

  <p>Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura</p> <p>Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, sob os auspícios da UNESCO</p>	<b>TIC EMPRESAS 2019</b> <b>PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NAS EMPRESAS BRASILEIRAS</b>		
	<b>INÍCIO:</b> ____ : ____	<b>TÉRMINO:</b> ____ : ____	<b>NÚMERO DO QUESTIONÁRIO:</b>  __   __   __   __
<b>NOME DA EMPRESA:</b>		<b>DDD:</b>	
		<b>FONE COM:</b>	
<b>ENDEREÇO:</b>		<b>FONE COM:</b>	
		<b>CELULAR:</b>	
<b>E-MAIL:</b>		<b>BAIRRO:</b>	<b>ZONA:</b>
<b>NOME DO(A) RESPONDENTE:</b>			

PORTE	Códigos
De 10 a 19 funcionários	2( )
De 20 a 49 funcionários	3( )
De 50 a 249 funcionários	4( )
250 funcionários ou mais	5( )

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

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( )

**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"

**### 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 RAZÃO SOCIAL)? (RU)

Sim	1	<b>MARQUE OCORRÊNCIA “CONTABILIDADE FORNECEU TELEFONE DA EMPRESA” E ANOTE O TELEFONE</b>
Não	2	<b>ENCERRE E MARQUE OCORRÊNCIA “CONTABILIDADE NÃO FORNECE TELEFONE DA EMPRESA”</b>

**### 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	

**### 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>
Não	2	<b>AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)</b>
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 área ou departamento 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 <b>(Especifique):</b>  __ __	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 <b>(Especifique):</b>  __ __	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)** 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. **(ESPONTÂNEA – ANOTE O NÚMERO TOTAL E A ESCALA CORRESPONDENTE – RU)**

**Nº TOTAL:** \_\_\_\_\_ **PESSOAS OCUPADAS**

De 01 a 09	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 pessoas ocupadas ou mais	7
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 ###**

**A1A)** Pensando na empresa como um todo, ou seja, incluindo todas as unidades e filiais, nos últimos 12 meses a sua empresa usou: **(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)**

		<b>A1</b>			
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Computador de mesa	1	2	8	9
B	<i>Notebook</i>	1	2	8	9
C	<i>Tablet</i>	1	2	8	9

**### SE A EMPRESA NÃO USAR NENHUM DOS ITENS (CÓDS. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS DA A1) PULE PARA X1A ###**

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1) ###**

**A3.1)** Nos últimos 12 meses, considerando todas as unidades da empresa, qual foi, aproximadamente, o número de pessoas ocupadas que utilizaram computadores de mesa, *notebooks* ou *tablets* para fins de trabalho pelo menos uma vez por semana? **(RU)**

<b>Quantidade</b>	<b>NS (ESP.)</b>	<b>NR (ESP.)</b>
_ _ _ _ _ _  Pessoas ocupadas	99998	99999

**Módulo B: Uso da Internet**

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**ENTREVISTADOR(A), LEIA:** *Agora vamos falar sobre Internet...*

**B1)** A sua empresa usou a Internet nos últimos 12 meses? **(RU)**

Sim	1	➔ <b>FAÇA B2</b>
Não	2	➔ <b>PULE PARA G1</b>
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8	
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9	

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

**B2)** Nos últimos 12 meses, considerando todas as unidades da empresa, qual foi, aproximadamente, o número de pessoas ocupadas que utilizaram a Internet para fins de trabalho pelo menos uma vez por semana?

<b>Quantidade</b>	<b>NS (ESP.)</b>	<b>NR (ESP.)</b>
_ _ _ _ _ _  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

### 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 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 2 Megas	3
Acima de 2 Megas a 10 Megas	4
Acima de 10 Megas a 30 Megas	5
Acima de 30 Megas a 100 Megas	6
Acima de 100 Megas	7
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9

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

**B5A)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa forneceu às pessoas ocupadas dispositivos móveis, como *notebooks*, *tablets* ou telefones celulares que permitem acessar a Internet por meio de redes de telefonia móveis, para fins de trabalho? **(RU)**

Sim	1	➔ SIGA PARA B5B
Não	2	➔ PULE PARA B7A

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE FORNECERAM DISPOSITIVOS MÓVEIS PARA AS PESSOAS OCUPADAS (CÓD. 1 NA PERGUNTA B5A) ###**

**B5B)** Nos últimos 12 meses, quantos pessoas ocupadas da empresa utilizaram dispositivos móveis que permitem acessar a Internet por meio de redes de telefonia móveis, para fins de trabalho? **(RU)**

Quantidade	NS (ESP.)	NR (ESP.)
_ _ _ _ _  Funcionários	99998	99999

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

**NAS EMPRESAS COM MENOS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE TODOS OS ITENS DA B7A E B7B PARA O(A) PRIMEIRO(A) RESPONDENTE.**

**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 <i>banking</i>	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 <i>on-line</i>	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 <i>e-mail</i>	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/vídeoconferência 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	→FAÇA B14
Não	2	
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8	
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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
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
H	Acompanhamento ou status de pedidos realizados	1	2	8	9
I	Conteúdo personalizado para visitantes regulares	1	2	8	9
J	<i>Links</i> para os perfis da empresa nas redes sociais	1	2	8	9
G	Algum outro recurso? Qual?	1	2	8	9

**ENTREVISTADOR(A), LEIA:** O(A) senhor(a) havia me dito que a empresa possui um *website*. Qual recurso o *website* da sua empresa oferece? **(SE O RESPONDENTE DISSER ALGUM RECURSO QUE NÃO ESTEJA LISTADO NA QUESTÃO, ANOTE A RESPOSTA NA OPÇÃO OUTROS)**

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA B1) ###**

**B14)** Nos próximos 12 meses, a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha tem intenção de: **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Criar um <i>website</i> novo ou <i>homepage</i> para a empresa	1	2	8	9
B	Registrar um novo domínio, como, por exemplo: www.suamarca.com.br	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA B1) ###**

**B15A)** Esta empresa possui perfil ou conta próprios em alguma das seguintes plataformas ou redes sociais *on-line*? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	Não sabe (ESPONTÂNEA)	Não respondeu (ESPONTÂNEA)
A	No Facebook, YahooProfile, Google+	1	2	8	9
B	No Instagram, Snapchat ou Periscope	1	2	8	9
C	No LinkedIn	1	2	8	9
D	No Twitter	1	2	8	9
E	No WordPress, Blogspot ou Medium	1	2	8	9
F	No YouTube ou Vimeo	1	2	8	9
G	No WhatsApp ou Telegram	1	2	8	9
H	Em outras redes sociais. Qua(is)? <b>(Especifique):</b>	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	Envolver os clientes no desenvolvimento ou inovação dos produtos ou serviços da empresa	1	2	8	9
D	Fazer promoções de produtos ou serviços	1	2	8	9
F	Atendimento pós-venda ou SAC	1	2	8	9
G	Divulgar produtos ou serviços	1	2	8	9
H	Postar conteúdo institucional sobre a empresa	1	2	8	9
I	Trocar percepções, opiniões ou conhecimentos dentro da empresa	1	2	8	9
J	Recrutar funcionários	1	2	8	9
K	Colaborar com parceiros de negócios, como fornecedores ou outras organizações, como autoridades públicas, ONGs, etc.	1	2	8	9

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

**B17A)** Nos últimos 12 meses, a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha pagou por anúncios na Internet, como, por exemplo, em *sítes* de busca, em redes sociais ou em outros *websites*? **(RU)**

Sim	1	
Não	2	
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8	
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9	



**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Falando sobre os software usados na empresa...***

**G1)** Nos últimos 12 meses, a empresa utilizou *software*: **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR ITEM)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Por licença de uso	1	2	8	9
B	Por licença livre	1	2	8	9
C	Desenvolvidos pela própria empresa	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NO ITEM A E/OU NO ITEM B DA G1 ###**

**G1A)** Algum dos *software* utilizados por licença de uso ou licença livre foram customizados para atender a necessidades específicas da empresa? **(RU)**

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

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE RESPONDERAM SIM NO ITEM C DA G1 ###**

**G1B)** O(s) *software* que foram desenvolvido(s) pela empresa sofreram alguma modificação ou atualização 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 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**G1C)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa começou a desenvolver algum *software* novo para atender a necessidades específicas da empresa? **(RU)**

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

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**A7)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou algum sistema operacional de código aberto, como, por exemplo, o Linux? **(RU)**

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

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**A5)** Nos últimos 12 meses a sua empresa utilizou algum aplicativo para integrar os dados e processos de seus departamentos em um sistema único, também chamado de ERP? **(RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**A6)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou algum aplicativo para gerenciar informações de clientes, também chamado de CRM? **(RU)**

Sim	1
Não	2
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	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 <i>on-line</i> 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 *sítes* 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 de funcionamento, 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

### 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*, aplicativos ou intercâmbio eletrônico de dados (EDI), 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 <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9

### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1) ###

**E13)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa vendeu mercadorias ou serviços pela Internet, independentemente do pagamento ter sido feito *on-line*, através dos seguintes canais *on-line*? **(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA - RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Website da empresa	1	2	8	9
B	E-mail	1	2	8	9
C	Sites de vendas, como Mercado Livre, OLX, Submarino, Americanas, etc.	1	2	8	9
D	Redes sociais, como Facebook, Instagram ou Snapchat	1	2	8	9
E	Intercâmbio eletrônico de dados (EDI)	1	2	8	9
F	Aplicativos	1	2	8	9
G	Por mensagens de WhatsApp, Skype ou <i>chat</i> do Facebook	1	2	8	9
H	Extranet	1	2	8	9

### SOMENTE PARA QUEM VENDEU MERCADORIAS OU SERVIÇOS PELA INTERNET (CÓD. 1 EM PELO MENOS UM ITEM DA E13) ###

**E5A)** Nos últimos 12 meses, essas mercadorias ou serviços vendidos pela Internet foram pagos com \_\_\_\_\_ **(LEIA OS ITENS)? (RU POR LINHA)**

ENTREVISTADOR(A): REPETIR O ENUNCIADO A CADA TRÊS ITENS.

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Cartão de crédito solicitado no <i>site</i> no momento da compra	1	2	8	9
B	Boleto bancário	1	2	8	9
C	Débito <i>on-line</i> ou transferência bancária	1	2	8	9
D	Pagamento na entrega	1	2	8	9
E	Serviço de pagamento <i>on-line</i> , como PagSeguro, PayPal ou Google Checkout	1	2	8	9

### SOMENTE PARA QUEM VENDEU MERCADORIAS OU SERVIÇOS PELA INTERNET (CÓD. 1 EM PELO MENOS UM ITEM DA E13) ###

**E6)** Nos últimos 12 meses, qual o percentual do faturamento total da empresa foi obtido por meio de vendas pela Internet?

Percentual	NS (ESP.)	NR (ESP.)
_ _ _  do faturamento	99998	99999

**### SOMENTE PARA QUEM VENDEU MERCADORIAS OU SERVIÇOS PELA INTERNET (CÓD. 1 EM PELO MENOS UM ITEM DA E13) ###**

**E7)** Nos últimos 12 meses, considerando o faturamento total com vendas pela Internet, qual o percentual de:  
(ATENÇÃO: OS TIPOS DE VENDAS DEVERÃO SOMAR 100%)

Percentual	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Vendas para outras empresas  _ _	99998	99999
Vendas para órgãos públicos  _ _	99998	99999
Vendas para pessoas físicas  _ _	99998	99999

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM ACESSO À INTERNET (CÓD. 1 NA PERGUNTA B1) ###**

**E10)** Nos últimos 12 meses, quais dos seguintes fatores que vou ler foram obstáculo ou impedimento para que a empresa vendesse pela Internet, caso tenha havido algum? **(LEIA AS OPÇÕES - RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

**E11)** E qual desses fatores foi o principal? **(RELEIA AS OPÇÕES SELECIONADAS NA E10 - RU)**

		E10				E11 (RU)
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	
A	Os produtos ou serviços da empresa não são adequados para serem vendidos pela Internet	1	2	8	9	1
B	Por motivos de segurança	1	2	8	9	2
C	Preferência pelo modelo comercial atual	1	2	8	9	3
D	Sistemas dos clientes ou fornecedores não são compatíveis com o da empresa	1	2	8	9	4
E	Baixa demanda de compras pela Internet	1	2	8	9	5
F	Incerteza quanto à legislação	1	2	8	9	6
G	Custo de desenvolvimento e manutenção é muito alto	1	2	8	9	7
H	Carência de pessoas capacitadas para desenvolver e manter o <i>site</i>	1	2	8	9	8
R	Resistência da equipe de vendas	1	2	8	9	9
S	Estrutura do <i>site</i> não é adequada	1	2	8	9	10
T	Exposição de preços e produtos diante da concorrência	1	2	8	9	11
I	Algum outro fator que eu não citei <b>(Sem especificar)</b>	1	2	8	9	12
J	Não sabe <b>(ESP.)</b>	#	#	#	#	98
K	Não respondeu <b>(ESP.)</b>	#	#	#	#	99

**Módulo F: Skills**

**(CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A)**

**ENTREVISTADOR(A), LEIA: *Agora vamos falar sobre as habilidades de uso de tecnologias da informação e comunicação...***

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE NÃO POSSUEM ÁREA DE TI (CÓDS. 2, 8 OU 9 NA PERGUNTA P03) ###**

**F8)** A sua empresa possui um especialista em tecnologia da informação ou informática?

Sim	1
Não	2
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**F1)** Qual destas situações que vou ler ocorreu nos últimos 12 meses, em relação à contratação de especialistas em tecnologia da informação ou informática: **(LEIA AS OPÇÕES - RU)**

Não precisou contratar	1	→ PULE PARA F6
Tentou contratar, mas não conseguiu	2	→ FAÇA F3
Tentou e conseguiu contratar	3	

**### SOMENTE PARA QUEM TENTOU CONTRATAR ESPECIALISTA EM TI (CÓDS. 2 OU 3 NA PERGUNTA F1) ###**

**F3)** A sua empresa teve alguma das seguintes dificuldades para a contratação de especialista de TI? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Falta de candidatos, ou poucos candidatos especialistas em TI	1	2	8	9
B	Falta de qualificação específica (estudo e/ou treinamento) em TI	1	2	8	9
C	Falta de experiência profissional no ramo de TI	1	2	8	9
D	Pretensões salariais altas/altos custos de remuneração para especialistas em TI	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**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 F7A
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 <i>website</i>	1	2	8	9
G	Outros <b>(Sem especificar)</b>	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE USAM COMPUTADOR (CÓD. 1 EM ALGUM DOS ITENS DA PERGUNTA A1A) ###**

**F7A)** Nos últimos 12 meses, a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha forneceu algum tipo de treinamento às pessoas ocupadas para o desenvolvimento das habilidades relacionadas às tecnologias da informação e comunicação? **(RU)**

Sim	1	→FAÇA F7B
Não	2	→PULE PARA MÓDULO D
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

### SOMENTE PARA CÓD. 1 NA PERGUNTA F7A ###

**F7B)** Para quem esse treinamento foi oferecido? (LEIA ITENS – RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Profissionais de TI ou suporte	1	2	8	9
B	Outras pessoas ocupadas da empresa	1	2	8	9

**Módulo D: Segurança**

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

**D9)** Há atualmente um departamento ou pessoa ocupada encarregada principalmente da gestão de risco da empresa como um todo? (RU)

Sim	1	→FAÇA D10
Não	2	→ PULE PARA D11
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

### APENAS PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA PERGUNTA D9 ###

**D10)** Essa pessoa ou departamento também está encarregada da gestão de risco de segurança digital? (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) ###

**D11)** A sua empresa possui uma política para a segurança digital? (RU)

Sim	1	→FAÇA D12
Não	2	→PULE PARA D13
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

### APENAS PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA PERGUNTA D11 ###

**D12)** Essa política para a segurança digital abrange:

### RODIZIAR ITENS ###

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Funções e responsabilidades sobre a gestão de risco de segurança digital na empresa	1	2	8	9
B	Processos para possibilitar a cooperação e troca de informação dentro da organização	1	2	8	9
C	Auditoria, revisão e ciclo de melhoria	1	2	8	9
D	Avaliação de risco	1	2	8	9
E	Processos para decidir o quanto de risco deve ser assumido, reduzido, transferido e evitado	1	2	8	9
F	Seleção de medidas de segurança digital	1	2	8	9
G	Continuidade dos negócios e resiliência	1	2	8	9
H	Transferência de risco de segurança digital	1	2	8	9
I	Sensibilização e treinamento	1	2	8	9

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

**D13)** A sua empresa possui um processo que avalia regularmente o risco ao qual cada uma de suas atividades está exposta?

Sim	1	→FAÇA D14
Não	2	→PULE PARA D16
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

### APENAS PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA PERGUNTA D13 ###

**D14)** A avaliação de risco de segurança digital faz parte desse processo de avaliação de risco?

Sim	1	→FAÇA D15
Não	2	→PULE PARA D16
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	9	

### APENAS PARA QUEM RESPONDEU CÓD 1 NA PERGUNTA D14 ###

**D15)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa colocou em prática medidas de segurança digital como um resultado da avaliação de segurança digital?

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) ###

**D16)** Nos últimos 12 meses, sua empresa realizou alguma das seguintes práticas?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Mencionar os riscos de segurança digital nos contratos de trabalho	1	2	8	9
B	Discutir riscos de segurança digital em reuniões das unidades da empresa	1	2	8	9
C	Dar incentivos de desempenho para empregados que reduzam o risco de segurança digital	1	2	8	9
D	Promover treinamento sobre a gestão de risco de segurança digital, como cursos <i>on-line</i> , <i>workshops</i> , seminários, conferências ou treinamento oferecido através de reunião interna	1	2	8	9

#### Módulo H: Novas tecnologias

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

**B18)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa pagou por serviços de: (LEIA OS ITENS – RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS):

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	<i>E-mail</i> em nuvem	1	2	97	98
B	<i>Software</i> de escritório em nuvem	1	2	97	98
C	Armazenamento de arquivos ou banco de dados em nuvem	1	2	97	98
D	Capacidade de processamento em nuvem	1	2	97	98

### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE POSSUEM AREA DE TI (CÓD. 1 NA PERGUNTA P03) ###

H1) Nos últimos 12 meses, a sua empresa fez análises de *Big Data*? (RU)

Sim	1	→FAÇA H1.1
Não	2	→PULE PARA H3

### SOMENTE PARA QUEM FEZ ANÁLISES DE *BIG DATA* (CÓD. 1 NA H1) ###

H1.1) Nos últimos 12 meses, a sua empresa fez análises de *Big Data* a partir de alguma das seguintes fontes de dados? (RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Dados próprios da empresa, provenientes de dispositivos inteligentes ou sensores, como trocas de dados entre máquinas, sensores digitais, etiquetas de identificação por radiofrequência, etc.	1	2	8	9
B	Dados de geolocalização provenientes do uso de dispositivos portáteis, como telefone móvel, conexão <i>wireless</i> ou GPS	1	2	8	9
C	Dados gerados a partir de mídias sociais, como redes sociais, <i>blogs</i> ou <i>sítes</i> de compartilhamento de conteúdo de multimídia	1	2	8	9
D	Outras fontes de <i>Big Data</i>	1	2	8	9

### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM ALGUNS DOS ITENS DA H1.1 ###

H2) Nos últimos 12 meses, essas análises de *Big Data* foram realizadas por \_\_\_\_\_ (LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Pessoas ocupadas da empresa	1	2	8	9
B	Fornecedores externos	1	2	8	9

### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE POSSUEM AREA DE TI (CÓD. 1 NA PERGUNTA P03) ###

H3) Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou \_\_\_\_\_ ? (LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Robôs industriais, como robôs usados para soldagem robótica, corte a <i>laser</i> , pintura por pulverização, etc.	1	2	8	9
B	Robôs de serviço, como robôs usados para vigilância, limpeza, transporte, etc.	1	2	8	9

### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NO ITEM B DA H3 ###

H4) Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou robôs de serviço para \_\_\_\_\_ (LEIA OS ITENS)? (RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Vigilância, segurança ou tarefas de inspeção, como o uso de <i>drones</i> , etiquetas de identificação de radiofrequência, etc.	1	2	8	9
B	Transporte de pessoas ou mercadorias, como o uso de veículo guiado automaticamente, etc.	1	2	8	9
C	Limpeza ou tarefas de eliminação de resíduos	1	2	8	9
D	Sistemas de gerenciamento de estoque, como paletização, manuseio de mercadorias.	1	2	8	9
E	Trabalhos de montagem	1	2	8	9
F	Tarefas de balconista de loja robótico	1	2	8	9
G	Trabalhos de construção ou reparos	1	2	8	9

### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE POSSUEM AREA DE TI (CÓD. 1 NA PERGUNTA P03) ###



**H5)** Nos últimos 12 meses, sua empresa realizou impressão em 3D? **(RU)**

Sim	1	→FAÇA H5A
Não	2	→PULE PARA MÓDULO X

**H5A)** Para realizar a impressão em 3D a sua empresa usou \_\_\_\_\_ **(LEIA OS ITENS)? (RU POR LINHA)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Impressoras próprias ou alugadas na própria empresa	1	2	8	9
B	Serviço de impressão fornecido por outras empresas	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE REALIZARAM IMPRESSÃO EM 3D (CÓD. 1 NA PERGUNTA H5) ###**

**H6)** Nos últimos 12 meses, sua empresa realizou impressão em 3D de \_\_\_\_\_ **(LEIA OS ITENS)? (RU POR LINHA – RODIZIAR ITENS)**

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Objetos para venda	1	2	8	9
B	Objetos para uso interno	1	2	8	9
C	Protótipos ou modelos	1	2	8	9

**Módulo X: Informações de antecedentes**

**### NAS EMPRESAS COM MAIS DE 250 PESSOAS OCUPADAS, APLIQUE X1A PARA O(A) SEGUNDO(A) RESPONDENTE ###**

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

**X1A)** Qual das faixas de faturamento que eu vou ler mais se aproxima do faturamento da empresa para o ano fiscal de 2018

Até R\$ 500 mil	1
De R\$ 500 mil a R\$ 1 milhão	2
Mais de R\$ 1 milhão a R\$ 5 milhões	3
Mais de R\$ 5 milhões a R\$ 10 milhões	4
Mais de R\$ 10 milhões a R\$ 60 milhões	5
Mais de R\$ 60 milhões	6
Não sabe <b>(ESP.)</b>	8
Não respondeu <b>(ESP.)</b>	9

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