|  |  |
| --- | --- |
| Z:\CETIC.BR (repositório)\Centro Regional UNESCO\Úteis\LOGO PORT.jpg | **TIC PROVEDORES 2020**  **PESQUISA SOBRE O SETOR DE PROVIMENTO DE SERVIÇOS DE INTERNET NO BRASIL**  **Questionário CATI** |

|  |
| --- |
| **INTRODUÇÃO** |

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| A | Serviço de infraestrutura como *hosting* ou *co-location* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Serviços de *homepages* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Serviços de conteúdo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Serviços de *e-mail* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Serviços de hospedagem | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Serviços 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 |
| I.1 | Serviços de transporte | 1 | 2 | 98 | 99 |
| I.2 | Serviço de Trânsito IP | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J | Serviço Telefônico Fixo Comutado, ou STFC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J.1 | Serviço de Acesso Condicionado, ou SEAC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| K | Serviços de computação em nuvem | 1 | 2 | 98 | 99 |
| L | 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 *co-location* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Serviços de *homepages* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| C | Serviços de conteúdo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | Serviços de *e-mail* | 1 | 2 | 98 | 99 |
| E | Serviços de hospedagem | 1 | 2 | 98 | 99 |
| F | Serviços 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 |
| I.1 | Serviços de transporte | 1 | 2 | 98 | 99 |
| I.2 | Serviço de Trânsito IP | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J | Serviço Telefônico Fixo Comutado, ou STFC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J.1 | Serviço de Acesso Condicionado, ou SEAC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| K | Serviços de computação em nuvem | 1 | 2 | 98 | 99 |
| L | Outros. (Qual)? | 1 | 2 | 98 | 99 |

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

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

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

|  |
| --- |
|  |

**99999 – Não respondeu**

**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, aproximadamente? 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)**

**ENTREVISTADOR: SE O RESPONDENTE INFORMAR QUE NÃO SABE DIZER AO CERTO, ESTIMULE E PEÇA UM NÚMERO APROXIMADO.**

**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 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 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 |

**ENTREVISTADOR: É FUNDAMENTAL COLETAR A FORMA COMO O ENDEREÇO É FORNECIDO PELO RESPONDENTE COM O MÁXIMO DE ATENÇÃO**

* + - NÃO ACEITAR *E-MAIL*, NEM O USO DE @, Ç E ACENTOS NO ENDEREÇO DO *WEBSITE*.
    - CUIDADOS NA DIGITAÇÃO:
    - SOMENTE TRÊS (3) “W”;
    - EVITAR ERROS COMO “.BE” OU “.BN” NO LUGAR DE “.BR”,
    - EVITAR ERROS COMO “.CON” NO LUGAR DE “.COM”
    - EVITAR ERROS COMO “.OGR”, “.OG” OU “.OR” NO LUGAR DE “.ORG”.
    - ENDEREÇOS DE *WEBSITES* NÃO CONTÉM VÍRGULA, APENAS PONTO.

**### 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)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 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* ou completar transação | 1 | 2 | 98 | 99 |
| D | 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 | Conteúdo personalizado para visitantes regulares | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | *Links* para os perfis da empresa nas redes sociais | 1 | 2 | 98 | 99 |
| I | Acompanhamento ou status de pedidos realizados | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J | Outro recurso | 1 | 2 | 98 | 99 |

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | SIM | NÃO | **NS**  **(ESP.)** | **NR**  **(ESP.)** |
| A | Facebook | 1 | 2 | 98 | 99 |
| B | Instagram, Snapchat, Flickr 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 |
| F | YouTube ou Vimeo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| G | WhatsApp ouTelegram | 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)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 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 |
| G | Realizar atendimento pós-venda ou SAC | 1 | 2 | 98 | 99 |
| H | Divulgar produtos ou serviços | 1 | 2 | 98 | 99 |
| I | Envolver os clientes no desenvolvimento ou inovação dos produtos ou serviços da empresa | 1 | 2 | 98 | 99 |
| J | Trocar percepções, opiniões ou conhecimentos dentro da empresa | 1 | 2 | 98 | 99 |
| K | Recrutar funcionários | 1 | 2 | 98 | 99 |
| L | Colaborar com parceiros de negócios, como fornecedores, ou outras organizações, como autoridades públicas, ONGs, etc. | 1 | 2 | 98 | 99 |

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

**A6)** Nos últimos 12 meses, a empresa em que o(a) senhor(a) trabalha pagou por anúncios na Internet, como por exemplo, em *sites* de busca, em redes sociais ou em outros *websites*? **(RU)**

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

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

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| 1994 ou antes | 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 |
| 2018 | 25 |
| 2019 | 26 |
| 2020 | 27 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

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

**C3)** Para qual tipo decliente a empresa presta serviços? **(LEIA AS ALTERNATIVAS - RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Cliente corporativo | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Cliente residencial | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Outros provedores | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Governo federal | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Governo estadual | 1 | 2 | 98 | 99 |
| Governo municipal | 1 | 2 | 98 | 99 |

**B4b)** No total,em quantos municípios a empresa atua**? (ESP.)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |

**B8)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa vendeu mercadorias ou serviços pela Internet, independentemente de o pagamento ter sido feito *on-line*, através dos seguintes canais *on-line*? **(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)**

**### APLICAR O ITEM A (*WEBSITE* DA EMPRESA) SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE POSSUEM *WEBSITE* (CÓD.1 NA A4) ###**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Sim | Não | **NS**  **(ESP.)** | **NR**  **(ESP.)** |
| A | *Website* da empresa | 1 | 2 | 8 | 9 |
| B | *E-mail* | 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 *chat* 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 B8) ###**

**B9)** Nos últimos 12 meses, essas mercadorias ou serviços vendidos pela Internet foram pagos com\_\_\_\_\_\_\_\_? **(LEIA OS ITENS - RU POR LINHA)**

**ENTREVISTADOR: REPITA O ENUNCIADO A CADA 3 ITENS.**

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

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

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

**B7)** Qual é a velocidade MÍNIMA que a empresa oferece aos clientes, considerando clientes residenciais e corporativos? **(ESP. – ANOTE – RU)**

**ATENÇÃO, ENTREVISTADOR: PARA QUALQUER VELOCIDADE CITADA COMO “GIGA”, ASSINALE A OPÇÃO “A PARTIR DE 101 MBPS”.**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÍNIMA** | |
| Até 512Kbps | 1 |
| 1Mbps | 2 |
| 2Mbps | 3 |
| 3Mbps | 4 |
| 4Mbps | 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 |
| De 36 Mbps a 50 Mbps | 36 |
| De 51 Mbps a 100 Mbps | 37 |
| A partir 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? **(ESP. – ANOTE – RU)**

**ATENÇÃO, ENTREVISTADOR: PARA QUALQUER VELOCIDADE CITADA COMO “GIGA”, ASSINALE A OPÇÃO “A PARTIR DE 101 MBPS”.**

|  |  |
| --- | --- |
| **MÁXIMA** | |
| Até 512Kbps | 1 |
| 1Mbps | 2 |
| 2Mbps | 3 |
| 3Mbps | 4 |
| 4Mbps | 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 |
| De 36 Mbps a 50 Mbps | 36 |
| De 51 Mbps a 100 Mbps | 37 |
| A partir de 101 Mbps | 38 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

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

**### PARA QUEM NÃO É “AS” NA LISTAGEM ###**

**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? **(RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| 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 ALTERNATIVAS - 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 |
| Não tem interesse ou não conhece os benefícios | 1 | 02 | 98 | 99 |
| Outros | 1 | 2 | 98 | 99 |

|  |
| --- |
| **MÓDULO D: INFRAESTRUTURA – TECNOLOGIA E VELOCIDADES DE ACESSO** |

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Apenas por meio de infraestrutura própria | 1 |
| Apenas por meio de infraestrutura de terceiros | 2 |
| Tanto por meio de infraestrutura própria quanto de terceiros | 3 |
| Revendeacesso à Internet provido por outra empresa, sem uso de marca própria | 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? **(RU POR ITEM - LEIA AS ALTERNATIVAS)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 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 rádio de frequência livre | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Acesso sem fio *wireless* via rádio de frequência licenciada | 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 |

**### APLICAR A QUESTÃO B7A PARA CADA ITEM ASSINALADO NA D2 ###**

**B7a)** Nos últimos 12 meses,qual foi a velocidade mais vendida para \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **[ITEM SELECIONADO NA D2]**, considerando clientes residenciais ou corporativos? **(ESP. – ANOTE – RU)**

**ATENÇÃO, ENTREVISTADOR: PARA QUALQUER VELOCIDADE CITADA COMO “GIGA”, ASSINALE A OPÇÃO “A PARTIR DE 101 MBPS”.**

|  |  |
| --- | --- |
| **VELOCIDADE MAIS VENDIDA** | |
| Até 512Kbps | 1 |
| 1Mbps | 2 |
| 2Mbps | 3 |
| 3Mbps | 4 |
| 4Mbps | 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 |
| De 36 Mbps a 50 Mbps | 36 |
| De 51 Mbps a 100 Mbps | 37 |
| A partir de 101 Mbps | 38 |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

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

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

**ENTREVISTADOR, 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? **(RU)**

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

**### APLICAR 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? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Redução do custo do tráfego de 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 |

**### APENAS 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.)** |
| Porque 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 |
| Por não possuir infraestrutura | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Por falta de interesse ou por não conhecer 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 DO 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 ALTERNATIVAS - 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 APLICAR 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 | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Não tem interesse ou não conhece os benefícios | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Outros motivos (Quais?) | 01 | 02 | 98 | 99 |

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

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

**G9)** Nos últimos 12 meses, a empresa adotou procedimentos de guarda de registros de conexão de seus clientes? **(RU)**

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

**Agora vamos falar sobre a Lei Geral de Proteção de Dados, ou LGPD, aprovada em 2018.**

**G10)** Considerando as adequações que as empresas precisam fazer àLGPD, o(a) senhor(a) diria que a sua empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_? **(LEIA OS ITENS – RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Adotou todas as medidas necessárias para se adequar à LGPD | 1 |
| Adotou algumas medidas para se adequar à LGPD OU | 2 |
| Não adotou medidas para se adequar à LGPD | 3 |
| **Não conhece a LGPD (ESP.)** | **4** |
| **NS (ESP.)** | 98 |
| **NR (ESP.)** | 99 |

**Agora vamos falar sobre incidentes de segurança.**

G2) Nos últimos 3 meses, a sua empresa sofreu algum ataque de negação de serviço, ou DDoS? **(RU)**

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

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G2 ###**

G3) Nos últimos 3 meses, com que frequência a sua empresa recebeu ataques de negação de serviços, ou DDos? **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Todos os dias | 1 |
| Pelo menos uma vez por semana | 2 |
| Pelo menos uma vez por mês | 3 |
| Menos de uma vez por mês | 4 |
| Não sabe **(ESP.)** | 98 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 99 |

G4) Nos últimos 3 meses, quais das seguintes medidas a sua empresa adotou para evitar, detectar ou tratar os ataques de negação de serviços, ou DDos? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Usou técnicas de roteamento para implementação de *Black Hole* ou *Sink Hole* | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Contratou serviços de limpeza de tráfego do seu provedor de trânsito | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Contratou serviços de empresas especializadas em mitigar esses ataques | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Usou *hardwar*e próprio dedicado para limpeza de tráfego | 01 | 02 | 98 | 99 |

G5) O seu provedor foi impactado pelos ataques de negação de serviços que sua empresa recebeu nos últimos 3 meses? **(LEIA AS OPÇÕES – RU)**

|  |  |
| --- | --- |
| Sim | 1 |
| Não | 2 |
| Não sabe **(ESP.)** | 98 |
| Não respondeu **(ESP.)** | 99 |

**###SOMENTE PARA PROVEDORES QUE NÃO FORAM IMPACTADOS PELOS ATAQUES (CÓD. 2 na G5) ###**

**G5b)** Foram necessárias ações de mitigação para que seu provedor não fosse afetado pelos ataques de negação de serviços? **(RU)**

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

**###SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA G5 ###**

G6) Quais impactos estes ataques ocasionaram para o seu provedor? **(LEIA AS OPÇÕES – RU POR LINHA)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | SIM | NÃO | **NS (ESP.)** | **NR (ESP.)** |
| Parou completamente algum serviço | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Sofreu extorsão, solicitando pagamento para parar o ataque | 01 | 02 | 98 | 99 |
| Continuou operando, mas com lentidão maior para os clientes | 01 | 02 | 98 | 99 |