

 unesco Centro sob os auspícios da UNESCO	 Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação	TIC PROVEDORES 2024 Pesquisa sobre o setor de provimento de serviços de Internet no Brasil
---	---	---

ORIENTAÇÕES: Trazer da listagem TODAS as informações de perfil da empresa entrevistada e do respondente que estiverem disponíveis.

PROGRAMAÇÃO: OS CAMPOS ABAIXO DEVEM SER PREENCHIDOS A PARTIR DAS INFORMAÇÕES DA LISTAGEM:

GRANDE REGIÃO	CÓDIGO
NORTE	1()
NORDESTE	2()
SUDESTE	3()
SUL	4()
CENTRO-OESTE	5()

AUTONOMOUS SYSTEM (AS)	CÓDIGO
AS	1()
NÃO AS	2()

NÚMERO DE ACESSOS	CÓDIGO
0 ou sem informação de acessos	1()
1 a 101 acessos	2()
102 a 1.001 acessos	3()
Mais de 1.001 acessos	4()

###PARA TODOS###

PROGRAMAÇÃO: INCLUIR O NOME DA RAZÃO SOCIAL NA LISTAGEM

CONFIRMAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL: A razão social da empresa é _____ (LER RAZÃO SOCIAL)? (RU)

Sim	1	IR PARA INTRODUÇÃO
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 _____ (LER RAZÃO SOCIAL)?

Sim	1	APLICAR SOLICITAÇÃO DO TELEFONE DA EMPRESA	
Não	2	APLICAR PERGUNTA "REGISTRO 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 _____
(LER RAZÃO SOCIAL)? (RU)

Sim	1	MARCAR OCORRÊNCIA "CONTABILIDADE FORNECEU TELEFONE DA EMPRESA" E ANOTAR O TELEFONE
Não	2	ENCERRAR E MARCAR OCORRÊNCIA "CONTABILIDADE NÃO FORNECE TELEFONE DA EMPRESA"

SOMENTE PARA CÓD. 2 NA CONFIRMAÇÃO DE EMPRESA DE CONTABILIDADE

REGISTRO DA RAZÃO SOCIAL: Qual a razão social da empresa em que o(a) senhor(a) trabalha?

ENTREVISTADOR: É FUNDAMENTAL COLETAR O NOME DADO PELO RESPONDENTE COM O MÁXIMO DE ATENÇÃO

APÓS O REGISTRO DA RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA, ENCERRAR A ENTREVISTA E MARCAR OCORRÊNCIA "CONFIRMAÇÃO DA RAZÃO SOCIAL"

###PARA TODOS###

INTRODUÇÃO:

Bom dia/ boa tarde meu nome é _____.

Eu faço parte da equipe de pesquisadores do Ipec – Inteligência em Pesquisa e Consultoria, estamos realizando a pesquisa TIC Provedores, encomendada pelo NIC.br, o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, do CGI.br, que tem como objetivo mapear o serviço de provimento de acesso à Internet no Brasil e quero contar com a sua colaboração.

Gostaríamos de lhe avisar que, por motivos de segurança e supervisão, esta entrevista será gravada.

ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO:

Para este estudo, devemos falar preferencialmente com a pessoa capacitada para informar sobre banda, tipos de conexão, faixas de velocidade e infraestrutura da empresa.

Por gentileza, o(a) senhor(a) poderia direcionar esta ligação para a pessoa melhor indicada para responder estas questões pela empresa?

1() Sim ► PROSSIGA

2() Não (RECUSA) ► AGRADECIMENTOS

ABORDAGEM PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO:

Bom dia/Boa tarde. Meu nome é _____.

Eu faço parte da equipe de pesquisadores do Ipec – Inteligência em Pesquisa e Consultoria, estamos realizando a pesquisa TIC Provedores, encomendada pelo NIC.br, o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, do CGI.br, que tem como objetivo mapear o serviço de provimento de acesso à Internet no Brasil e quero contar com a sua colaboração.

P01) A pesquisa é sobre os serviços de tecnologia de informação que a empresa oferece, como banda, tipos de conexão, faixa de velocidade, entre outros. O(A) senhor(a) é a pessoa mais familiarizada para responder sobre os serviços oferecidos pela empresa? **(RU)**

Sim	1	→PULE PARA P1A
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	→FAÇA P02
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	VOLTAR PARA O ENCAMINHAMENTO PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO:
Não	2	
Não sabe (ESP.)	8	AGRADEÇA E ENCERRE A ENTREVISTA (OCORRÊNCIA FILTRO P02)
Não respondeu (ESP.)	9	

ENTREVISTADOR: A entrevista será realizada somente com quem declarou ser capacitado em avaliar serviços de tecnologia de comunicações e rede. Aplicar a ABORDAGEM PARA O RESPONDENTE QUALIFICADO novamente com o respondente indicado.

SOMENTE PARA QUEM DISSE SIM (CÓD. 1 NA P01)

P01A) Informo que sua participação no estudo é voluntária, suas respostas são confidenciais e, para garantia da qualidade da entrevista, ela será gravada. Para prosseguirmos com a pesquisa, solicito sua autorização para uso e tratamento de todos os dados coletados. Nós garantimos que suas respostas serão tratadas de forma anônima e confidencial, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). O(A) senhor(a) nos autoriza? **(ENTREVISTADO DEVE RESPONDER EXPRESSAMENTE)**

Sim	1	SEGUIR PARA WEB
Não	2	AGRADEÇA E ENCERRE

PARA TODOS

WEB) ENTREVISTADOR, ESSA ENTREVISTA SERÁ REALIZADA POR MEIO DE QUESTIONÁRIO WEB? SE SIM, ANOTE O NOME E E-MAIL CORRETO DO ENTREVISTADO NO CAMPO ABAIXO.

PROGRAMAÇÃO: NO CAMPO E-MAIL, INSERIR TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO DIGITADA

Pela Internet. Qual o seu endereço de e-mail? O(A) senhor(a) poderia soletrar, por favor?	1	IR PARA NomeWeb
Por telefone	2	PROSSEGUIR PARA TELA COM TEXTO COM AVISO SOBRE A GRAVAÇÃO DA ENTREVISTA

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

- TODOS OS E-MAILS DEVEM TER @;
- NENHUM E-MAIL DEVE TER Ç OU ACENTOS;
- EVITAR ERROS COMO ".BE" OU ".BN" NO LUGAR DE ".BR";
- EVITAR ERROS COMO ".CON" AO INVÉS DE ".COM";
- EVITAR ERROS COMO ".OGR", ".OG" OU ".OR" NO LUGAR DE ".ORG";
- ENDEREÇOS DE E-MAIL NÃO CONTÉM VÍRGULA, APENAS PONTO.

PARA CÓD. 1 NA QUESTÃO WEB

NomeWeb) O(A) senhor(a) poderia confirmar seu nome, por favor?

APÓS NomeWeb: MARCAR OCORRÊNCIA "ENVIO DO QUESTIONÁRIO WEB". E-MAIL COM LINK SERÁ ENVIADO PARA RESPOSTA PELA INTERNET

PROGRAMAÇÃO: MOSTRAR EM TELA SEPARADA, SE CÓD. 2 EM WEB:

Gostaríamos de lhe avisar que, por motivos de segurança e supervisão, essa entrevista será gravada.

PROGRAMAÇÃO: A PARTIR DESTE PONTO DO QUESTIONÁRIO, QUANDO O FILTRO FOR "PARA TODOS", CONSIDERAR SEMPRE AS EMPRESAS QUE DISSERAM CÓD. 2 NA WEB. ###

PARA TODOS

P03) Qual é o seu cargo atual? (ESPONTÂNEO – RU)

Área de TI	
Diretor de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	1
Gerente de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	2
Supervisor/Chefe/Coordenador de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	3
Consultor/Influenciador de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	4
Analista/Técnico de TI/informática/sistemas/redes/desenvolvimento/suporte	5
Outro profissional da área (Especifique): _____ _____	9

Outras áreas	
Presidente/Vice/Diretor geral/Proprietário/Sócio	11
Diretor	12
Gerente	13
Supervisor/Chefe/Coordenador	14
Outro profissional (Especifique): _____ _____	20

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

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA CÓD. 2 NA PB, DEPOIS ENCERRE.

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

PROGRAMAÇÃO: FAZER RODÍZIO		SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Serviço de infraestrutura para hospedagem de equipamentos ou <i>co-location</i>	1	2	98	99
B	Serviços de hospedagem, de conteúdo web ou e-mail	1	2	98	99
F	Serviços de aplicações, ou ASP	1	2	98	99
G	Serviços de segurança contra ataques via Internet	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
K	Serviços de computação em nuvem	1	2	98	99
M	TV IP, ou seja, transmissão de TV via protocolo IP	1	2	98	99
N	Provimento de rede Wi-Fi com suporte	1	2	98	99
O	Provimento de soluções de Internet das Coisas (IoT), como câmeras e automação	1	2	98	99
L	Outros	1	2	98	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA CÓD. 1 NA PB

A3) Quais outros serviços que eu vou ler são oferecidos pela empresa? (**RU POR LINHA**)

PROGRAMAÇÃO: FAZER RODÍZIO		SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Serviço de infraestrutura para hospedagem de equipamentos ou <i>co-location</i>	1	2	98	99
B	Serviços de hospedagem, de conteúdo web, ou e-mail	1	2	98	99
F	Serviços de aplicações, ou ASP	1	2	98	99
G	Serviços de segurança contra ataques via Internet	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
K	Serviços de computação em nuvem	1	2	98	99
M	TV IP, ou seja, transmissão de TV via protocolo IP	1	2	98	99
N	Provimento de rede Wi-Fi com suporte	1	2	98	99
O	Provimento de soluções de Internet das Coisas (IoT), como câmeras e automação	1	2	98	99
L	Outros	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)**

Nº TOTAL DE CLIENTES:

CAMPO 1 ### NÚMERO (EXEMPLO: 30, 40, 50 ETC.)_____

CAMPO 2 ### NÚMERO POR EXTENSO (EXEMPLO: TRINTA, QUARENTA, CINQUENTA ETC.)_____

PROGRAMAÇÃO: NO CAMPO POR EXTENSO, ACEITAR SOMENTE LETRAS

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 DISSER QUE NÃO SABERIA DIZER AO CERTO, ESTIMULAR E PEDIR UM NÚMERO APROXIMADO.

Nº TOTAL DE PESSOAS OCUPADAS:

CAMPO 1 ### NÚMERO (EXEMPLO: 30, 40, 50 ETC.)_____

CAMPO 2 ### NÚMERO POR EXTENSO (EXEMPLO: TRINTA, QUARENTA, CINQUENTA ETC.)_____

PROGRAMAÇÃO: NO CAMPO POR EXTENSO, ACEITAR SOMENTE LETRAS

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 **[UÉBI – SAITI]** ou página na Internet? **(RU)**

Sim. Qual o endereço? O(A) senhor(a) poderia soletrar?	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

MÓDULO B – SERVIÇOS OFERTADOS E MERCADO DE ATUAÇÃO

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

B2) Considerando todas as empresas que fornecem *link* de Internet para sua empresa, qual das faixas de velocidade que eu vou ler corresponde à banda total contratada? (**LER OPÇÕES – RU**)

Até 10 Mbps	01
Mais de 11 Mbps até 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 (ESP.)	98
Não respondeu (ESP.)	99

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
2021	28
2022	29
2023	30
2024	31
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

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

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

C3) Para qual tipo de cliente a empresa presta serviços? (**LER ALTERNATIVAS – RU POR ITEM**)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A Cliente corporativo	1	2	98	99
B Cliente residencial	1	2	98	99
C Outros provedores	1	2	98	99
D Governo federal	1	2	98	99
E Governo estadual	1	2	98	99
F Governo municipal	1	2	98	99

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

1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
Mais de 10 (Quantos?) _____	11
ANOTAR NÚMERO.	
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

B10 A sua empresa possui clientes localizados em áreas rurais? Por áreas rurais, pense em áreas caracterizadas pela dispersão de domicílios, pela presença usual de estabelecimentos agropecuários ou de áreas de cobertura natural não vinculadas às áreas urbanas. (**RU**)

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: SE POSSUI CLIENTES CORPORATIVOS (CÓD. 1 NO ITEM A DA C3) E ATENDE EM ÁREA RURAL (CÓD. 1 NA B10)

B11) A sua empresa atende empresas do setor agropecuário provendo conexões para elas fora da área urbana? (**RU**)

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: SE NÃO (CÓD. 2) NA B11

B12) A sua empresa tem a intenção de atender empresas do setor agropecuário provendo conexões para elas fora da área urbana? (**RU**)

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

Agora vou lhe fazer uma pergunta sobre fornecimento de Internet por meio da tecnologia de TV *Whitespaces* [**UAIT-ISPEICES**], que tem sido desenvolvida em alguns países do mundo para permitir a conexão de Internet por meio do uso dos espaços ociosos do espectro de radiofrequência utilizado para a transmissão de TV digital.

B13) Caso essa tecnologia seja disponibilizada no Brasil sua empresa teria interesse em aderir a esta tecnologia para atender áreas remotas? (**RU**)

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

ENTREVISTADOR, LER: 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**)

MÍNIMA	
Até 10 Mbps	1
Acima de 10 Mbps a 30 Mbps	2
Acima de 30 Mbps a 100 Mbps	3
Acima de 100 Mbps a 300 Mbps	4
Acima de 300 Mbps a 500 Mbps	5
Acima de 500 Mbps até 1 Gbps	6
Acima de 1 Gbps até 2 Gbps	7
Acima de 2 Gbps	8
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**)

MÁXIMA	
Até 10 Mbps	1
Acima de 10 Mbps a 30 Mbps	2
Acima de 30 Mbps a 100 Mbps	3
Acima de 100 Mbps a 300 Mbps	4
Acima de 300 Mbps a 500 Mbps	5
Acima de 500 Mbps até 1 Gbps	6
Acima de 1 Gbps até 2 Gbps	7
Acima de 2 Gbps	8
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

MÓDULO C – MODELO DE ATUAÇÃO

PROGRAMAÇÃO: PARA QUEM NÃO É “AS” NA LISTAGEM

C1) AS é a sigla em inglês para *Autonomous System* [**AUTÔNOMUS SISTEM**], que significa “Sistema Autônomo”, ou seja, um conjunto de roteadores sob a administração do próprio provedor utilizando o mesmo IGP (*Interior Gateway Protocol*) [**INTÉRIOR GUEITEUEI 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

PROGRAMAÇÃO: 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? (**LER 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

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

D1) Qual das seguintes alternativas mais se aproxima da forma como a empresa provê o acesso à Internet aos clientes? **(RU – LER 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
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM USA INFRAESTRUTURA PRÓPRIA (CÓD. 1 NA D1)

D4) A sua empresa possui infraestrutura própria de torres de transmissão? **(RU)**

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA D4

D5) Quantas torres de transmissão sua empresa opera atualmente? **(LER OPÇÕES – RU)**

1 a 10	1
11 a 50	2
Mais de 50 torres	3
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

D6) A sua empresa utiliza torres de transmissão de terceiros? **(RU)**

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM USA INFRAESTRUTURA DE TERCEIROS (CÓD. 2 OU 3 NA D1)

D1A) A empresa provê acesso à Internet aos clientes por meio de rede neutra? **(RU)**

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

D1A1) A sua empresa compartilha algum dos seguintes tipos de infraestrutura que vou ler? (**LER OPÇÕES – RU POR LINHA**)

		SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Pares de fibra óptica em cabos ópticos	1	2	98	99
B	Dutos de telecomunicações	1	2	98	99
D	Pontos de fixação de cabos em postes	1	2	98	99
E	Posições em torres de telecomunicações	1	2	98	99
F	Elementos como ONUs e OLTs em Redes Passivas (PONs)	1	2	98	99
G	Canais ópticos em rotas ópticas de telecomunicações	1	2	98	99
H	Posições em Distribuidores de Interface Óptica (DIOs)	1	2	98	99
I	Outros	1	2	98	99

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

D2) Das tecnologias de acesso à Internet que eu vou ler, quais são ofertadas pela empresa aos clientes? (**RU POR ITEM – LER ALTERNATIVAS**)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Acesso via ADSL	01	02	98	99
Acesso via <i>cable modem</i>	01	02	98	99
Acesso via Cabo UTP (Ethernet)	01	02	98	99
Acesso sem fio <i>wireless</i> via rádio de frequência livre	01	02	98	99
Acesso sem fio <i>wireless</i> 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 <i>modem</i> 3G ou 4G	01	02	98	99
Operadora móvel virtual ou MVNO	01	02	98	99
Outras tecnologias de acesso (ESPECIFICAR)	01	02	98	99

MÓDULO E – PONTO DE TROCA DE TRÁFEGO

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

ENTREVISTADOR, LER: Agora vamos falar sobre os serviços de PTT, ou seja, Ponto de Troca de Tráfego.

E1) Sua empresa participa _____? (**LER OPÇÕES – RU POR LINHA**)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Do IX.br	01	02	98	99
De outro Ponto de Troca de Tráfego ou PTT. Qual?	01	02	98	99

PROGRAMAÇÃO: APlicar E3 ATÉ E5 APENAS PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) EM ALGUM ITEM DA E1

E3) Por quais desses motivos a sua empresa participa de um PTT ou IX? (**LER 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/a conteúdos	01	02	98	99
Participação em licitações públicas	01	02	98	99
Outros	01	02	98	99

E5) A sua conexão com o PTT ou IX é _____ (**LER OPÇÕES – RU**)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Uma conexão backup	01	02	98	99
A conexão principal	01	02	98	99

PROGRAMAÇÃO: 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? (**LER 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

PROGRAMAÇÃO: 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 _____: (**LER 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

PROGRAMAÇÃO: 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? (**LER 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 E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

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

XP03) Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou reuniões internas para tratar especificamente do tema de proteção de dados pessoais? (**RU**)

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

XP07) Em sua empresa, existe uma área específica ou funcionários responsáveis pelo tema de proteção de dados pessoais? Por favor, não considere terceirizados. (**RU**)

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

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA XP07

XP08A) E esses funcionários responsáveis pelo tema de proteção de dados pessoais atuam em qual área ou departamento da empresa? (**LER OPÇÕES – RU POR ITEM**)

		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

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

XP12) Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou ou está realizando alguma das seguintes ações? (**LER OPÇÕES – RU POR ITEM**)

### RODIZIAR ITENS ###		Sim	Não	NS (ESP.)	NR (ESP.)
A	Elaborou um plano de conformidade ou adequação à proteção de dados pessoais	1	2	8	9
B	Criou política de uso de dados pessoais de funcionários	1	2	8	9
C	Realizou um inventário de dados pessoais	1	2	8	9
D	Elaborou algum relatório de impacto à proteção de dados pessoais	1	2	8	9
E	Desenvolveu uma política de privacidade que informa como os dados pessoais são tratados pela empresa	1	2	8	9
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
G	Fez alterações em contratos vigentes para adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	1	2	8	9
H	Realizou testes de segurança contra vazamento de dados	1	2	8	9
I	Ofereceu canal de atendimento para os titulares dos dados, como endereço de e-mail, website ou outros canais	1	2	8	9
J	Realizou teste de legítimo interesse para o tratamento de dados pessoais	1	2	8	9

Agora vamos falar sobre incidentes de segurança.

G1) Nos últimos 12 meses, a sua empresa realizou alguma das seguintes ações para lidar com incidentes de segurança digital? A sua empresa _____ (**LER OPÇÕES – RU POR ITEM**)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Contratou um consultor externo	01	02	98	99
Utilizou a equipe própria de operação da rede	01	02	98	99
Manteve uma pessoa ou equipe exclusivamente dedicada ao tratamento dos incidentes de segurança digital	01	02	98	99

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

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G2

G3) Nos últimos três meses, com que frequência a sua empresa recebeu ataques de negação de serviços, ou DDos? (**LER 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 (ESPONTÂNEA)	98
Não respondeu (ESPONTÂNEA)	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G2

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

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Usou técnicas de roteamento para implementação de <i>Black Hole</i> ou <i>Sink Hole</i>	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 hardware próprio dedicado para limpeza de tráfego	01	02	98	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G2

G6) Nos últimos três meses, a sua empresa sofreu algum dos seguintes impactos de ataques de negação de serviços? (**LER 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
---	----	----	----	----

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

G2A) Nos últimos três meses, a sua empresa sofreu algum ataque de sequestro de prefixos ou *hijacking?* (**RU**)

Sim	1
Não	2
NS (ESP.)	98
NR (ESP.)	99

SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G2A

G3A) Nos últimos três meses, com que frequência a sua empresa recebeu ataques de sequestro de prefixos, ou *hijacking?* (**LER 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 (ESPONTÂNEA)	98
Não respondeu (ESPONTÂNEA)	99

PROGRAMAÇÃO: SOMENTE PARA QUEM RESPONDEU SIM (CÓD. 1) NA G2A

G6A) Nos últimos três meses, a sua empresa sofreu algum dos seguintes impactos de ataques de sequestro de prefixos ou *hijacking?* (**LER 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

PROGRAMAÇÃO: PARA TODOS

G8) Nos últimos 12 meses, a sua empresa utilizou alguma das seguintes práticas de segurança? A sua empresa _____ (**LER OPÇÕES – RU POR ITEM**)

	SIM	NÃO	NS (ESP.)	NR (ESP.)
Implementou medidas para garantir que os seus anúncios BGP sejam somente dos seus próprios blocos IP ou de seus clientes	01	02	98	99
Implementou <i>antispoofing</i> , que garante que os IPs de origem da rede não sejam falsificados	01	02	98	99
Manteve os contatos corretos e atualizados na base de WHOIS ou outros cadastros	01	02	98	99
Documentou em bases públicas, como IRR ou RPKI, sua política de roteamento, seus ASNs e os prefixos que devem ser anunciados	01	02	98	99
Implementou procedimentos operacionais de configuração de equipamentos instalados na rede e nos clientes para que não permitam portas abertas expostas à Internet	01	02	98	99
Configurou os servidores de DNS recursivos disponibilizados aos clientes para validar assinaturas de domínio com DNSSEC	01	02	98	99

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO

PROGRAMAÇÃO: A TELA DE DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ENTREVISTADO NÃO PODE PERMITIR QUE NÃO SEJA DIGITADA NENHUMA FORMAÇÃO EM CIDADE E UF. CASO ISSO OCORRA, INSERIR MENSAGEM PARA INDICAR O PREENCHIMENTO DAS INFORMAÇÕES DE CIDADE E UF.

Para finalizar, por favor, preencha os dados de identificação pessoal para controle de qualidade dos respondentes participantes.

NOME DO ENTREVISTADO:
DDD:
TELEFONE:
CELULAR:
CIDADE:
UF:

PROGRAMAÇÃO: PARA A COLETA DO E-MAIL, CONSIDERAR A SEGUINTE QUESTÃO:

E-MAIL) Qual o seu endereço de e-mail? O(A) senhor(a). Poderia soletrar, por favor?

PROGRAMAÇÃO: NO CAMPO E-MAIL, INSERIR TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO DIGITADA

99 Recusa (ESPONTÂNEA)

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

- TODOS OS E-MAILS DEVEM TER @
- NENHUM E-MAIL DEVE TER Ç OU ACENTOS;
- EVITAR ERROS COMO ".BE" OU ".BN" NO LUGAR DE ".BR",
- EVITAR ERROS COMO ".CON" AO INVÉS DE ".COM"
- EVITAR ERROS COMO ".OGR", ".OG" OU ".OR" NO LUGAR DE ".ORG".
- ENDEREÇOS DE E-MAIL NÃO CONTÉM VÍRGULA, APENAS PONTO.

PROGRAMAÇÃO: APLICAR PARA OS CASOS EM QUE O E-MAIL FOI COLETADO

ESTAMOS CHEGANDO AO FINAL DA PESQUISA

Gostaríamos de agradecer a sua participação e reforçar que suas respostas são muito importantes para a pesquisa que estamos realizando!

Conforme informado antes, garantimos que seus dados pessoais e respostas serão tratados de forma anônima e confidencial.

ACEITE) No entanto, caso você nos autorize, o contratante desta pesquisa, que é o NIC.br gostaria de ter acesso aos seus dados para convidá-lo para participar em outros estudos do NIC.br sobre a sua empresa. Você nos autoriza?

SIM	1
NÃO	2