

**cetic.br**

Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sob os auspícios da UNESCO

**TIC EMPRESAS 2021****PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NOS DOMICÍLIOS BRASILEIROS****Módulo A: Informações gerais sobre os sistemas TIC****### 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 \_\_\_\_\_ ?

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

**### SE A EMPRESA NÃO USA NENHUM DOS ITENS (CÓDS. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS DA A1), VÁ 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?

Quantidade	NS (ESP.)	NR (ESP.)
_ _ _ _ _ _ _  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) ###**

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

Sim	1	→ FAÇA B2
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→ PULE P/ G1
Não respondeu (ESP.)	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?

Quantidade	NS (ESP.)	NR (ESP.)
_ _ _ _ _ _ _  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.

		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 \_\_\_\_\_?

Até 256 Kbps	1
Acima de 256 Kbps a 1 Mbps	2
Acima de 1 Mbps a 2 Mbps	3
Acima de 2 Mbps a 10 Mbps	4
Acima de 10 Mbps a 30 Mbps	5
Acima de 30 Mbps a 100 Mbps	6
Acima de 100 Mbps	7
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	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?

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?

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

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

**B7A)** A sua empresa usou a Internet com as seguintes finalidades, nos últimos 12 meses?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A)	Fazer pagamentos, transferências e consultas bancárias via <i>Internet 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 ou solicitações <i>online</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?

		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 / videoconferência 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?

Sim. Qual o endereço? O(A) senhor(a) poderia soletrar?	1	→FAÇA B14
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	
Não respondeu (ESP.)	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?

		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	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 <i>status</i> 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

**### 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:

		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: <a href="http://www.suamarca.com.br">www.suamarca.com.br</a>	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 *online*:

		Sim	Não	Não sabe (ESPON TÂNEA)	Não respondeu (ESPONTÂ NEA)
A	No Facebook	1	2	8	9
B	No Instagram, Snapchat, TikTok ou Filckr	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. Qual(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 *online* das quais participa?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
C	Envolver os clientes no desenvolvimento ou inovação dos produtos ou serviços da 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 *sites* de busca, em redes sociais ou em outros *websites*?

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

**Módulo G: Software**

**### 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?

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) ###**

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

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

**Módulo E: Comércio eletrônico (e-commerce) via Internet**

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

**E1)** Considerando compras feitas por meio de *sites*, aplicativos ou Intercâmbio eletrônico de dados (EDI ou [IDIAÍ]), independentemente de o pagamento ter sido feito *online*, nos últimos 12 meses, a sua empresa comprou mercadorias ou serviços pela Internet?

Sim	1
Não	2
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	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 de o pagamento ter sido feito *online*, através dos seguintes canais *online*?

		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 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 E13) ###**

**E5A)** Nos últimos 12 meses, essas mercadorias ou serviços vendidos pela Internet foram pagos com \_\_\_\_\_ ?

		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>online</i> ou transferência bancária	1	2	8	9
D	Pagamento na entrega	1	2	8	9
E	Serviço de pagamento <i>online</i> , como PagSeguro, PayPal ou Google Checkout	1	2	8	9
F	Pix	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) ###**

**E8)** A sua empresa vende pela Internet produtos ou serviços para:

**E8A)** Considerando o faturamento total da empresa em vendas pela Internet, qual o principal tipo de cliente da empresa?

		E8				E8A
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	(RU)
A	Outras empresas	1	2	8	9	1
B	Órgãos públicos	1	2	8	9	2
C	Pessoas físicas	1	2	8	9	3

**### 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?

**E11)** E qual desses fatores foi o principal?

		E10				E11
		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	(RU)
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

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE NÃO POSUEM AREA 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 (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	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:

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?

		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?

Sim	1	→ FAÇA F6A
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→ PULE PARA F7A
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?

		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?

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

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

**F7B)** Para quem esse treinamento foi oferecido?

		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) ###**

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

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

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

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

		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) ###**

**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>online</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:

		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
E	<i>Software</i> de finanças ou contabilidade	1	2	97	98
F	<i>Software</i> de segurança	1	2	97	98
G	Plataforma de computação que fornece um ambiente hospedado para desenvolvimento, teste ou implantação de aplicativos	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*?

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?

		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>sites</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 \_\_\_\_\_?

		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 \_\_\_\_\_?

		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 \_\_\_\_\_?

		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?

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

**H5A)** Para realizar a impressão em 3D a sua empresa usou \_\_\_\_\_?

		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\_\_\_\_\_?

		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

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

**H7)** Sua empresa usa dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorados ou controlados remotamente pela Internet, conhecidos como “dispositivos inteligentes”, ou Internet das Coisas (IoT)?

Sim	1	<b>→ FAÇA H8</b>
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	<b>→ PULE PARA H9</b>
Não respondeu (ESP.)	9	

**### SOMENTE PARA CÓD. 1 NA H7 ###**

**H8)** A sua empresa usa dispositivos ou sistemas interconectados que podem ser monitorados ou controlados remotamente pela Internet (Internet das Coisas) para\_\_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Gerenciamento de consumo de energia, como medidores, termostatos ou lâmpadas "inteligentes"	1	2	8	9
B	Segurança de instalações, como sistemas de alarme, detectores de fumaça, travas de portas e câmeras de segurança "inteligentes"	1	2	8	9
C	Processos de produção, como sensores ou etiquetas de identificação por radiofrequência que são monitorados ou controlados via Internet e usados para monitorar ou automatizar processos	1	2	8	9
D	Gestão de logística, como sensores monitorados ou controlados via Internet para rastreamento de produtos ou veículos na gestão de depósito	1	2	8	9
E	Manutenção de equipamentos, como sensores monitorados ou controlados através da Internet para monitorar as necessidades de manutenção de máquinas ou veículos	1	2	8	9
F	Atendimento ao cliente, como câmeras ou sensores "inteligentes" monitorados ou controlados através da Internet para monitorar as atividades dos clientes ou oferecer-lhes uma experiência de compra personalizada	1	2	8	9

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

**H9)** Esta empresa utiliza tecnologias de Inteligência Artificial para\_\_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Mineração de texto e análise da linguagem escrita	1	2	8	9
B	Reconhecimento de fala, que converte a linguagem falada em formato legível para máquinas	1	2	8	9
C	Geração de linguagem natural (GLN) para linguagem escrita ou falada	1	2	8	9
D	Reconhecimento e processamento de imagens, que identificam objetos ou pessoas	1	2	8	9
E	<i>Machine learning</i> , como <i>deep learning</i> , para predição e análise de dados	1	2	8	9
F	Automatização de processos de fluxos de trabalho	1	2	8	9
G	Movimentação física de máquinas por meio de decisões autônomas como robôs, veículos e <i>drones</i> autônomos	1	2	8	9

**H10)** A sua empresa usa *software* ou sistemas de Inteligência Artificial para\_\_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	<i>Marketing</i> ou vendas	1	2	8	9
B	Processos de produção	1	2	8	9
C	Organização de processos de administração de negócios	1	2	8	9
D	Gestão de empresas	1	2	8	9
E	Logística	1	2	8	9
F	Segurança digital	1	2	8	9
G	Gestão de recursos humanos ou recrutamento	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓDS. 2, 8 OU 9 EM TODOS OS ITENS DA H9 ###**

**H13)** Por quais dos seguintes motivos a sua empresa não usa nenhuma dessas tecnologias de Inteligência Artificial?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Porque os custos parecem ser muito altos	1	2	8	9
B	Por falta de pessoas capacitadas na empresa para usar essas tecnologias	1	2	8	9
C	Por incompatibilidade com equipamentos, <i>software</i> ou sistemas existentes na empresa	1	2	8	9
D	Por dificuldades de disponibilidade ou qualidade dos dados necessários para o uso dessas tecnologias	1	2	8	9
E	Por preocupações com relação à violação da proteção de dados e privacidade	1	2	8	9
F	Por falta de clareza sobre as consequências legais do uso dessas tecnologias, como em casos de danos causados pelo uso de Inteligência Artificial	1	2	8	9
G	Por considerações éticas	1	2	8	9
H	Porque as tecnologias de Inteligência Artificial não são úteis para a empresa	1	2	8	9
I	Por falta de conhecimento sobre tecnologias de Inteligência Artificial adequadas para as atividades da empresa	1	2	8	9

## PARA TODOS ###

**P01)** Agora vou ler algumas frases sobre o tema da privacidade e proteção de dados pessoais, e gostaria que o(a) senhor(a) me dissesse o quanto concorda ou discorda que cada uma dessas situações acontece na sua empresa. Considerando uma escala de 1 a 5, onde 5 significa “Concordo totalmente” e 1 significa “Discordo totalmente”, o quanto o(a) senhor(a) concorda ou discorda que \_\_\_\_\_?

		Discord a total- mente				Con- corda total- mente	NS (ESP.)	NR (ESP.)
<b>A</b>	A empresa está implementando ou já implementou políticas sobre proteção de dados pessoais	1	2	3	4	5	98	99
<b>B</b>	As políticas da empresa sobre proteção de dados pessoais são conhecidas pelos funcionários	1	2	3	4	5	98	99
<b>C</b>	A equipe interna da empresa está preparada para responder a dúvidas dos titulares dos dados sobre a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) na empresa	1	2	3	4	5	98	99
<b>D</b>	Os sistemas informatizados da empresa possuem mecanismos adequados para proteger os dados pessoais	1	2	3	4	5	98	99
<b>E</b>	Os recursos financeiros alocados para investimento em proteção de dados pessoais são adequados para as necessidades de sua empresa	1	2	3	4	5	98	99
<b>G</b>	Os clientes da empresa têm demonstrado interesse em saber como se dá o tratamento de seus dados pessoais pela sua empresa	1	2	3	4	5	98	99

**P02)** Considerando uma escala de 1 a 5, onde 5 significa “Muito” e 1 significa “Nada”, o quanto o(a) senhor(a) considera que as políticas de proteção de dados pessoais para adequação à LGPD favorecem\_\_\_\_\_?

		Nada				Muito	NS (ESP.)	NR (ESP.)
<b>A</b>	As oportunidades de negócios e aumento nas vendas da empresa	1	2	3	4	5	98	99
<b>B</b>	A confiança dos clientes da empresa	1	2	3	4	5	98	99
<b>C</b>	A segurança física e digital da empresa	1	2	3	4	5	98	99
<b>D</b>	A gestão de tratamento de dados pessoais da empresa	1	2	3	4	5	98	99
<b>E</b>	O redesenho de produtos e serviços da empresa	1	2	3	4	5	98	99

## Parte 2: Desenvolvimento de capacidades internas

**P03)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou reuniões internas para tratar especificamente do tema de proteção de dados pessoais?

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

**P04)** Nos últimos 12 meses, houve em sua empresa algumas das seguintes ações de treinamento ou capacitação sobre proteção de dados pessoais?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
<b>A</b>	Oferecida(s) pela própria empresa	1	2	8	9
<b>B</b>	Oferecida(s) pelo governo	1	2	8	9
<b>C</b>	Oferecida(s) por outra empresa	1	2	8	9
<b>D</b>	Oferecida(s) por instituições do terceiro setor	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA QUEM REALIZOU ALGUMA AÇÃO DE TREINAMENTO OU CAPACITAÇÃO SOBRE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (CÓD. 1 EM ALGUM ITEM DA P04) ###**

**P05)** Quem participou dessas ações de treinamento ou capacitação?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
<b>A</b>	Direção da empresa	1	2	8	9
<b>B</b>	Gerentes da empresa	1	2	8	9
<b>C</b>	Funcionários da empresa	1	2	8	9
<b>D</b>	Parceiros, terceiros ou fornecedores da empresa	1	2	8	9

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

**P07)** Em sua empresa, existe uma área específica ou funcionários responsáveis pelo tema de proteção de dados pessoais?

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

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA P07 ###**

**P08)** E esses funcionários\_\_\_\_\_ ?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Foram contratados especificamente para atuar com proteção de dados	1	2	8	9
B	Foram contratados para outras funções, e passaram a lidar também com as questões de proteção de dados	1	2	8	9

**P08A)** E esses funcionários responsáveis pelo tema de proteção de dados pessoais atuam em qual área ou departamento da empresa?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Jurídico	1	2	8	9
B	<i>Compliance</i>	1	2	8	9
C	Tecnologia da informação	1	2	8	9
D	Diretoria	1	2	8	9
E	Financeiro	1	2	8	9
F	Administrativo	1	2	8	9
G	Outra área ou departamento	1	2	8	9

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

**P08B)** A sua empresa contratou serviços de terceiros, como consultoria ou assessoria, para auxiliar a empresa com o tema de privacidade, proteção de dados e adequação à LGPD?

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



**Parte 3: Adequação / implementação da LGPD**

**P09)** A empresa mantém dados de pessoas físicas, como nome, documentos, informações de contato etc. de \_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Clientes e usuários	1	2	8	9
B	Funcionários terceirizados	1	2	8	9
C	Parceiros e fornecedores	1	2	8	9

**### APENAS PARA SIM NO ITEM A (CLIENTES E USUÁRIOS) DA P09 ###**

**P09A)** A empresa mantém dados pessoais de clientes e usuários com menos de 18 anos de idade?

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

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM ALGUM ITEM NA P09 ###**

**P10)** A empresa utiliza dados pessoais de seus clientes e usuários com alguma das seguintes finalidades?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Campanhas de publicidade e <i>marketing</i>	1	2	8	9
B	Para entrar em contato diretamente com os clientes	1	2	8	9
C	Para realizar análise de comportamento dos clientes, como a criação de perfis	1	2	8	9
D	Para realizar estudos para desenvolvimento de novos produtos ou serviços	1	2	8	9
E	Para checagem de crédito dos clientes	1	2	8	9

**P11)** A empresa utiliza dados pessoais de seus funcionários com alguma das seguintes finalidades?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Avaliações internas de desempenho	1	2	8	9
B	Monitoramento automatizado das atividades desempenhadas ou geolocalização	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM ALGUM ITEM NA P09 ###**

**P12)** Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou ou está realizando alguma das seguintes ações?

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM ALGUM ITEM NA P12 ###**

**P12A)** E qual dessas ações o(a) senhor(a) considera que a empresa teve ou tem tido mais dificuldade de implementar?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)	P12A (RU)
A	Elaborou um plano de conformidade ou adequação à proteção de dados pessoais	1	2	8	9	1
B	Criou política de uso de dados pessoais de funcionários	1	2	8	9	2
C	Realizou um inventário de dados pessoais	1	2	8	9	3
D	Elaborou algum relatório de impacto à proteção de dados pessoais	1	2	8	9	4
E	Desenvolveu uma política de privacidade que informa como os dados pessoais são tratados pela empresa	1	2	8	9	5
F	Nomeou um encarregado de proteção de dados ou DPO, ou seja, o responsável pela comunicação com os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)	1	2	8	9	6
G	Fez alterações em contratos vigentes para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	1	2	8	9	7
H	Realizou testes de segurança contra vazamento de dados	1	2	8	9	8
I	Ofereceu canal de atendimento para os titulares dos dados, como endereço de <i>e-mail</i> , <i>website</i> , ou outros canais	1	2	8	9	9
J	Realizou teste de legítimo interesse para o tratamento de dados pessoais					

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NO ITEM “F” DA P12 ###**

**P13)** O encarregado de proteção de dados ou DPO dessa empresa \_\_\_\_\_?

É uma pessoa ou comitê da própria empresa	1
É um terceiro contratado	2
Não sabe (ESP.)	8
Não respondeu (ESP.)	9

**### SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU CÓD. 1 NA P13 ###**

**P14)** A qual departamento ou área da empresa pertence o encarregado de proteção de dados ou DPO?

A	De proteção de dados pessoais	1
B	Ao Jurídico	2
C	À área de TI	3
D	Ao Financeiro	4
E	Ao Administrativo	5
F	À área de qualidade e auditoria	6
G	À área de <i>compliance</i>	7
H	À área de segurança ou gestão de risco	8
I	À outra área.	9

**### SOMENTE PARA EMPRESAS QUE ELABORARAM UM PLANO DE CONFORMIDADE OU ADEQUAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (CÓD. 1 NO ITEM “A” DA P12) ###**

**P15)** Esse plano de conformidade ou adequação à proteção de dados pessoais abrange \_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Funções e responsabilidades sobre a gestão de dados pessoais na empresa	1	2	8	9
B	Processos para possibilitar a cooperação e troca de informação dentro da empresa	1	2	8	9
C	Fluxo do ciclo de vida dos dados pessoais na empresa	1	2	8	9
D	Planos de resposta a incidentes, como vazamento de dados pessoais de terceiros	1	2	8	9
E	Avaliação de risco envolvido no tratamento de dados pessoais realizado pela empresa	1	2	8	9
F	Indicadores e métricas	1	2	8	9
G	Conscientização e treinamento	1	2	8	9

**### SOMENTE PARA AS EMPRESAS QUE TÊM WEBSITE (CÓD. 1 NA PERGUNTA B8) ###**

**P16)** O *website* da sua empresa disponibilizou os seguintes recursos nos últimos 12 meses? (LEIA AS OPÇÕES – RU POR ITEM)

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Política de privacidade corporativa, que informa como os dados pessoais são tratados pela empresa	1	2	8	9
B	Nome e contato do encarregado ou do comitê encarregado de proteção de dados ou DPO	1	2	8	9
C	Política de segurança da informação	1	2	8	9
D	Canal de atendimento para os titulares dos dados tirarem dúvidas e exercerem seus direitos previstos na LGPD	1	2	8	9

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

**P17)** A sua empresa já acessou o *website* ou entrou em contato com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados, a ANPD, para \_\_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Comunicar um incidente de segurança relativo a dados pessoais	1	2	8	9
B	Consultar legislação, resoluções, guias e orientações	1	2	8	9
C	Tirar dúvidas sobre a implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	1	2	8	9
D	Colaborar por meio da participação em audiências públicas, consultas públicas, reuniões técnicas ou tomada de subsídios	1	2	8	9

**P09B)** A empresa mantém dados pessoais de clientes, funcionários ou fornecedores referentes a \_\_\_\_\_?

		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Saúde	1	2	8	9
B	Biometria, por exemplo, impressão digital	1	2	8	9
C	Cor ou raça	1	2	8	9
D	Orientação sexual	1	2	8	9
E	Convicção ou filiação religiosa, política ou sindical	1	2	8	9