|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Z:\CETIC.BR (repositório)\Centro Regional UNESCO\Úteis\LOGO PORT.jpg** | | **TIC PROVEDORES 2017**  **PESQUISA SOBRE O SETOR DE PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE INTERNET NO BRASIL** | | | | |
|  | | |  | |  | |
| **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 0  Erro nivel 1  Erro nivel 2  Erro 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 0  Erro nivel 1  Erro nivel 2  Erro nivel 3 |

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE POSSUEM ASSINANTES DECLARADOS NA LISTAGEM ###**

**P01)** A pesquisa é sobre os serviços de tecnologia de informação que a empresa oferece, como banda, tipos de conexão, faixa de velocidade, entre outros. O(A) senhor(a) é a pessoa mais familiarizada para responder sobre os serviços oferecidos pela empresa? **(RU)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sim | 1 | **🡪PULE PARA P03** |
| Não | 2 | **🡪FAÇA P02** |
| Não sabe **(ESP.)** | 8 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 9 |

**### 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. Aplique a P1 novamente com o(a) respondente indicado.**

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE POSSUEM ASSINANTES DECLARADOS NA LISTAGEM E RESPONDEU SIM (CÓD.1) NA P01 ###**

**P03)** 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(a)/Coordenador(a) | 14 |
| Outro profissional **(Especifique)**: |\_\_\_|\_\_\_| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 20 |

|  |
| --- |
| **INTRODUÇÃO** |

**### PARA TODOS ###**

**P.B)** A empresa em que o(a) senhor(a) trabalha oferece serviço de acesso à Internet?

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |

**P.F)** Que tipos de serviços a sua empresa oferece? **(RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Serviço de infraestrutura como *hosting* ou co-location | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Provimento de *homepages* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Provimento de conteúdo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Provimento de *e-mail* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Provimento de hospedagem | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Provimento de aplicações, ou ASP | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | Serviços de segurança | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | Provimento de telefonia sobre IP, ou VoIP | 1 | 2 | 98 | 99 |
| I | Serviço de registro de domínio | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J | Serviço Telefônico Fixo Comutado, ou STFC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| K | Outros | 1 | 2 | 98 | 99 |

**### SOMENTE PARA CÓD. 1 NA PB ###**

**A3)** Quais outros serviços de Internet que eu vou ler são oferecidos pela empresa? **(RU POR LINHA)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Serviço de infraestrutura como *hosting* ou *colocation* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Provimento de *homepages* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Provimento de conteúdo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Provimento de *e-mail* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Provimento de hospedagem | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Provimento de aplicações, ou ASP | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | Serviços de segurança | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | Provimento de telefonia sobre IP, ou VoIP | 1 | 2 | 98 | 99 |
| I | Serviço de registro de domínio | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J | Serviço Telefônico Fixo Comutado, ou STFC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| K | Outros (Qual)? | 1 | 2 | 98 | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO A: DADOS GERAIS DA EMPRESA** |

**### PARA TODOS ###**

**A1**) 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. (**RU – ESP.** – **ANOTE O NÚMERO TOTAL E A ESCALA CORRESPONDENTE**)

Nº TOTAL: [ADICIONAR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS] FUNCIONÁRIOS

|  |  |
| --- | --- |
| De 1 a 9 | 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 funcionários ou mais | 7 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**A1a)** A sua empresa é optante do Simples Nacional? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**A2)** A empresa em que o(a) senhor(a) trabalha é associada à: **(RU POR LINHA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Abramulti | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Abranet | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Abrappit | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Abrint | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Anid | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Apriam | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Apronet | 1 | 2 | 98 | 99 |
| InternetSul | 1 | 2 | 98 | 99 |
| RedeTeleSul | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Outras **(Especifique):** | 1 | 2 | 98 | 99 |

**A4)** A sua empresa possui um *website* ou página na Internet? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Sim. Qual o endereço? O(A) senhor(a) poderia soletrar? | 1 |
| Não | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM *WEBSITE* (CÓD. 1 NA PERGUNTA A4) ###**

**A4a)** 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 | 98 | 99 |
| A.1 | Lista de preços | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Sistema de pedidos, reserva ou carrinho de compras | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Pagamento *on-line*/Completar transação | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Fornecer suporte pós-venda ou SAC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Informações institucionais sobre a empresa como contato e endereço | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Personalização ou customização de produtos ou serviços para clientes | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | Outro recurso | 1 | 2 | 98 | 99 |

**### PARA TODOS ###**

**A5)** Esta empresa possui perfil ou conta próprio em alguma das seguintes plataformas ou redes sociais *on-line*? **(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | SIM | NÃO | **NS**  **(ESP.)** | **NR**  **(ESP.)** |
| A | Facebook, YahooProfile**,** Google+ | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Filckr**,** Instagram, Snapchat ou Periscope | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | LinkedIn | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Twitter | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | WordPress, Blogspot ou Medium | 1 | 2 | 98 | 99 |
|  | YouTube ou Vimeo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Fóruns | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | WhatsApp **ou** Telegram | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | Outras redes sociais ou plataformas *on-line*. Qual(is)? (**Especifique):** | 1 | 2 | 98 | 99 |

**### SOMENTE PARA EMPRESAS QUE POSSUEM PERFIL OU CONTA EM REDES SOCIAIS (ALGUM CÓD. 1 NA A5) ###**

**A5a)** 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 | 98 | 99 |
| B | Responder a comentários e dúvidas de clientes | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Postar conteúdo institucional sobre a empresa | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Fazer promoções de produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Vender produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | Atendimento pós-venda ou SAC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | Divulgar produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO B: SERVIÇOS OFERTADOS E MERCADO DE ATUAÇÃO** |

**### PARA TODOS ###**

**B1)** Quais são as empresas que fornecem o *link* de Internet, ou *upstream* para a sua empresa? **(RM – ESP.)**

|  |  |
| --- | --- |
| Adelphia Connection | 1 |
| Algar Telecom CTBC/Companhia de Telecomunicações do Brasil Central | 2 |
| ANID | 3 |
| Brasil Telecom | 4 |
| Claro | 5 |
| Comercial Cabo TV São Paulo | 6 |
| Commcorp | 7 |
| Copel | 8 |
| Diveo do Brasil Telecomunicações | 9 |
| Embratel/Empresa Brasileira de Telecomunicações | 10 |
| Level 3 | 11 |
| GVT/Global Village Telecom | 12 |
| Intelig Telecomunicações | 13 |
| Internet By Sercomtel | 14 |
| Internet Group | 15 |
| Internexa | 16 |
| Locaweb | 17 |
| Minas Mais | 18 |
| Mundivox | 19 |
| Nelson Quintas | 20 |
| NET | 21 |
| Oi/Southtech | 22 |
| Samm/Grupo CCR | 23 |
| Tele Norte Leste Participações | 24 |
| Telebrás | 25 |
| Telecomunicações de São Paulo/Telesp | 26 |
| Telefônica | 27 |
| TIM | 28 |
| Universo Online/UOL | 29 |
| Unotel | 30 |
| Vivo | 31 |
| Vogel | 32 |
| Outra | 33 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### APLIQUE B2 PARA QUALQUER ITEM DA B1 ###**

**B2)** Considerando todas as empresas que fornecem *link* de Internet para sua empresa, qual é a banda total contratada? **(LEIA AS OPÇÕES - RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Até 10 Mbps | 01 |
| Mais de 11 Mbps a 20 Mbps | 02 |
| Mais de 21 Mbps a 50 Mbps | 03 |
| Mais de 51 Mbps a 100 Mbps | 04 |
| Mais de 101 Mbps a 200 Mbps | 05 |
| Mais de 201 Mbps a 300 Mbps | 06 |
| Mais de 301 Mbps a 500 Mbps | 07 |
| Mais de 501 Mbps a 1 Gbps | 08 |
| Mais de 1 Gbps a 10 Gbps | 09 |
| Mais de 10 Gbps | 10 |
| Não sabe **(ESP.)** | 98 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 99 |

**B3)** Em que ano a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha começou a prestar serviços de Internet? **(RU – ESP.)**

|  |  |
| --- | --- |
| Antes de 1994 | 01 |
| 1995 | 02 |
| 1996 | 03 |
| 1997 | 04 |
| 1998 | 05 |
| 1999 | 06 |
| 2000 | 07 |
| 2001 | 08 |
| 2002 | 09 |
| 2003 | 10 |
| 2004 | 11 |
| 2005 | 12 |
| 2006 | 13 |
| 2007 | 14 |
| 2008 | 15 |
| 2009 | 16 |
| 2010 | 17 |
| 2011 | 18 |
| 2012 | 19 |
| 2013 | 20 |
| 2014 | 21 |
| 2015 | 22 |
| 2016 | 23 |
| 2017 | 24 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**ENTREVISTADOR(A), LEIA: Agora vamos falar da atuação da sua empresa no Brasil.**

**B4)** Em quais regiões do país a empresa atua? **(LEIA AS OPÇÕES - RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| Norte | 1 |
| Nordeste | 2 |
| Sudeste | 3 |
| Sul | 4 |
| Centro-Oeste | 5 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**B4a)** E em quais estados a empresa atua? **(LEIA AS OPÇÕES - RM)**

**### PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Rondônia | 1 |
| Acre | 2 |
| Amazonas | 3 |
| Roraima | 4 |
| Pará | 5 |
| Amapá | 6 |
| Tocantins | 7 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 2 NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Maranhão | 8 |
| Piauí | 9 |
| Ceará | 10 |
| Rio Grande do Norte | 11 |
| Paraíba | 12 |
| Pernambuco | 13 |
| Alagoas | 14 |
| Sergipe | 15 |
| Bahia | 16 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 3 NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Minas Gerais | 17 |
| Espírito Santo | 18 |
| Rio de Janeiro | 19 |
| São Paulo | 20 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 4 NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Paraná | 21 |
| Santa Catarina | 22 |
| Rio Grande do Sul | 23 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 5 NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Mato Grosso do Sul | 24 |
| Mato Grosso | 25 |
| Goiás | 26 |
| Distrito Federal | 27 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### APLIQUE PARA CADA OPÇÃO CITADA NA B4 ###**

**B4b)** Em quantos municípios a empresa atua na região **[ADICIONAR RESPOSTA DADA NA B4]? (ESPONTÂNEA)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 7 |
| 8 | 8 |
| 9 | 9 |
| 10 | 10 |
| Mais de 10 (Quantos? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) **ANOTE O NÚMERO.** | 11 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO SABE (CÓD 98) NA B4b ###**

**B4c)** Você saberia dizer qual é o número total de municípios em que a empresa atua? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| SIM. Quantos? |\_\_|\_\_|\_\_| | 1 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**B5)** A empresa em que o(a) senhor(a) trabalha atua em outros países fora do Brasil?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SIM | 1 | **FAÇA B5a** |
| NÃO | 2 | **PULE PARA B7** |

**B5a)** Em quantos países a empresa atua? **(ESPONTÂNEA)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | 1 |
| 2 | 2 |
| 3 | 3 |
| 4 | 4 |
| 5 | 5 |
| 6 | 6 |
| 7 | 7 |
| 8 | 8 |
| 9 | 9 |
| 10 | 10 |
| Mais de 10 (Quantos? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) **ANOTE NÚMERO.** | 11 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### PARA TODOS ###**

**ENTREVISTADOR(A), LEIA: Agora, vamos falar sobre as velocidades mínima e máxima que a sua empresa oferece aos clientes.**

**B7)** E qual é a velocidade MÍNIMA que a empresa oferece aos clientes, considerando clientes residenciais e corporativos?

|  |  |
| --- | --- |
| **MÍNIMA** | |
| Até 512Kbps | 1 |
| 1 Mbps | 2 |
| 2 Mbps | 3 |
| 3 Mbps | 4 |
| 4 Mbps | 5 |
| 5 Mbps | 6 |
| 6 Mbps | 7 |
| 7 Mbps | 8 |
| 8 Mbps | 9 |
| 9 Mbps | 10 |
| 10 Mbps | 11 |
| 11 Mbps | 12 |
| 12 Mbps | 13 |
| 13 Mbps | 14 |
| 14 Mbps | 15 |
| 15 Mbps | 16 |
| 16 Mbps | 17 |
| 17 Mbps | 18 |
| 18 Mbps | 19 |
| 19 Mbps | 20 |
| 20 Mbps | 21 |
| 21 Mbps | 22 |
| 22 Mbps | 23 |
| 23 Mbps | 24 |
| 24 Mbps | 25 |
| 25 Mbps | 26 |
| 26 Mbps | 27 |
| 27 Mbps | 28 |
| 28 Mbps | 29 |
| 29 Mbps | 30 |
| 30 Mbps | 31 |
| 31 Mbps | 32 |
| 32 Mbps | 33 |
| 33 Mbps | 34 |
| 34 Mbps | 35 |
| 35 Mbps | 36 |
| Mais de 35 Mbps a 50 Mbps | 36 |
| Mais de 51 Mbps a 100 Mbps | 37 |
| Mais de 101 Mbps | 38 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**B7b)** E qual é a velocidade MÁXIMA que a empresa oferece aos clientes, considerando clientes residenciais e corporativos?

|  |  |
| --- | --- |
| **MÁXIMA** | |
| Até 512Kbps | 1 |
| 1 Mbps | 2 |
| 2 Mbps | 3 |
| 3 Mbps | 4 |
| 4 Mbps | 5 |
| 5 Mbps | 6 |
| 6 Mbps | 7 |
| 7 Mbps | 8 |
| 8 Mbps | 9 |
| 9 Mbps | 10 |
| 10 Mbps | 11 |
| 11 Mbps | 12 |
| 12 Mbps | 13 |
| 13 Mbps | 14 |
| 14 Mbps | 15 |
| 15 Mbps | 16 |
| 16 Mbps | 17 |
| 17 Mbps | 18 |
| 18 Mbps | 19 |
| 19 Mbps | 20 |
| 20 Mbps | 21 |
| 21 Mbps | 22 |
| 22 Mbps | 23 |
| 23 Mbps | 24 |
| 24 Mbps | 25 |
| 25 Mbps | 26 |
| 26 Mbps | 27 |
| 27 Mbps | 28 |
| 28 Mbps | 29 |
| 29 Mbps | 30 |
| 30 Mbps | 31 |
| 31 Mbps | 32 |
| 32 Mbps | 33 |
| 33 Mbps | 34 |
| 34 Mbps | 35 |
| 35 Mbps | 36 |
| Mais de 35 Mbps a 50 Mbps | 36 |
| Mais de 51 Mbps a 100 Mbps | 37 |
| Mais de 101 Mbps | 38 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**B7a)** Nos últimos 12 meses,qual foi a velocidade mais vendida? **(ESP. – ANOTE) - RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| **MAIS VENDIDA** | |
| Até 512Kbps | 1 |
| 1 Mbps | 2 |
| 2 Mbps | 3 |
| 3 Mbps | 4 |
| 4 Mbps | 5 |
| 5 Mbps | 6 |
| 6 Mbps | 7 |
| 7 Mbps | 8 |
| 8 Mbps | 9 |
| 9 Mbps | 10 |
| 10 Mbps | 11 |
| 11 Mbps | 12 |
| 12 Mbps | 13 |
| 13 Mbps | 14 |
| 14 Mbps | 15 |
| 15 Mbps | 16 |
| 16 Mbps | 17 |
| 17 Mbps | 18 |
| 18 Mbps | 19 |
| 19 Mbps | 20 |
| 20 Mbps | 21 |
| 21 Mbps | 22 |
| 22 Mbps | 23 |
| 23 Mbps | 24 |
| 24 Mbps | 25 |
| 25 Mbps | 26 |
| 26 Mbps | 27 |
| 27 Mbps | 28 |
| 28 Mbps | 29 |
| 29 Mbps | 30 |
| 30 Mbps | 31 |
| 31 Mbps | 32 |
| 32 Mbps | 33 |
| 33 Mbps | 34 |
| 34 Mbps | 35 |
| 35 Mbps | 36 |
| Mais de 35 Mbps a 50 Mbps | 36 |
| Mais de 51 Mbps a 100 Mbps | 37 |
| Mais de 101 Mbps | 38 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO C: MODELO DE ATUAÇÃO** |

**C1)** AS é a sigla em inglês para *Autonomous System*, que significa “Sistema Autônomo”, ou seja, um conjunto de roteadores sob a administração do próprio provedor utilizando o mesmo IGP (*Interior Gateway Protocol*). A empresa em que o(a) senhor(a) trabalha possui um Sistema Autônomo?

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO (CÓD. 2) NA C1 ###**

**C1a)** Por quais dos motivos que eu vou ler a sua empresa não possui um Sistema Autônomo? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Alto custo do serviço | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Alto custo de investimento | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Falta de infraestrutura | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Falta de pessoal capacitado | 1 | 2 | 98 | 99 |
| **Outros** | 1 | 2 | 98 | 99 |

**### PARA TODOS ###**

**C3)** E para qual tipo decliente a empresa presta serviços? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Empresa privada | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Mercado domiciliar | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Governo federal | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Governo estadual | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Governo municipal | 1 | 2 | 98 | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO D: INFRAESTRUTURA: TECNOLOGIA E VELOCIDADE DE ACESSO** |

**### PARA TODOS ###**

**D1**) Qual das seguintes alternativas mais se aproxima da forma como a empresa provê o acesso à Internet aos clientes? **(LEIA AS OPÇÕES - RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Apenas por meio de infraestrutura própria | 1 |
| Apenas por meio de infraestrutura de terceiros | 2 |
| Por meio de infraestrutura própria e de terceiros | 3 |
| Revendeacesso à Internet provido por outra empresa e não faz uso de nenhum tipo de infraestrutura | 4 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**D2**) Das tecnologias de acesso à Internet que eu vou ler, quais são ofertadas pela empresa aos clientes? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Acesso viaADSL | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso via *cable modem* | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso via Cabo UTP (ethernet) | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso sem fio *wireless* via frequência livre | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso sem *fio wireless* via frequência licenciada, como rádio | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso via satélite | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso via fibra ótica | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso via *modem* 3G ou 4G | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Outras tecnologias de acesso (**Especifique**): | 01 | 02 | 98 | 99 |

**D4)** A sua empresa provê conexão de trânsito? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**D5)** Nos últimos 12 meses, qual percentual do faturamento da sua empresa foi gasto ou investido na expansão da rede? **(RU)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Percentual | Nenhum (ESP.) | Não sabe(ESP.) | Não respondeu  **(ESP.)** |
| I\_I\_I | 0000 | 9999 | 9998 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO SABE OU NÃO RESPONDEU (CÓDS. 9999 OU 9998) NA D5 ###**

**D5A)** O(A) senhor(a) saberia me dizer qual destas faixas que vou ler mais se aproxima do percentual do faturamento da sua empresa que foi gasto ou investido com na expansão da rede, nos últimos 12 meses? **(LEIA OS ITENS - RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Até 5% |
| 2 | De 5% a 10% |
| 3 | De 10% a 15% |
| 4 | De 15% a 20% |
| 5 | Acima de 20% |
| 98 | Não sabe **(ESP.)** |
| 99 | Não respondeu **(ESP.)** |

**### PARA TODOS ###**

**D3A)** Considerando todas as tecnologias de acesso à Internet ofertada pela empresa, qual é o número total de clientes para quem sua empresa provê acesso à Internet? **(RU)**

|  |
| --- |
|  |

**99999 – Não respondeu**

|  |
| --- |
| **MÓDULO E: PONTO DE TROCA DE TRÁFEGO** |

**### PARA TODOS ###**

**ENTREVISTADOR(A), LEIA: Agora vamos falar sobre os serviços de PTT, ou seja, Ponto de Troca de Tráfego.**

**E1)** Sua empresa participa de algum Ponto de Troca de Tráfego (PTT) ou IX?

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA E1 ###**

**E3)** Por quais desses motivos a sua empresa participa de um Ponto de Troca de Tráfego (PTT) ou IX? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Redução do custo do tráfego Internet | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Melhora da qualidade dos serviços de Internet | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Busca de novos clientes e parceiros | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Busca de opções de tráfego neutro | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Melhora da organização do tráfego de Internet local | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso à CDN/conteúdos | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Participação em licitações públicas | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Outros | 01 | 02 | 98 | 99 |

**E5)** A sua conexão com o Ponto de Troca de Tráfego (PTT) ou IX é\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **(LEIA AS OPÇÕES - RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Uma conexão *backup*; ou | 1 |
| A conexão principal | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP,)** | 99 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO (CÓD. 2) NA E1 ###**

**E7)** Por quais dos motivos que eu vou mencionar a empresa não participa de nenhum PTT ou IX? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Não possui Sistema Autônomo (AS) | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Alto custo para contratar infraestrutura de transporte de uma operadora | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Baixa oferta de infraestrutura de transporte | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Não possui infraestrutura | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Não tem interesse ou não conhece os benefícios | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Baixa demanda pelo serviço na região de atuação | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Falta de disponibilidade do serviço na região | 01 | 02 | 98 | 99 |
| A empresa que fornece conexão já participa de um PTT ou IX | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Outros | 01 | 02 | 98 | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO F: ATIVAÇÃO DE IPV6** |

**### PARA TODOS ###**

**Agora vamos falar das modalidades de entrega do serviço de acesso em sua empresa, que podem ser IPv4 válido, NAT IPv4 e IPv6.**

**F1)** A sua empresa oferece aos clientes acesso por meio de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_: **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | IPv4 válido | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | NAT IPv4 | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | IPv6 | 1 | 2 | 98 | 99 |

**### NÃO APLIQUE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NO ITEM C DA F1 ###**

**F2)** Na sua opinião, quais dos seguintes fatores dificultam a ativação do IPv6 em sua empresa? (**LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A falta de equipamentos apropriados | 01 | 02 | 98 | 99 |
| A falta de pessoal capacitado | 01 | 02 | 98 | 99 |
| As dificuldades em criar um plano de ativação | 01 | 02 | 98 | 99 |
| O alto custo do investimento | 01 | 02 | 98 | 99 |
| A ausência de IPv6 entre os fornecedores |  |  |  |  |
| Outros motivos (Quais?) | 01 | 02 | 98 | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO G: SEGURANÇA** |

**### PARA TODOS ###**

**G1)** Nos últimos 12 meses, a empresa adotou procedimentos de guarda de registros de conexão de seus clientes?

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G1 ###**

**G1a)** E a guarda de registros de conexão de clientes é realizada em ambiente controlado e de segurança, com a utilização de ferramentas como BGP?

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### PARA TODOS ###**

**G2)** Nos últimos 12 meses, a empresa recebeu algum ofício judicial com pedido de apresentação de dados ou *logs* de acesso de clientes? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**G3)** Nos últimos 12 meses, a empresa adotou algum meio alternativo de resolução de conflitos, como conciliação, mediação ou arbitragem para solucionar eventuais litígios com clientes ou fornecedores?

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**### SOMENTE PARA EMPRESAS QUE POSSUEM INFRAESTRUTURA PRÓPRIA (CÓDS. 1 OU 3 NA D1) ###**

**G4)** Nos últimos 12 meses, houve algum furto ou roubo na infraestrutura física de provimento de Internet de sua empresa, como cabos e antenas?

|  |  |
| --- | --- |
| SIM | 1 |
| NÃO | 2 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

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