



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

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

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 a empresa 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 <i>on-line</i> /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, Blogspot ou Medium	1	2	98
	YouTube ou Vimeo	1	2	98
F	Fóruns	1	2	98
G	WhatsApp ou Telegram	1	2	98
H	Outras redes sociais ou plataformas <i>on-line</i> . 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
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
Uotel	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 a velocidade 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 de cliente 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
Revende acesso 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 via ADSL	01	02	98
Acesso via <i>cable modem</i>	01	02	98
Acesso via Cabo UTP (ethernet)	01	02	98
Acesso sem fio <i>wireless</i> via frequência livre	01	02	98
Acesso sem fio <i>wireless</i> via frequência licenciada, como rádio	01	02	98
Acesso via satélite	01	02	98
Acesso via fibra ótica	01	02	98
Acesso via <i>modem</i> 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
_ _	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 <i>backup</i>	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