



Diretoria de Pesquisas

Coordenação das Estatísticas Econômicas e Classificações

Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas

TIC-Empresa

PROPÓSITO DA PESQUISA - As informações fornecidas por sua empresa permitirão a construção de indicadores nacionais sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC nas empresas. Tais indicadores servirão de subsídios ao desenvolvimento de políticas pelo governo e à definição de estratégias de investimento e qualificação de recursos humanos pelas empresas, bem como a comparação com indicadores TIC de outros países. Entende-se por **Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC** o conjunto de tecnologias digitais usadas no processamento e comunicação de informação.

OBRIGATORIEDADE E SIGILO DAS INFORMAÇÕES - A legislação vigente estabelece o caráter obrigatório e confidencial das informações coletadas pelo IBGE, as quais se destinam, exclusivamente, a fins estatísticos e não poderão ser objeto de certidão e nem terão eficácia jurídica como meio de prova.

O IBGE AGRADECE SUA COLABORAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

01 - Código do entrevistador:

02 - Data da coleta:

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

01 - CNPJ:

02 - Razão Social:

03 - Unidade da Federação:

04 - Município:

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

01 - Nome do entrevistado:

02 - Cargo do entrevistado:

03 - Telefone do entrevistado:

04 - E-mail do entrevistado:

Situação da Empresa:

01 - Em operação / em Implantação

02 - Extinta / Paralisada com informação

03 - Extinta / Paralisada sem informação

04 - Extinta até 31 de dezembro de 2010, por fusão total, cisão total ou incorporação

05 - Não exerce atividade no âmbito da pesquisa

06 - Mudança para endereço ignorado ou endereço inexistente

07 - Impossibilitada de prestar informações

08 - Recusa total

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

01 - Número de Pessoas Ocupadas em dezembro de 2010:

02 - A empresa possui homepage (website):

Sim

Não

Se sim, informar o endereço:

03 - A empresa possui departamento (área) de TI:

Sim

Não

MÓDULO A: INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O USO DAS TIC PELA EMPRESA			
A1	A empresa usou computador(es) em 2010? <i>O computador pode ser um computador de mesa (desktop) ou portátil (laptop, notebook, netbook).</i> Atenção: não estão incluídos os equipamentos como: telefones celulares (smartphones), PDAs ou televisões, mesmo que tenham neles incorporadas funções de computação.	Sim <input type="checkbox"/> na empresa <input type="checkbox"/> fora da empresa	Não <input type="checkbox"/> (passe para A11)
A2	Quantas pessoas ocupadas na empresa usaram computadores para fins de trabalho, pelo menos uma vez por semana, em 2010? Se você não puder informar este número, por favor, indique uma estimativa da porcentagem do número de pessoas ocupadas que usaram computadores em 2010. <i>Pessoas ocupadas na empresa são aquelas com ou sem vínculo empregatício, remuneradas diretamente pela empresa. O pessoal ocupado é a soma do pessoal assalariado ligado e não ligado à atividade fim da empresa e do pessoal não assalariado (empregadores e sócios). Ex.: técnicos, estagiários, secretária.</i> Atenção: não são consideradas pessoas ocupadas na empresa os autônomos que trabalham para a empresa e o pessoal que trabalha dentro da empresa mas é remunerado por outras empresas. Ex.: terceirizados, consultores, técnicos de manutenção vinculados a outras empresas, etc.	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> %	
A3	A empresa dispunha de pessoal especializado em TI/TIC em dezembro de 2010? <i>São ocupações relacionadas ao desenvolvimento de TIC: as de analistas de sistemas informáticos, analistas de suporte, analistas de soluções em TI, técnicos de voz sobre IP, técnicos de telefonia associada à computação, programadores, etc.;</i> Atenção: não são considerados especializados em TI/TIC as pessoas que apenas se utilizem das TIC como ferramentas de trabalho, tais como: secretárias, gerentes, pessoal de recursos humanos, atendentes de call center, operadores de equipamentos comandados por computador, como cortadores, soldadores e demais usuários de TIC.	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não (passe para A5)
A4	Quantas pessoas ocupadas na empresa eram especializadas em TI/TIC no total de pessoas da empresa em dezembro de 2010? Se você não puder informar este número, por favor, indique uma estimativa da porcentagem do número de pessoas ocupadas especializadas em TI/TIC em dezembro de 2010.	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> %	
A5	A empresa dispunha de rede local (LAN) em dezembro de 2010? <i>LAN é uma rede de conexão de computadores dentro de uma área específica, como por exemplo, dentro de um edifício, dentro de um departamento ou em um site. Pode ser uma rede com fio e sem fio.</i> Atenção: A rede LAN não precisa necessariamente de conexão com internet. Para existir uma LAN basta que dois ou mais computadores estejam interligados em uma mesma localidade.	Sim <input type="checkbox"/> com fio <input type="checkbox"/> sem fio	Não <input type="checkbox"/>
A6	A empresa dispunha de Intranet em dezembro de 2010? <i>A Intranet é uma rede para disseminação de informações da empresa. O formato da Intranet é idêntico ao de uma página de Internet.</i>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
A7	A empresa dispunha de Extranet em dezembro de 2010? <i>A Extranet é uma rede usada para compartilhar, com segurança, informações da empresa com fornecedores, vendedores, clientes e outros parceiros. Pode ser uma parte privada do website ou da Intranet da empresa, onde parceiros da empresa podem navegar após autorização ou autenticação.</i> Atenção: consultas ao conteúdo da Extranet de uma empresa são realizadas mediante autorização da empresa que vai ser acessada.	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
A8	A empresa utilizou computação em nuvem (cloud computing) em dezembro de 2010? <i>É um conjunto de serviços acessíveis pela internet que visam fornecer os mesmos serviços de um sistema operacional ou parte deles que estejam instalados nos computadores da empresa. Esta tecnologia consiste em compartilhar ferramentas computacionais pela interligação dos sistemas na Internet ao invés de ter essas ferramentas localmente (mesmo nos servidores internos), tendo-se assim acesso remoto, de qualquer lugar.</i> Atenção: a computação em nuvem pode ser usada internamente, como forma de otimizar os recursos computacionais existentes na empresa. Pode ser contratada de terceiros para racionalizar custos.	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não

A9	Os softwares utilizados pela empresa em 2010, eram:	Várias respostas são permitidas	
	Prontos para uso (pacotes)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Softwares Livres	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Desenvolvidos pela própria empresa	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Desenvolvidos por outra empresa ou através de consultoria	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
A10	Os softwares utilizados pela empresa em 2010, tinham como finalidade:	Várias respostas são permitidas	
	Gestão Comercial (<i>compra, venda, estoque, fornecedores</i>)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Gestão de RH (<i>folha de pagamento, treinamento, EAD</i>)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Gestão Financeira/Contábil/Fiscal	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	BI (<i>Business Intelligence</i>) / Gestão de Conhecimento	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Gestão Eletrônica de Documentos	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Gestão Integrada (<i>ERP</i>)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Automação Industrial / Robótica	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Desenvolvimento de Produtos / Serviços (<i>CAD, CAM, CASE</i>)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Aplicações Multimídia, Gráficos e Geoprocessamento	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Outros	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Especificar:		
A11	A empresa usou telefone celular em dezembro de 2010?	Várias respostas são permitidas	
	Telefone celular corporativo somente com acesso a voz	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Telefone celular corporativo com acesso a voz e dados	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Telefone celular da própria pessoa somente com acesso a voz	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Telefone celular da própria pessoa com acesso a voz e dados	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Atenção: <i>Inclui smartphones e rádio e não inclui PDA's.</i>		(Se Sim em A1, vá para C1)	
		(Se Não em A1, vá para B1)	

MÓDULO B: MOTIVOS PARA NÃO USAR COMPUTADOR		
B1 Por qual(is) motivo(s) a empresa não usou computador(es) em 2010? O tipo de negócio não necessita do uso do computador Alto custo do computador Não sabe escolher o computador adequado ao seu negócio Não tem pessoas na empresa que saibam usar computador Dificuldade de encontrar na localidade assistência técnica para computador (<i>software e hardware</i>) As atividades que necessitam de computador são realizadas fora da empresa por terceiros (ex.: <i>em escritório de contabilidade, etc.</i>) Outros motivos Especificar: _____ _____ _____ _____ _____	Várias respostas são permitidas	
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso

MÓDULO C: USO DA INTERNET		
C1 A empresa usou a Internet em 2010? <i>Internet é uma rede mundial pública de computador. Ela fornece acesso a um número de serviços de comunicação, incluindo sites (www), e-mail, notícias, entretenimento, arquivos, independentemente da ferramenta utilizada (computador, telefone celular, TV digital, etc.). O acesso pode ser através de uma rede fixa ou móvel.</i>	<input type="checkbox"/> Sim na empresa	<input type="checkbox"/> Não (Se Sim em A1, vá para E1) (Se Não em A1, vá para F1)
	<input type="checkbox"/> fora da empresa	
C2 Quantas pessoas ocupadas na empresa usaram a Internet para fins de trabalho, pelo menos uma vez por semana, em 2010? Se você não pode fornecer este número, por favor indique uma estimativa da porcentagem do número de pessoas ocupadas que utilizaram a Internet no trabalho em 2010.	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/> <input style="width: 50px; height: 20px;" type="text"/> %	
C3 A empresa tinha uma página (<i>homepage ou website</i>) ou portal na Internet em dezembro de 2010? <i>A empresa pode ter uma página ou portal na Internet, bem como, participar de um site de outra empresa com a qual tenha relação.</i> Atenção: <i>Devem ser consideradas como tendo homepage as empresas que tenham suas páginas hospedadas em outras empresas (provedores de acesso, provedores de backbone, etc.), mas que detenham o conteúdo.</i> <i>Não devem ser consideradas como tendo homepage as situações em que a empresa apenas faça parte de um diretório online ou de outra página da Internet onde não tenha controle sobre o conteúdo da página.</i>	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não (passe para C5)

<p>C4</p>	<p>Quais dos seguintes serviços estavam disponíveis no <i>website</i> da empresa em dezembro de 2010?</p> <p>Regulamento sobre a política da privacidade disponível no <i>website</i>, selo ou ícone indicativo de privacidade ou certificação autenticada ou relacionada com a segurança do <i>website</i>.</p> <p>Acesso a catálogo de produtos/serviços ou listas de preços (ex.: livrarias, farmácias, etc.)</p> <p>Possibilidade de personalizar ou desenhar produtos pelos clientes (ex.: montadoras de automóveis, de computadores, etc.)</p> <p>Realização de pedidos ou de reservas <i>online</i> (ex.: cias aéreas, lojas de vendas de eletrodomésticos, etc.)</p> <p>Acompanhamento do pedido de compra <i>online</i></p> <p>Preenchimento de formulário para reclamação ou sugestão (ex.: fale conosco, pesquisa de satisfação, suporte pós-venda, captura de potenciais clientes para futuros contatos)</p> <p>Propaganda (ou anúncio) de postos de trabalho vagos ou recebimento online de solicitações de postos de trabalho (ex.: formulários no website que possibilitem que pessoas se inscrevam para concorrer às vagas ou banco de reservas de trabalho)</p> <p>Outros serviços Especificar:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Várias respostas são permitidas</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>C5</p>	<p>Quais os tipos de conexão à Internet sua empresa utilizou em 2010?</p> <p>Banda estreita <i>Serviço que usa a Internet através da linha telefônica, de placa fax-modem e de provedor de acesso. Este serviço é relativamente lento e o preço cobrado é o mesmo da ligação telefônica e quanto mais usado, maior o valor a ser pago.</i></p> <p>Banda larga fixa <i>Serviço de acesso a Internet, em alta velocidade, que pode ser feito por meio de: rede das prestadoras de serviços de telefonia fixa via ADSL, rede de cabo (cable modem) das prestadoras de TV por assinatura, outros provedores de acesso à Internet, por meio de linhas dedicadas de alta velocidade (cabos metálicos ou fibra ótica) ou ainda por radiofrequência (Wi-Fi, WiMax ou via satélite). O valor a ser pago, geralmente, é fixo.</i></p> <p>Banda larga móvel <i>O que a caracteriza é a sua mobilidade. Pode ser usada em laptop, notebook, netbook, etc. O custo pode ser fixo ou não. A conexão de um computador (Desktop, Notebook e outros) à Internet é efetuada utilizando como modem o próprio telefone celular, um celular na forma de uma placa PCMCIA ou um pequeno modem 3G que se conecta ao computador através de uma porta USB.</i></p>	<p>Várias respostas são permitidas</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p><input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p>	
<p>C6</p>	<p>A empresa efetuou vendas de mercadorias ou de serviços através da Internet em 2010?</p> <p><i>Vendas de mercadorias ou de serviços pela Internet referem-se aos pedidos de compras de produtos ou serviços recebidos pela Internet independentemente do pagamento ter sido ou não efetuado online. Incluem as encomendas recebidas via páginas de Internet, mercados especializados de Internet, Extranets, EDI na Internet, telefone celular habilitado para Internet e e-mail. Também incluem encomendas para a empresa recebidas em nome de outras empresas e encomendas recebidas por outras empresas em nome de sua empresa.</i></p>	<p>Sim</p> <p><input type="checkbox"/> via web</p> <p><input type="checkbox"/> via e-mail</p>	<p><input type="checkbox"/> Não</p>
<p>C7</p>	<p>A empresa realizou compras de mercadorias ou serviços através da Internet em 2010?</p> <p><i>Compras pela Internet referem-se aos pedidos de compra de produtos ou serviços feitos através da Internet independentemente do pagamento ter sido feito online. Estas compras incluem os pedidos feitos por meio de sites, mercados especializados de Internet, Extranets, Intercâmbio eletrônico de dados (EDI), telefones celulares habilitados para Internet e e-mail.</i></p>	<p>Sim</p> <p><input type="checkbox"/> via web</p> <p><input type="checkbox"/> via e-mail</p>	<p><input type="checkbox"/> Não</p>

MÓDULO D: SEGURANÇA NO USO DAS TIC			
D1	A empresa tinha uma política de segurança em TIC formalmente definida, em 2010?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Se Sim: A empresa realiza revisões periódicas na sua política de segurança?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
D2	A empresa utilizou qual(is) procedimento(s) como medida(s) de segurança de informação em 2010?	Várias respostas são permitidas	
	Antivírus, anti-spyware, anti-span	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Firewall, sistema de detecção de intrusão IDS	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Tecnologias de proteção de dados	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	(ex.: backup de dados, criptografia)		
	Tecnologias de autenticação	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	(ex.: senhas, OTP, tokens (gera número randômico para transações financeiras), smartcards (usado para validar transações), certificados digitais)		
	Tecnologias de comunicação segura em aplicações cliente-servidor	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
(ex.: HTTPS, VPN)			
Restrições de acessos a sites	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
(ex.: política de segurança com bloqueio de algumas tarefas ditas particulares: correios eletrônicos, compras online, sites de relacionamentos, download de músicas)			
Outros procedimentos	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Especificar:			
D3	Em 2010, que tipo de incidentes relacionados à segurança em TI/TIC afetaram os sistemas TI/TIC da empresa e resultaram em:	Várias respostas são permitidas	
	Destruição total ou parcial de dados por programas com código malicioso (ex.: vírus, worms, cavalos de tróia e outros do gênero) ou por acesso não autorizado	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Indisponibilidade dos serviços TIC, destruição total ou parcial de dados devido a falhas em equipamentos ou programas de informática	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Indisponibilidade dos serviços TIC devido a ataques externos	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	(ex.: alguém, como um hacker, que invade a rede da empresa e a prejudica)		
	Disseminação ou uso de dados confidenciais devido à engenharia social	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
(ex.: alguém que coleta informações pessoais de gerentes ou diretores para usá-las em prejuízo da empresa, como pedido de troca de senha)			
Disseminação ou uso de dados confidenciais em formato eletrônico por empregados, intencional ou não intencionalmente	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	

MÓDULO E: HABILIDADES EM TIC			
E1	A empresa proporcionou treinamento/qualificação ao seu pessoal para desenvolver ou aperfeiçoar as habilidades em TI/TIC em 2010?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não (passe para E3)
	Inclui EAD (ensino a distância) e também ensino presencial desde que direcionados para as TIC		
E2	Que tipo de treinamento/qualificação foi proporcionado pela empresa em 2010?	Várias respostas são permitidas	
	Para desenvolvimento de habilidades básicas em TI	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	(ex.: editor de texto, planilha eletrônica, editor de apresentações, etc.) e uso da Internet		
	Para obtenção de certificações	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	(ex.: Microsoft, Cisco, Borland, COBIT, ITIL, etc.)		
Para aprendizado de domínio de ambientes de desenvolvimento/ linguagens	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
(ex.: Java, Delphi, Visual Basic, etc.)			
Outros tipos de treinamento/qualificação	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não	
Especificar:			

E3	A empresa teve dificuldade em recrutar pessoal especializado em TI/TIC nas seguintes áreas, em 2010?	Várias respostas são permitidas	
	Para Infraestrutura	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Para Gestão de TI	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Para Desenvolvimento de Sistemas	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
E4	Por qual(is) motivo(s) a empresa teve dificuldade em recrutar pessoal ligado às TI/TIC nas seguintes áreas em 2010?	Várias respostas são permitidas	
	Dificuldade em encontrar pessoal qualificado	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Se Sim:		
	Com certificações (ex.: Microsoft, Cisco, Borland, COBIT, ITIL, etc.)	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Com domínio de ambientes de desenvolvimento/ linguagens (ex.: Java, Delphi, Visual Basic, etc.).	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Altos custos de remuneração de especialistas em TI/TIC	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
	Outros motivos Especificar:	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não

MÓDULO F: MOTIVOS PARA NÃO USAR A INTERNET

F1	Por qual(is) motivo(s) a empresa não usou a Internet em 2010?	Várias respostas são permitidas	
	O tipo de negócio não necessita do uso da Internet	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	Alto custo do serviço de acesso à Internet	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	Não tem pessoas na empresa que saibam usar a Internet	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	Não considera a Internet segura	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	Não há cobertura de banda estreita na Região	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	Não há cobertura de banda larga na Região	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	As atividades que utilizam a Internet são realizadas fora da empresa por terceiros (ex.: envio de IRPJ, de Rais etc.).	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso
	Outros motivos Especificar:	<input type="checkbox"/> Verdadeiro	<input type="checkbox"/> Falso