresa utiliza, no total, _____ [**ADICIONAR SOMA TOTAL DE COMPUTADORES**] computadores?

CASO A SOMA ESTEJA CORRETA, CONFIRME. CASO O VALOR NÃO ESTEJA CERTO, CORRIJA COM O(A) ENTREVISTADO(A) AS QUANTIDADES DE CADA TIPO DE COMPUTADOR ATÉ QUE A SOMA ESTEJA CORRETA

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A3.1) Nos últimos 12 meses, considerando todas as unidades da empresa, qual foi, aproximadamente, o número de pessoas ocupadas que utilizaram o computador para fins de trabalho pelo menos uma vez por semana? (**RU**)

Quantidade	NS (ESP.)	NR (ESP.)
_ _ _ _ _ _ _ Pessoas ocupadas	99998	99999

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A3A) Nos últimos 12 meses, sua empresa ofereceu às pessoas ocupadas: (**LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA**)

	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A Acesso remoto ao sistema de computadores da empresa	1	2	8	9
B Acesso remoto às pastas e arquivos da empresa	1	2	8	9
C Acesso remoto ao e-mail corporativo	1	2	8	9

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) PARA ALGUM DOS ITENS DA A3A

A3B) A sua empresa ofereceu _____ [**ITEM CITADO NA A3A**]: (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM - APLIQUE PARA CADA ITEM CITADO NA A3A**)

	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A Aos profissionais de TI ou suporte	1	2	8	9
B Aos executivos, diretores ou proprietários da empresa	1	2	8	9
C A outras pessoas ocupadas na empresa	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A4) A sua empresa possuiu as seguintes tecnologias da informação e comunicação nos últimos 12 meses? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM**)

	Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A LAN/Rede com fio	1	2	8	9
B LAN/Rede sem fio	1	2	8	9
C Intranet, que se assemelha a um <i>site</i> interno da empresa, onde só seus funcionários têm acesso	1	2	8	9
D Extranet, que é uma rede de comunicação entre a empresa, seus funcionários e parceiros	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A9) Celulares corporativos são aparelhos próprios da empresa disponibilizados para o uso do pessoal ocupado, ou ainda aparelhos próprios das pessoas ocupadas, mas cujos créditos ou planos são custeados total ou parcialmente pela empresa. A sua empresa utilizou celulares corporativos nos últimos 12 meses? (**RU**)

Sim	1	➔ FAÇA A10
Não	2	➔ PULE PARA B1

Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE UTILIZAM CELULARES CORPORATIVOS (CÓD. 1 NA PERGUNTA A09)

A10) Estes celulares corporativos foram usados para alguma das seguintes atividades nos últimos 12 meses? Por favor, considere apenas usos em atividades da empresa. **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Enviar mensagens de texto SMS	1	2	8	9
B	Enviar mensagem por aplicativos, como, por exemplo, WhatsApp ou Skype	1	2	8	9
C	Acessar páginas ou sites da Internet	1	2	8	9
D	Enviar e-mails	1	2	8	9
E	Utilizar serviços financeiros/banking via Internet ou aplicativos	1	2	8	9
F	Interagir com organizações governamentais fazendo pagamentos, cobranças, solicitações on-line	1	2	8	9
G	Usar aplicativos de mapas	1	2	8	9
H	Acessar redes sociais	1	2	8	9
J	Fazer fotos ou vídeos	1	2	8	9

Módulo B: Uso da Internet

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

ENTREVISTADOR(A), LEIA: Agora vamos falar sobre Internet...

B1) A sua empresa usou a Internet nos últimos 12 meses? **(RU)**

Sim	1	→ FAÇA B2
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→ PULE PARA G1
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B2) Nos últimos 12 meses, considerando todas as unidades da empresa, qual foi, aproximadamente, o número de pessoas ocupadas que utilizaram a Internet para fins de trabalho pelo menos uma vez por semana?

Quantidade	NS (ESP.)	NR (ESP.)
_ _ _ _ _ _ _ Pessoas ocupadas	99998	99999

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B3) A sua empresa utilizou quais dos seguintes tipos de conexão à Internet nos últimos 12 meses? Por favor, considere apenas a conexão entre o provedor de Internet contratado e a sua empresa. **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Conexão discada, que deixa a linha de telefone ocupada durante o uso	1	2	8	9
B	Conexão DSL, via linha telefônica, que não deixa a linha ocupada durante o uso	1	2	8	9
D	Conexão via fibra ótica	1	2	8	9
C	Conexão a cabo	1	2	8	9
E	Conexão via rádio	1	2	8	9
F	Conexão via satélite	1	2	8	9

G	Modem 3G ou 4G	1	2	8	9
---	----------------	---	---	---	---

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B4A) Em qual das faixas de velocidade que eu vou ler está a velocidade máxima para *download* [DAUNLOUDE] contratada por sua empresa nos últimos 12 meses para _____ [ITEM SELECIONADO NA B3]? (LEIA OS ITENS CITADOS NA B3 E AS OPÇÕES DE 1 A 5 - RU POR ITEM CITADO NA B3)

ENTREVISTADOR(A): CASO O(A) ENTREVISTADO(A) TENHA OPTADO PELO ITEM A NA B3 (CONEXÃO DISCADA, QUE DEIXA A LINHA DE TELEFONE OCUPADA DURANTE O USO), NÃO É PRECISO APLICAR A QUESTÃO B4A PARA ESSE TIPO DE CONEXÃO.

Até 256 Kbps	1
Acima de 256 Kbps a 1 Mega	2
Acima de 1 Mega a 10 Megas	3
Acima de 10 Megas a 100 Megas	4
Acima de 100 Megas	5
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

NAS EMPRESAS COM MAIS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE O MÓDULO C PARA O(A) RESPONSÁVEL PELA ÁREA FINANCEIRA OU CONTÁBIL. CASO NÃO EXISTAM ESSAS ÁREAS NA EMPRESA, PROCURAR PELA ÁREA ADMINISTRATIVA.

NAS EMPRESAS COM MENOS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE TODOS OS ITENS DA B7A E B7B PARA O(A) PRIMEIRO(A) RESPONDENTE ###

B7A) A sua empresa usou a Internet com as seguintes finalidades, nos últimos 12 meses? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A)	Fazer pagamentos, transferências e consultas bancárias via Internet <i>banking</i>	1	2	8	9
A.1)	Fazer transações financeiras, como operações de mercado de ações e seguros via Internet	1	2	8	9
C)	Monitoramento de mercado como, por exemplo, preços	1	2	8	9
E)	Buscar informações sobre produtos ou serviços	1	2	8	9
F)	Buscar informações sobre organizações governamentais	1	2	8	9
F.1)	Interagir com organizações governamentais fazendo pagamentos, cobranças, solicitações <i>on-line</i>	1	2	8	9
L)	Recrutar pessoal interno ou externo	1	2	8	9

APLIQUE B7B PARA O PESSOAL DE TI NAS EMPRESAS COM 250 OU MAIS FUNCIONÁRIOS. PARA AS EMPRESAS COM MENOS DE 250 FUNCIONÁRIOS, APLIQUE NA MESMA BATERIA, SEM LER ENUNCIADO NOVAMENTE

B7B) A sua empresa usou a Internet com as seguintes finalidades, nos últimos 12 meses? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
B	Treinamento de funcionários	1	2	8	9
D	Enviar e receber <i>e-mail</i>	1	2	8	9
H	Oferecer serviços, informações ou assistência ao consumidor	1	2	8	9
I	Entregar produtos ou serviços da empresa em formato digital pela Internet	1	2	8	9
J	Telefone via Internet/VoIP/videoconferência via Internet	1	2	8	9
K	Uso de mensagens instantâneas	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B8) A sua empresa possui um *website* ou página na Internet? (RU)

Sim. Qual o endereço? O(A) senhor(a) poderia soletrar?	1	→ PULE PARA B9
Não	2	→ FAÇA B8A
Não sabe (ESP.)	8	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO/NÃO SABE/NÃO RESPONDEU (CÓDS. 2, 8 OU 9 NA B8)

B8A) A sua empresa ESTÁ PRESENTE NA INTERNET por meio de um *website* ou página de terceiros, tendo controle sobre o conteúdo divulgado? (RU)

Sim	1	→ PULE PARA B14
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM WEBSITE (CÓD. 1 NA PERGUNTA B8)

B9) O *website* de sua empresa forneceu os seguintes recursos nos últimos 12 meses? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Catálogos de produtos e serviços	1	2	8	9
A.1	Lista de preços	1	2	8	9
B	Sistema de pedidos, reserva ou carrinho de compras	1	2	8	9
C	Pagamento <i>on-line</i> /Completar transação	1	2	8	9
D	Fornecer suporte pós-venda ou SAC	1	2	8	9
E	Informações institucionais sobre a empresa, como contato e endereço	1	2	8	9
F	Personalização ou customização de produtos ou serviços para clientes	1	2	8	9
G	Algum outro recurso? Qual?	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA B1)

B14) Nos próximos 12 meses, a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha tem intenção de: (LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Criar um <i>website</i> novo ou <i>homepage</i> para a empresa	1	2	8	9
B	Registrar um novo domínio, como, por exemplo: www.suamarca.com.br	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA B1)

B15A) Esta empresa possui perfil ou conta próprio em alguma das seguintes plataformas ou redes sociais *on-line*? (LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	Não sabe (ESPONTÂNEA)	Não respondeu (ESPONTÂNEA)
A	Facebook, YahooProfile, Google+	1	2	8	9
B	Filckr, Instagram, Snapchat ou Periscope	1	2	8	9
C	LinkedIn	1	2	8	9
D	Twitter	1	2	8	9
E	WordPress, Blogspot ou Medium	1	2	8	9
	YouTube ou Vimeo	1	2	8	9
F	Fóruns	1	2	8	9
G	WhatsApp ou Telegram	1	2	8	9
H	Outras redes sociais ou plataformas <i>on-line</i> .	1	2	8	9

Qual(is)? (Especifique):				
-----------------------------------	--	--	--	--

SOMENTE PARA EMPRESAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA EM REDES SOCIAIS (ALGUM CÓD. 1 NA B15A)

B15.1) A empresa em que o(a) senhor(a) trabalha: (**LEIA OS ITENS – RU POR LINHA**)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Possui uma área ou pessoa responsável pelo monitoramento da empresa ou de sua marca nas redes sociais?	1	2	8	9
B	Terceiriza o serviço de monitoramento da empresa ou de sua marca nas redes sociais?	1	2	8	9

SOMENTE PARA EMPRESAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA EM REDES SOCIAIS (ALGUM CÓD. 1 NA B15A)

B16) Nos últimos 12 meses, a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha realizou as seguintes atividades nas redes sociais *on-line* das quais participa? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM**)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Postar notícias sobre a empresa	1	2	8	9
B	Responder a comentários e dúvidas de clientes	1	2	8	9
C	Postar conteúdo institucional sobre a empresa	1	2	8	9
E	Fazer promoções de produtos ou serviços	1	2	8	9
F	Vender produtos ou serviços	1	2	8	9
G	Atendimento pós-venda ou SAC	1	2	8	9
H	Divulgar produtos ou serviços	1	2	8	9

SOMENTE PARA EMPRESAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA EM REDES SOCIAIS (ALGUM CÓD. 1 NA B15A)

B17) Em média, com que frequência a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha posta ou atualiza o conteúdo do seu perfil ou conta nessas redes sociais *on-line*? (**LEIA AS OPÇÕES – RU**)

Todos os dias	1
Pelo menos uma vez por semana	2
Pelo menos uma vez por mês	3
Pelo menos uma vez a cada três meses	4
Pelo menos uma vez por ano	5
Nunca atualizou (ESP.)	6
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B10) A sua empresa tem alguma medida de restrição aos usuários de Internet em relação aos seguintes usos da Internet? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM**)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Acessar conteúdo erótico/pornográfico	1	2	8	9
B	Utilizar ferramentas de comunicação, como Skype, etc.	1	2	8	9
C	Acessar redes sociais, como Facebook, LinkedIn, etc.	1	2	8	9
D	Acessar <i>e-mail</i> pessoal	1	2	8	9
E	Instalar aplicativos/ <i>software</i> /complementos	1	2	8	9
F	Fazer <i>download</i> de arquivos	1	2	8	9
G	Jogar	1	2	8	9
H	Navegar em portais de entretenimento, notícias ou esportes	1	2	8	9
I	Outra restrição (Sem especificar)	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B13) Em relação ao uso da Internet pelas pessoas ocupadas durante o expediente de trabalho, nos últimos 12 meses, a empresa: **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Orientou os usuários sobre o uso da Internet na empresa	1	2	8	9
B	Monitorou o tráfego de dados individual de alguns ou todos os usuários	1	2	8	9
C	Monitorou os <i>sites</i> visitados por alguns ou todos os usuários	1	2	8	9
D	Bloqueou o acesso a conteúdos de alguns ou todos os usuários	1	2	8	9
E	Praticou outra forma de controle de alguns ou todos os usuários	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

B18) Nos últimos 12 meses, a sua empresa pagou por serviços de: **(LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	<i>E-mail</i> em nuvem	1	2	97	98
B	<i>Software</i> de escritório em nuvem	1	2	97	98
C	Armazenamento de arquivos ou banco de dados em nuvem	1	2	97	98
D	Capacidade de processamento em nuvem	1	2	97	98

Módulo G: Software

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Falando sobre os software usados na empresa...*

G1) Nos últimos 12 meses, a empresa utilizou *software*: **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Por licença de uso	1	2	8	9
B	Por licença livre	1	2	8	9
C	Desenvolvidos pela própria empresa	1	2	8	9

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NO ITEM A E/OU NO ITEM B DA G1

G1A) Algum dos *software* utilizados por licença de uso ou licença livre foram customizados para atender a necessidades específicas da empresa? **(RU)**

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE RESPONDERAM SIM NO ITEM C DA G1

G1B) O(s) *software* que foram desenvolvido(s) pela empresa sofreram alguma modificação ou atualização nos últimos 12 meses? **(RU)**

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

G1C) Nos últimos 12 meses, a sua empresa começou a desenvolver algum *software* novo para atender a necessidades específicas da empresa? (RU)

Sim	1	→FAÇA G7
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→PULE PARA A7
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA QUEM DESENVOLVEU SOFTWARE (CÓD. 1 NO ITEM C DA G1 E/OU CÓD. 1 NA G1C)

G7) Para o desenvolvimento de *software*, a empresa contou com alguma das seguintes parcerias? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Universidades ou centros de pesquisa	1	2	8	9
B	Fundações ou associações sem fins lucrativos	1	2	8	9
C	Órgãos de governo	1	2	8	9
G	Fornecedor de <i>software</i>	1	2	8	9
D	Outras empresas privadas (excluindo fornecedor de <i>software</i>)	1	2	8	9
E	Consultores	1	2	8	9
F	Outro (Sem especificar)	1	2	8	9

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO (CÓD. 2) EM TODOS OS ITENS DA G7

G7A) Então a empresa desenvolveu *software* por conta própria, sem parcerias? (RU)

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A7) Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou algum sistema operacional de código aberto, como, por exemplo, o Linux? (RU)

Sim	1	→FAÇA A7A
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→PULE PARA A5
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA A7

A7A) O sistema operacional de código aberto é utilizado na sua empresa: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Nos servidores	1	2	8	9
B	Nos computadores utilizados pelas pessoas ocupadas	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A5) Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou algum aplicativo para integrar os dados e processos de seus departamentos em um sistema único, também chamado de ERP? (RU)

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

A6) Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou algum aplicativo para gerenciar informações de clientes, também chamado de CRM? **(RU)**

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

G2) Nos últimos 12 meses, a sua empresa introduziu *software* novos que não eram utilizados antes pela empresa? **(RU)**

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

G3) E nos últimos 12 meses, a sua empresa atualizou a versão de um ou mais *software* que já eram utilizados pela empresa? **(RU)**

ENTREVISTADOR(A), LEIA DEFINIÇÃO: Por favor, considere adição de novas funções, ou melhorias na eficiência, velocidade ou facilidade de uso.

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

SOMENTE PARA EMPRESAS QUE INTRODUZIRAM SOFTWARE NOVOS OU ATUALIZARAM OS JÁ EXISTENTES NA EMPRESA (CÓD. 1 NA G2 E/OU CÓD. 1 NA G3)

G2.1) Qual o principal motivo que levou a empresa a introduzir ou atualizar esse(s) *software*? **(LEIA AS OPÇÕES – RU – RODIZIAR ITENS)**

A	Por ser integrado ao produto da empresa	1
B	Para melhorar processos/procedimentos internos	2
C	Para ganhar maior produtividade/eficiência	3
D	Para viabilizar novas atividades/tarefas	4
E	Para atender a demandas de clientes/fornecedores	5
F	Para diferenciar-se ou adaptar-se à concorrência	6
G	Para se adequar à exigência da lei	7
H	Ou outro motivo? Qual? (Especifique):	8
I	Não sabe (ESP.)	98
J	Não respondeu (ESP.)	99

SOMENTE PARA EMPRESAS QUE INTRODUZIRAM SOFTWARE NOVOS OU ATUALIZARAM OS JÁ EXISTENTES NA EMPRESA (CÓD. 1 NA G2 E/OU CÓD. 1 NA G3)

G4A) Agora, pensando no(s) *software* novo(s) introduzido(s) ou no(s) que tenham sido atualizado(s) na sua empresa, o(a) senhor(a) considera que _____ **(LEIA OS ITENS A ATÉ I)** melhorou, nem melhorou nem piorou, ou piorou? **(RU POR LINHA)**

		Melhorou	Nem melhorou, nem piorou	Piorou	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	A organização dos processos da empresa	1	2	3	8	9
C	A produção de informações para tomada de decisões	1	2	3	8	9
D	A integração e comunicação entre as áreas da empresa	1	2	3	8	9

E	O relacionamento com clientes	1	2	3	8	9
F	O relacionamento com fornecedores ou parceiros	1	2	3	8	9
I	O desenvolvimento dos produtos da empresa	1	2	3	8	9

G4B) Ainda pensando no(s) *software* novo(s) introduzido(s) ou no(s) que tenham sido atualizado(s) na sua empresa, o(a) senhor(a) considera que _____ (**LEIA OS ITENS B, G E H**) aumentou, nem aumentou nem diminuiu, ou diminuiu? (**RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS**)

		Aumentou	Nem aumentou, nem diminuiu	Diminuiu	NS (ESP.)	NR (ESP.)
B	A produtividade da empresa	1	2	3	8	9
G	A venda dos produtos ou serviços da empresa	1	2	3	8	9
H	O custo de produção da empresa	1	2	3	8	9

Módulo C: Interações com órgãos governamentais

NAS EMPRESAS COM MAIS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE O MÓDULO C PARA O(A) RESPONSÁVEL PELA ÁREA FINANCEIRA OU CONTÁBIL. CASO NÃO EXISTAM ESSAS ÁREAS NA EMPRESA, PROCURE PELA ÁREA ADMINISTRATIVA

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Agora vamos falar sobre serviços de governo pela Internet...*

C1) Nos últimos 12 meses, a sua empresa usou a Internet para fazer alguma destas transações de governo? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM**)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Fazer pagamentos <i>on-line</i> de impostos, taxas etc.	1	2	8	9
B	Cadastrar a empresa e submeter propostas de licitação eletrônica/Pregão eletrônico	1	2	8	9
C	Adquirir bens ou serviços de organizações governamentais, leilão	1	2	8	9
D	Realizar alguma outra transação com o governo	1	2	8	9

C1.1) Nos últimos 12 meses, a sua empresa usou a Internet para fazer algumas destas consultas ou buscas de informação diretamente em *sites* de governo? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM**)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
E	Consultar PIS/PASEP e FGTS da empresa	1	2	8	9
F	Buscar informação sobre impostos (IPI, COFINS, ICMS, ISS)	1	2	8	9
G	Buscar informações sobre empréstimo para micro e pequenas empresas	1	2	8	9
H	Buscar informações sobre importação e exportação	1	2	8	9
I	Consultar o Cadastro Nacional de Informações Sociais – CNIS	1	2	8	9
J	Consultar a Relação Anual de Informações Sociais – RAIS	1	2	8	9
K	Consultar a situação fiscal e dívida ativa	1	2	8	9
L	Buscar informações ou obter licenças e permissões, como licenças ambientais, vigilância sanitária, alvará de funcionamento, defesa civil, etc.	1	2	8	9
M	Consultar o cadastro de inscrições estaduais	1	2	8	9
N	Consultar informações sobre licitação eletrônica	1	2	8	9
O	Realizar alguma outra consulta sobre serviços de governo	1	2	8	9

Módulo E: Comércio eletrônico (e-commerce) via Internet

NAS EMPRESAS COM MAIS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE O MÓDULO E PARA O(A) RESPONSÁVEL PELA ÁREA FINANCEIRA OU CONTÁBIL. CASO NÃO EXISTAM ESSAS ÁREAS NA EMPRESA, PROCURE PELA ÁREA ADMINISTRATIVA

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Falando agora sobre comércio eletrônico via Internet...*

E1) Considerando compras feitas por meio de *sites*, mercados especializados de Internet, Extranets, intercâmbio eletrônico de dados (EDI) e *e-mail*, independentemente do pagamento ter sido feito *on-line*, nos últimos 12 meses, a sua empresa comprou mercadorias ou serviços pela Internet? **(RU)**

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

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

E5) Considerando vendas por meio de *sites*, mercados especializados de Internet, Extranets, intercâmbio eletrônico de dados (EDI) e *e-mail*, independentemente do pagamento ter sido feito *on-line*, nos últimos 12 meses, a sua empresa vendeu mercadorias ou serviços pela Internet? **(RU)**

Sim	1	→FAÇA E12
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→PULE PARA E10
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA QUEM VENDEU MERCADORIAS OU SERVIÇOS PELA INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA E5)

E12) Através de que canais *on-line* a empresa vendeu mercadorias ou serviços pela Internet nos últimos 12 meses? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	<i>E-mail</i>	1	2	8	9
B	<i>Webside</i> da empresa	1	2	8	9
C	<i>Sites</i> de compra coletiva	1	2	8	9
D	Redes sociais	1	2	8	9
E	Outros. Qual?	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1)

E10) Nos últimos 12 meses, quais dos seguintes fatores que vou ler foram obstáculo ou impedimento para que a empresa vendesse pela Internet, caso tenha havido algum? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA)**

E11) E qual desses fatores foi o principal? **(RELEIA AS OPÇÕES SELECIONADAS NA E10 - RU)**

CASO TODOS OS ITENS DA E10 TENHAM RESPOSTA “NÃO”, NÃO APLIQUE A E11. CASO HAJA APENAS UM ITEM “SIM” NA E10, NÃO É NECESSÁRIO APLICAR A E11, APENAS MARCAR O ITEM CITADO NA E10 COMO O PRINCIPAL NA E11

		E10				E11 (RU)
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	
A	Os produtos ou serviços da empresa não são adequados para serem vendidos pela Internet	1	2	8	9	1
B	Por motivos de segurança	1	2	8	9	2
C	Preferência pelo modelo comercial atual	1	2	8	9	3
D	Sistemas dos clientes ou fornecedores não são	1	2	8	9	4

	compatíveis com o da empresa					
E	Baixa demanda de compras pela Internet	1	2	8	9	5
F	Incerteza quanto à legislação	1	2	8	9	6
G	Custo de desenvolvimento e manutenção é muito alto	1	2	8	9	7
H	Carência de pessoas capacitadas para desenvolver e manter o <i>site</i>	1	2	8	9	8
R	Resistência da equipe de vendas	1	2	8	9	9
S	Estrutura do <i>site</i> não é adequada	1	2	8	9	10
T	Exposição de preços e produtos diante da concorrência	1	2	8	9	11
I	Algum outro fator que eu não citei (Sem especificar)	1	2	8	9	12
J	Não sabe (ESP.)	#	#	#	#	98
K	Não respondeu (ESP.)	#	#	#	#	99

Módulo F: Skills

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Para finalizar, vamos falar sobre as habilidades de uso de tecnologias da informação e comunicação...*

F1) Qual destas situações que vou ler ocorreu nos últimos 12 meses, em relação à contratação de especialistas em tecnologia da informação ou informática: (LEIA AS OPÇÕES - RU)

Não precisou contratar	1	→ PULE PARA F6
Tentou contratar, mas não conseguiu	2	→ FAÇA F3
Tentou e conseguiu contratar	3	

SOMENTE PARA QUEM TENTOU CONTRATAR ESPECIALISTA EM TI (CÓDS. 2 OU 3 NA PERGUNTA F1)

F3) A sua empresa teve alguma das seguintes dificuldades para a contratação de especialista de TI? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Falta de candidatos, ou poucos candidatos especialistas em TI	1	2	8	9
B	Falta de qualificação específica (estudo e/ou treinamento) em TI	1	2	8	9
C	Falta de experiência profissional no ramo de TI	1	2	8	9
D	Pretensões salariais altas/altos custos de remuneração para especialistas em TI	1	2	8	9

SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1)

F6) Alguma das funções que exigem especialistas em TI ou no uso de computador e Internet foi desempenhada total ou parcialmente por **fornecedores externos**, nos últimos 12 meses? (RU)

ENTREVISTADOR(A), CASO NECESSÁRIO, LEIA A DEFINIÇÃO DE FORNECEDORES EXTERNOS: outras empresas, incluindo também empresas estrangeiras/pessoas jurídicas, associadas ou não a um grupo de empresas.

Sim	1	→FAÇA F6A
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→PULE PARA X1
Não respondeu (ESP.)	9	

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA PERGUNTA F6

F6A) Quais desses serviços relacionados a TI foram desempenhados por fornecedores externos, nos últimos 12 meses? (LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Suporte técnico para manutenção e reparo dos equipamentos	1	2	8	9
B	Suporte técnico para sistema interno da empresa	1	2	8	9

C	Desenvolvimento de aplicações	1	2	8	9
D	Serviços de hospedagem	1	2	8	9
E	Infraestrutura	1	2	8	9
F	Desenvolvimento de <i>website</i> [UÉBI – SAITI]	1	2	8	9
G	Outros (Sem especificar)	1	2	8	9

Módulo X: Informações de antecedentes

NAS EMPRESAS COM MAIS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE X1 PARA O(A) RESPONSÁVEL PELA ÁREA FINANCEIRA OU CONTÁBIL. CASO NÃO EXISTAM ESSAS ÁREAS NA EMPRESA, PROCURE PELA ÁREA ADMINISTRATIVA

PARA TODOS

X1A) Qual das faixas de faturamento que eu vou ler mais se aproxima do faturamento da empresa para o ano fiscal de 2016?

Até R\$ 500 mil	1
De R\$ 500 mil a R\$ 1 milhão	2
Mais de R\$ 1 milhão a R\$ 5 milhões	3
Mais de R\$ 5 milhões a R\$ 10 milhões	4
Mais de R\$ 10 milhões a R\$ 60 milhões	5
Mais de R\$ 60 milhões	6
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

ABORDAGEM SEGUNDO ENTREVISTADO – ÁREA FINANCEIRA/ADMINISTRATIVA

PARA AS EMPRESAS COM 250 PESSOAS OCUPADAS OU MAIS, INSERIR A SEGUINTE ABORDAGEM PARA O INÍCIO DA PESQUISA COM O(A) SEGUNDO(A) RESPONDENTE.

ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Na segunda parte da pesquisa, vamos abordar assuntos como interações com o governo e comércio eletrônico. Para aplicar as próximas questões, precisamos entrar em contato com o(a) responsável pela área financeira ou contábil da empresa. O(A) senhor(a) poderia transferir essa ligação para algum responsável dessas áreas? ###*

ATENÇÃO ENTREVISTADOR(A): CASO O(A) ENTREVISTADO(A) DIGA QUE NÃO HÁ UMA ÁREA FINANCEIRA OU CONTÁBIL NA EMPRESA, PEDIR PARA SER TRANSFERIDO(A) PARA A ÁREA ADMINISTRATIVA

P03A) Qual o seu cargo atual? (**ESPONTÂNEA - RU**)

Área Financeira/Contábil	
Presidente/Vice/Diretor(a)-geral/Proprietário(a)/Sócio(a)	1
Diretor(a)	2
Gerente	3
Supervisor(a)/Chefe/Coordenador(a)	4
Outro profissional (Especifique): _ _ _ _	20

P04) Anote o sexo do(a) entrevistado(a) por observação (**NÃO PERGUNTE**)

Masculino	1
Feminino	2

ENCERRAR A ENTREVISTA