|  |  |
| --- | --- |
| **Z:\CETIC.BR (repositório)\Centro Regional UNESCO\Úteis\LOGO PORT.jpg** | **TIC MICROEMPRESAS 2017****PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS MICROEMPRESAS BRASILEIRAS** |
|  |  |  |
| **INÍCIO:****\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_** | **TÉRMINO:****\_\_\_\_\_:\_\_\_\_\_** | **NÚMERO DO****QUESTIONÁRIO:****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **SETOR IBGE: |\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|\_\_\_\_\_|** | **DISTRITO |\_\_\_|\_\_\_|** |
| **NOME DO(A) ENTREVISTADO(A):** | **TELEFONE:** |
| **ENDEREÇO DO DOMICILIO:** | **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 | Sem erros 0Erro nivel 1 Erro nivel 2Erro nivel 3 |
| 2 - Verificação posterior face a face |
| 3 - Verificação posterior por telefone |
| **VERIFICADOR(A) 2****DATA:\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/ 17** | **CÓDIGO****|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|\_\_\_|** | 1 - Verificação in loco | acompanhamento | Sem erros 0Erro nivel 1 Erro nivel 2Erro nivel 3 |

‘

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

|  |  |
| --- | --- |
| **PORTE** | **Códigos** |
| De 1 a 4 funcionários | 1( ) |
| De 5 a 9 funcionários | 2( ) |

**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*” |

|  |  |
| --- | --- |
| **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( ) |

**### 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): A pessoa mais qualificada pode ser o(a) proprietário(a), 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** |
| Não | 2 | **AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)** |
| 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 pessoa encarregada pela área 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)** 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**

**### 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 |

**P7.** Sua empresa é do tipo Microempreendedor Individual (MEI)? **(RU)**

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

|  |
| --- |
|  **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)** A sua empresa usou computadores 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) ###**

**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/*Desktops*  | |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| | 00000 | 99998 | 99999 |
| B | Computadores portáteis/*Laptops*/*Notebook*s/*Netbooks* | |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| | 00000 | 99998 | 99999 |
| C | *Tablets*  | |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| | 00000 | 99998 | 99999 |
| D | **SOMA (TOTAL)** | |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| | 00000 | 99998 | 99999 |

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 NA PERGUNTA A1) E POSSUEM MAIS DE UMA PESSOA OCUPADA (P05>1) ###**

**A3.1)** Nos últimos 12 meses, 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) ###**

**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 *site* 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 |
| Não  | 2 |
| Não sabe **(ESP.)** | 8 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 9 |

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

**A11)** Estes celulares eram: (**LEIA AS OPÇÕES– RU POR LINHA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sim** | **Não** | **Não sabe****(ESP.)** | **Não respondeu****(ESP.)** |
| A | De propriedade da empresa | 1 | 2 | 8 | 9 |
| B | Pessoais, mas cujos créditos ou planos foram custeados pela empresa, | 1 | 2 | 8 | 9 |
| C | Pessoais não custeados pela empresa | 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 |
| Não | 2 |
| Não sabe **(ESP.)** | 8 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 9 |

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USARAM A INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1) E POSSUEM MAIS DE UMA PESSOA OCUPADA (P05>1) ###**

**B2)** Nos últimos 12 meses, 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 – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 |

**ENTREVISTADOR(A), LEIA:** O(A) senhor(a) havia me dito que a empresa usou a Internet nos últimos 12 meses. Qual tipo de conexão é utilizado na sua empresa? (**RELEIA OS ITENS NA PERGUNTA B3)**

**### 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* 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) ###**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A) | Fazer pagamentos, transferências e consultas bancárias via Internet *banking*  | 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 *on-line*  | 1 | 2 | 8 | 9 |
| L) | Recrutar pessoal interno ou externo | 1 | 2 | 8 | 9 |

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| B | Treinamento de funcionários | 1 | 2 | 8 | 9 |
| D | Enviar e receber *e-mail* | 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 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 9 |

**### 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 B15** |
| 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 – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 *on-line*/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) ###**

**B15A)** Esta empresa possui perfil ou conta próprio no(a): **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 |
|  | Outras redes sociais ou plataformas *on-line*. Qual(is)? (**Especifique):** | 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 – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 |

|  |
| --- |
|  **Módulo C: Interações com órgãos governamentais** |

**### 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 – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sim** | **Não** | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Fazer pagamentos *on-line* 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 – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 defuncionamento, 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** |

**### 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 | **🡪PULE PARA E10** |
| Não sabe **(ESP.)** | 8 |
| 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 | *E-mail* | 1 | 2 | 8 | 9 |
| B | *Website* da empresa | 1 | 2 | 8 | 9 |
| C | *Sites* de compra coletiva | 1 | 2 | 8 | 9 |
| D | Redes sociais | 1 | 2 | 8 | 9 |
|  | Outros. Qual? | 1 | 2 | 8 | 9 |

|  |
| --- |
|  **Módulo F: *Skills*** |

**### 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 | **🡪PULE PARA X1A** |
| Não sabe **(ESP.)** | 8 |
| 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 – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **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 *website* | 1 | 2 | 8 | 9 |
| G | Outros **(Sem especificar)** | 1 | 2 | 8 | 9 |

**### SOMENTE PARA EMPRESAS QUE NÃO USAM COMPUTADOR (CÓD. 2 NA PERGUNTA A1) ###**

**Z1)** Por quais motivos a sua empresa não usou computadores nos últimos 12 meses? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sim** | **Não** | **Não sabe****(ESPONTÂNEA)** | **Não respondeu****(ESPONTÂNEA)** |
| A | A empresa não necessita de computadores | 1 | 2 | 8 | 9 |
| B | Alto custo de aquisição ou manutenção de computadores  | 1 | 2 | 8 | 9 |
| C | O custo-benefício do uso do computador não compensa | 1 | 2 | 8 | 9 |
| D | Pouca habilidade da equipe com o uso de computador | 1 | 2 | 8 | 9 |
| E | A empresa não tem interesse em usar computadores | 1 | 2 | 8 | 9 |
| F | Outros. Quais? **(Especifique):** | 1 | 2 | 8 | 9 |

**### SOMENTE PARA EMPRESAS QUE NÃO USAM INTERNET (CÓD. 2 NA PERGUNTA B1) ###**

**Z2)** Por quais motivos a sua empresa não usou a Internet nos últimos 12 meses? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Sim** | **Não** | **Não sabe****(ESPONTÂNEA)** | **Não respondeu****(ESPONTÂNEA)** |
| A | A empresa não necessita de Internet | 1 | 2 | 8 | 9 |
| B | Alto custo de conexão à Internet | 1 | 2 | 8 | 9 |
| C | Falta de infraestrutura de acesso à Internet na região | 1 | 2 | 8 | 9 |
| D | O custo-benefício do uso da Internet não compensa | 1 | 2 | 8 | 9 |
| E | Pouca habilidade da equipe com o uso da Internet | 1 | 2 | 8 | 9 |
| F | A empresa não tem interesse em usar a Internet | 1 | 2 | 8 | 9 |
| G | Preocupação com segurança ou privacidade | 1 | 2 | 8 | 9 |
| H | Outros | 1 | 2 | 8 | 9 |

|  |
| --- |
|  **Módulo X: Informações de antecedentes** |

**### 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$ 60 mil | 1 |
| Mais de R$ 60 mil a R$ 360 mil | 2 |
| Mais de R$ 360 mil a R$ 3,6 milhões | 3 |
| Mais de R$ 3,6 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 |

**### ENCERRAR A ENTREVISTA ###**