



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 PROVEDORES 2017

### PESQUISA SOBRE O SETOR DE PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE INTERNET NO BRASIL

<b>INÍCIO:</b> _____:_____		<b>TÉRMINO:</b> _____:_____		<b>NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:</b> _____	
<b>SETOR IBGE:</b>  __   __   __   __				<b>DISTRITO</b>  __   __	
<b>NOME DO(A) ENTREVISTADO(A):</b>				<b>TELEFONE:</b>	
<b>ENDEREÇO DO DOMICÍLIO:</b>				<b>8 - NÃO TEM RECUSA</b> <b>9 -</b>	
<b>CIDADE:</b>		<b>BAIRRO:</b>		<b>CEP</b>  __   __   __   __  -  __   __   __	
<b>ENTREVISTADOR(A):</b>	<b>CÓDIGO</b>  __   __   __   __	<b>DATA:</b> ____/____/17	<b>CRÍTICO(A):</b>	<b>CÓDIGO</b>  __   __   __   __	<b>DATA:</b> ____/____/17
<b>DIGITADOR(A):</b>	<b>CÓDIGO</b>  __   __   __   __	<b>DATA:</b> ____/____/17	<b>REDIGITADOR(A):</b>	<b>CÓDIGO</b>  __   __   __   __	<b>DATA:</b> ____/____/17
<b>VERIFICADOR(A) 1</b> <b>DATA:</b> ____/____/17		<b>CÓDIGO</b>  __   __   __   __	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	
<b>VERIFICADOR(A) 2</b> <b>DATA:</b> ____/____/17		<b>CÓDIGO</b>  __   __   __   __	1 - Verificação in loco   acompanhamento	Sem erros 0 Erro nível 1 Erro nível 2 Erro nível 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	<b>→PULE PARA P03</b>
Não	2	
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8	<b>→FAÇA P02</b>
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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	<b>CONTINUE A ENTREVISTA SOMENTE COM O(A) RESPONDENTE FINAL</b> <b>AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)</b>
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. 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)**

<b>Área de TI</b>	
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 ( <b>Especifique</b> ):  __ __	9

<b>Outras áreas</b>	
Presidente/Vice /Diretor(a)-geral/Proprietário(a)/Sócio(a)	11
Diretor(a)	12
Gerente	13
Supervisor(a)/Chefe(a)/Coordenador(a)	14
Outro profissional ( <b>Especifique</b> ):  __ __	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 <i>hosting</i> ou <i>co-location</i>	1	2	98	99
B	Provimento de <i>homepages</i>	1	2	98	99
C	Provimento de conteúdo	1	2	98	99
D	Provimento de <i>e-mail</i>	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 <i>hosting</i> ou <i>colocation</i>	1	2	98	99
B	Provimento de <i>homepages</i>	1	2	98	99
C	Provimento de conteúdo	1	2	98	99
D	Provimento de <i>e-mail</i>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

Sim	1
Não	2
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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 <b>(Especifique):</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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 <i>on-line</i> /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 <i>on-line</i> . 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
Comcorp	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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 <b>(ESP.)</b>	98
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

Minas Gerais	17
Espírito Santo	18
Rio de Janeiro	19
São Paulo	20
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

Paraná	21
Santa Catarina	22
Rio Grande do Sul	23
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

Mato Grosso do Sul	24
Mato Grosso	25
Goiás	26
Distrito Federal	27
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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? _____) <b>ANOTE O NÚMERO.</b>	11
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

SIM	1	<b>FAÇA B5a</b>
NÃO	2	<b>PULE PARA B7</b>

**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? _____) <b>ANOTE</b> <b>NÚMERO.</b>	11
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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?

<b>MÍNIMA</b>	
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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

<b>MÁXIMA</b>	
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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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

<b>MAIS VENDIDA</b>	
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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>Outros</b>	1	2	98	99

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

**C3)** E para qual tipo de cliente 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
Revende acesso à Internet provido por outra empresa e não faz uso de nenhum tipo de infraestrutura	4
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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 via ADSL	01	02	98	99
Acesso via <i>cable modem</i>	01	02	98	99
Acesso via Cabo UTP (ethernet)	01	02	98	99
Acesso sem fio <i>wireless</i> via frequência livre	01	02	98	99
Acesso sem fio <i>wireless</i> 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 <i>modem</i> 3G ou 4G	01	02	98	99
Outras tecnologias de acesso ( <b>Especifique</b> ):	01	02	98	99

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

Sim	1
Não	2
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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.)
_ _	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 <b>(ESP.)</b>
99	Não respondeu <b>(ESP.)</b>

**### 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

<b>MÓDULO E: PONTO DE TROCA DE TRÁFEGO</b>
--

**### 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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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 <i>backup</i> ; ou	1
A conexão principal	2
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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



<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	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
<b>NS (ESP.)</b>	98
<b>NR (ESP.)</b>	99

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