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

|  |
| --- |
| **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. ***Preencha no espaço abaixo o número correspondente ao total de pessoas ocupadas.***

 **Nº TOTAL: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 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 |
| Não sei | 98 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| Não sei | 98 |

**A2)** A quais dessas associações de Provedores de Internet aempresa em que o(a) senhor(a) trabalha é associada?

***Nesta pergunta é possível assinalar somente uma alternativa por item.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| Abramulti | 1 | 2 | 98 |
| Abranet | 1 | 2 | 98 |
| Abrappit | 1 | 2 | 98 |
| Abrint | 1 | 2 | 98 |
| Anid | 1 | 2 | 98 |
| Apriam | 1 | 2 | 98 |
| Apronet | 1 | 2 | 98 |
| InternetSul | 1 | 2 | 98 |
| RedeTeleSul | 1 | 2 | 98 |
| Outras (Qual?) | 1 | 2 | 98 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sim. Qual o endereço? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 1 |
| Não | 2 |
| Não sei | 98 |

**### 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? **(RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)**

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

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

**A5)** A empresa em que o(a) senhor(a) trabalha possui perfil ou conta próprio em alguma das seguintes plataformas ou redes sociais *on-line*? **(RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| A | Facebook,YahooProfile,Google+ | 1 | 2 | 98 |
| B | Filckr, Instagram, Snapchat ou Periscope | 1 | 2 | 98 |
| C | LinkedIn | 1 | 2 | 98 |
| D | Twitter | 1 | 2 | 98 |
| E | WordPress, Blogspotou Medium | 1 | 2 | 98 |
|  | YouTube ou Vimeo | 1 | 2 | 98 |
| F | Fóruns | 1 | 2 | 98 |
| G | WhatsAppouTelegram | 1 | 2 | 98 |
| H | Outras redes sociais ou plataformas *on-line*. Qual(is)? | 1 | 2 | 98 |

**### 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? **(RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| A | Postar notícias sobre a empresa | 1 | 2 | 98 |
| B | Responder a comentários e dúvidas de clientes | 1 | 2 | 98 |
| C | Postar conteúdo institucional sobre a empresa | 1 | 2 | 98 |
| E | Fazer promoções de produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 |
| F | Vender produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 |
| G | Atendimento pós-venda ou SAC | 1 | 2 | 98 |
| H | Divulgar produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 |

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

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

**B1)** Da lista abaixo, quais são as empresas que fornecem o *link* de Internet, ou *upstream*,para a sua empresa?

**(RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Não sei | 98 |

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

**B2)** Considerando todas as empresas que fornecem *link* de Internet para sua empresa, qual opção abaixo corresponde a banda total contratada? **(RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 sei | 98 |

**B3)** Em que ano a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha começou a prestar serviços de Internet? **(RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Não sei  | 98 |

**Agora vamos falar da atuação da sua empresa no Brasil.**

**B4)** Em quais regiões do país a empresa atua? **(RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| Norte | 1 |
| Nordeste | 2 |
| Sudeste | 3 |
| Sul | 4 |
| Centro-Oeste | 5 |
| Não sei | 98 |

**### NÃO APLIQUE SE CÓD. 98 NA B4 ###**

**B4a)** E em quais estados a empresa atua? **(RM)**

**### PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Rondônia | 1 |
| Acre | 2 |
| Amazonas | 3 |
| Roraima | 4 |
| Pará | 5 |
| Amapá | 6 |
| Tocantins | 7 |
| Não sei | 98 |

**### PARA QUEM RESPONDEU SIM (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 |
| Não sei | 98 |

**### PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 3) NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Minas Gerais | 17 |
| Espírito Santo | 18 |
| Rio de Janeiro | 19 |
| São Paulo | 20 |
| Não sei | 98 |

**### PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 4) NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Paraná | 21 |
| Santa Catarina | 22 |
| Rio Grande do Sul | 23 |
| Não sei | 98 |

**### PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 5) NA B4 ###**

|  |  |
| --- | --- |
| Mato Grosso do Sul | 24 |
| Mato Grosso | 25 |
| Goiás | 26 |
| Distrito Federal | 27 |
| Não sei | 98 |

**### APLIQUE B4B PARA CADA OPÇÃO CITADA NA B4 ###**

**B4b)** Em quantos municípios a empresa atua na região **\_\_\_\_\_\_ (RESPOSTA DADA NA B4)? (RM)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Não sei | 98 |

**### PARA QUEM RESPONDEU NÃO SEI (CÓD. 98) NA B4b ###**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sim. Quantos? |\_\_|\_\_|\_\_| | 1 |
| Não sei  | 98 |

**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?

***Nesta pergunta é possível assinalar somente uma alternativa***

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Não sei | 98 |

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

**Agora, vamos falar sobre as velocidades mínima e máxima que a sua empresa oferece aos clientes.**

**B7)** Dessa lista, qual é avelocidade MÍNIMA que a empresa oferece aos clientes, considerando clientes residenciais e corporativos?

***Nesta pergunta é possível assinalar apenas uma alternativa.***

|  |
| --- |
| **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 |
| Não sei | 98 |

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

|  |
| --- |
| **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 |
| Não sei | 98 |

**B7a)** Nos últimos 12 meses,qual dessas foi a velocidade mais vendida? **(RM)**

|  |
| --- |
| **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 |
| Não sei | 98 |

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

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

**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 |
| Não sei | 98 |

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

**C1a)** Por quais desses motivos a sua empresa não possui um Sistema Autônomo? **(RM)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| Alto custo do serviço | 1 | 2 | 98 |
| Alto custo de investimento | 1 | 2 | 98 |
| Falta de infraestrutura | 1 | 2 | 98 |
| Falta de pessoal capacitado | 1 | 2 | 98 |
| Outros | 1 | 2 | 98 |

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

**C3)** E para qual desses tipos decliente a empresa presta serviços? **(RM)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| Empresa privada | 1 | 2 | 98 |
| Mercado domiciliar | 1 | 2 | 98 |
| Governo federal | 1 | 2 | 98 |
| Governo estadual | 1 | 2 | 98 |
| Governo municipal | 1 | 2 | 98 |

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

**D1**) Qual das alternativas abaixo mais se aproxima da forma como a empresa provê o acesso à Internet aos clientes?**(RU POR LINHA)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Não sei | 98 |

**D2**) Das tecnologias de acesso à Internet abaixo, quais são ofertadas pela empresa aos clientes? **(RU POR LINHA)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| Acesso viaADSL | 01 | 02 | 98 |
| Acesso via *cable modem*  | 01 | 02 | 98 |
| Acesso via Cabo UTP (ethernet) | 01 | 02 | 98 |
| Acesso sem fio *wireless* via frequência livre | 01 | 02 | 98 |
| Acesso sem fio *wireless* via frequência licenciada, como rádio | 01 | 02 | 98 |
| Acesso via satélite | 01 | 02 | 98 |
| Acesso via fibra ótica | 01 | 02 | 98 |
| Acesso via *modem* 3G ou 4G | 01 | 02 | 98 |
| Outras tecnologias de acesso (Qual?) | 01 | 02 | 98 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| Não sei | 98 |

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

***Preencha no espaço abaixo o percentual do faturamento da sua empresa que foi gasto ou investido na expansão da rede***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Percentual | Não foram feitos gastos ou investimentos na expansão da rede nos últimos 12 meses pela empresa | Não sei |
| I\_I\_I | 9997 | 9998 |

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU NÃO SEI (CÓD. 9999) NA D5 ###**

**D5A)** O(A) senhor(a) saberia dizer qual destas faixas abaixo mais se aproxima do percentual do faturamento da sua empresa que foi gasto ou investido na expansão da rede, nos últimos 12 meses?

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Até 5% |
| 2 | De 5% a 10% |
| 3 | De 10% a 15% |
| 4 | De 15% a 20% |
| 5 | Acima de 20%  |
| 98 | Não sei |

**### 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?

***Preencha no espaço abaixo o número correspondente ao total de clientes para quem sua empresa provê acesso à Internet.***

|  |
| --- |
|  |

99998 – Não sei

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

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

**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 |
| Não sei  | 98 |

**### APLIQUE E3 ATÉ E5 APENAS 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? **(RU)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| Redução do custo do tráfego Internet | 01 | 02 | 98 |
| Melhora da qualidade dos serviços de Internet | 01 | 02 | 98 |
| Busca de novos clientes e parceiros | 01 | 02 | 98 |
| Busca de opções de tráfego neutro | 01 | 02 | 98 |
| Melhora da organização do tráfego de Internet local | 01 | 02 | 98 |
| Acesso à CDN/conteúdos | 01 | 02 | 98 |
| Participação em licitações públicas | 01 | 02 | 98 |
| Outros | 01 | 02 | 98 |

**E5)** A sua conexão com o Ponto de Troca de Tráfego (PTT) ou IX é de qual desses tipos?

***Nesta pergunta é possível assinalar somente uma alternativa.***

|  |  |
| --- | --- |
| Uma conexão *backup* | 1 |
| A conexão principal | 2 |
| Não sei | 98 |

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

**E7)** Por quais desses motivos a empresa não participa de nenhum PTT ou IX? **(RU)**

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

|  |
| --- |
| **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 quais desses meios? **(RU)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Sim | Não | Não sei |
| A | IPv4 válido | 1 | 2 | 98 |
| B | NAT IPv4  | 1 | 2 | 98 |
| C | IPv6 | 1 | 2 | 98 |

**### 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?

***Nesta pergunta é possível assinalar somente uma alternativa por item.***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Sim | Não | Não sei |
| A falta de equipamentos apropriados | 01 | 02 | 98 |
| A falta de pessoal capacitado | 01 | 02 | 98 |
| As dificuldades em criar um plano de ativação | 01 | 02 | 98 |
| O alto custo do investimento | 01 | 02 | 98 |
| A ausência de IPv6 entre os fornecedores | 01 | 02 | 98 |
| Outros motivos (Quais?) | 01 | 02 | 98 |

|  |
| --- |
| **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 |
| Não sei | 98 |

**### 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 |
| Não sei | 98 |

**### 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?

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| Não sei | 98 |

**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 |
| Não sei | 98 |

**### 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 |
| Não sei | 98 |

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