

PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO BRASIL

DESTAQUES 2008 – Módulos Adicionais

A pesquisa **TIC Domicílios 2008**, cujos módulos iniciais foram lançados em 26 de março de 2009, trouxe a importante novidade de expansão do estudo para a área rural do país, o que possibilita identificar um quadro ainda mais completo sobre a posse e o uso das TICs no Brasil.

Os resultados de 2008 mostraram que houve a intensificação no uso e na posse das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil: 18% dos domicílios brasileiros possuem computador com acesso à rede e 34% da população nacional é usuária efetiva da Internet, ou seja, acessou a web nos últimos três meses.

Apresentamos agora os resultados dos demais módulos da pesquisa TIC domicílios, a saber:

- **Módulo D – Segurança da Rede**
- **Módulo E – Uso do e-mail**
- **Módulo F – Spam**
- **Modulo G – Governo Eletrônico**
- **Módulo H – Comércio Eletrônico**

Destaques dos resultados obtidos:

- Os incidentes de segurança, como ataque de vírus e códigos maliciosos, foram identificados por um terço da população brasileira, sendo que a grande maioria enfrentou esse problema no domicílio (61%).
- Mais de 70% dos internautas brasileiros utilizam algum tipo de software antivírus, sendo que cerca da metade deles realizam atualização automática ou atualizam a base de assinaturas do seu antivírus diariamente.
- A análise do Total Brasil revela que há uma parcela dos usuários da Internet que não possuem conta de e-mail (15%), sendo que esta proporção é 14% na área urbana e 19% na área rural.
- O número de usuários da Internet que possuem conta de e-mail gratuita passou de 55% em 2005 para 80% em 2008, enquanto as contas de e-mail pagas apresentam tendência de declínio.
- Entre os indivíduos que já acessaram a Internet, 13% declararam ter comprado produtos ou serviços através de portais de compra, considerando o total do país. Na área rural, apenas 5% dos internautas brasileiros realizaram atividades de compra pela Internet, revelando que o comércio eletrônico ainda é pouco utilizado nessas regiões do país.
- A proporção de pessoas que já acessou a Internet para realizar pesquisa de preços é bem mais significativa se comparada com a proporção daqueles que já compraram efetivamente através da rede: 44%. Na área rural, a pesquisa de preços é uma atividade realizada por quase um terço dos internautas.

- Segundo os dados da pesquisa, o uso do governo eletrônico no Brasil alcança 22% da população em todo o território nacional, sendo que, na área urbana, 25% das pessoas utilizaram algum serviço disponibilizado pelo Governo através da Internet. Na área rural, a proporção dos que usaram os serviços públicos eletrônicos não passa de 7%.

INTRODUÇÃO

A realização da quarta edição da PESQUISA SOBRE O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO NO BRASIL – **TIC Domicílios 2008** – trouxe uma importante novidade: a extensão da pesquisa para todo o território nacional.

Em 2008, a TIC Domicílios passou a ser aplicada também na área rural. O objetivo foi possibilitar a construção de um retrato ainda mais completo do uso e da posse das TICs no país, apresentando, a partir deste ano, resultados para o Total Brasil. Esse é um recurso importante para compararmos de modo ainda mais apurado os resultados da pesquisa com os estudos internacionais, como também para auxiliar o desenho de políticas públicas que possam melhor atender aos objetivos da inclusão digital em um país de dimensões continentais, que apresenta profundas diferenças socioeconômicas e culturais entre suas regiões.

TOTAL BRASIL

De acordo com o IBGE, a área urbana concentra cerca de 85% da população brasileira. Assim, os resultados acerca dessa população são bastante semelhantes aos resultados obtidos para o Total Brasil. No entanto, a comparação entre as áreas urbana e rural mostram a profunda diferença no perfil da posse e do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação nessas regiões distintas.

Por ser este o primeiro ano a incluir o resultado para o Total Brasil, ainda não é possível avaliar tendências na análise dos novos indicadores. Para facilitar a leitura dos resultados, essa análise

está dividida em duas partes. Na primeira, discutem-se os indicadores-base do Total Brasil, apresentando um quadro das principais diferenças entre as áreas urbana e rural, bem como os resultados consolidados para o país. Na segunda parte, encontra-se a análise da série histórica da pesquisa, utilizando-se somente dados da área urbana, por serem estes os dados comparáveis com as pesquisas realizadas nos anos anteriores.

Os resultados da **TIC Domicílios** proporcionam à sociedade e ao Governo a possibilidade de criar um importante debate sobre a inclusão digital no Brasil e sobre o desenvolvimento da Internet no país. Contextualizar as dimensões continentais do Brasil no escopo das Pesquisas **TIC Domicílios** cria também dificuldades e desafios na realização desse estudo.

Entretanto, é uma importante iniciativa que permitirá melhor avaliar os desafios para estender a infra-estrutura tecnológica a todas as regiões brasileiras e para orientar a busca de alternativas que permitam que as TICs estejam ao alcance de todos.

Segurança na Rede

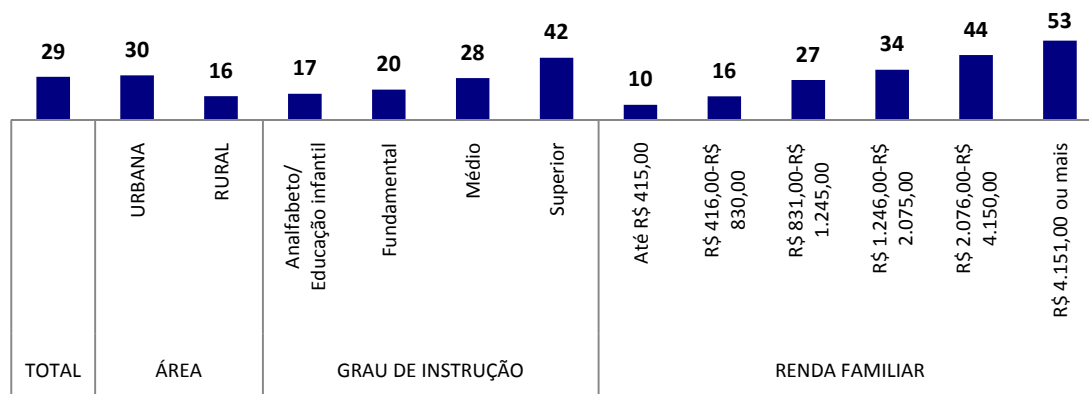
O módulo sobre Segurança na Rede da TIC Domicílios 2008 aborda os problemas de segurança, como ataque de vírus, fraudes financeiras e uso indevido de informações pessoais disponibilizadas na rede por usuários de Internet no período de três meses que antecederam a pesquisa.

Conforme identificado nos anos anteriores, os fatores socioeconômicos são determinantes para a percepção que os usuários de Internet têm a respeito dos problemas de segurança enfrentados.

O gráfico a seguir mostra as variáveis área, nível de escolaridade e faixa de renda em relação à percepção sobre os incidentes de segurança. Nota-se que 42% dos respondentes com nível de escolaridade superior relataram a ocorrência de incidentes de segurança na Internet, em face de somente 17% dentre aqueles com nível de escolaridade definido como analfabetos ou educação infantil.

PERFIL DOS INDIVÍDUOS QUE TIVERAM PROBLEMAS DE SEGURANÇA NA INTERNET (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet

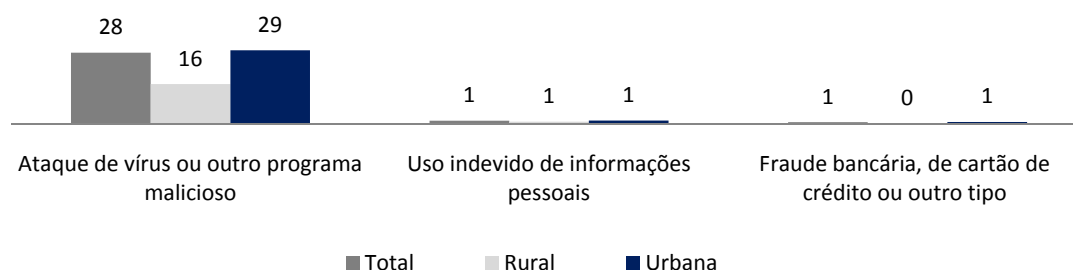


Base: 8.815 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet).

Dentre os problemas que são relatados pelos usuários de Internet, o ataque de vírus e outros códigos maliciosos consolida-se como o problema de segurança mais recorrente, declarado por 28% dos respondentes no Total Brasil, registrando uma diferença considerável entre aqueles que residem em áreas urbanas (29%) e áreas rurais (16%).

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE TIVERAM PROBLEMAS DE SEGURANÇA NA INTERNET, por incidente (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet¹

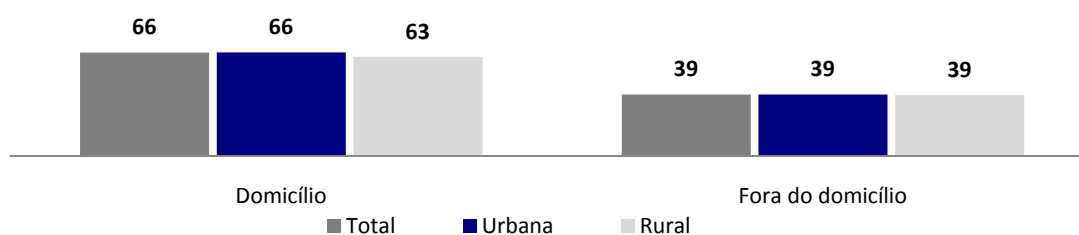


Base: 8.815 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet).

Quanto ao local em que ocorreram os problemas de segurança, o domicílio se consolida como o local mais afetado (66% no Total Brasil). Nota-se que não há diferenças significativas entre as áreas urbana e rural, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE TIVERAM PROBLEMAS DE SEGURANÇA NA INTERNET, *por local (%)*

Percentual sobre o total de usuários de Internet



Base: 8.815 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet).

Em 2008, foi inserido um indicador para identificar os locais fora do domicílio nos quais os problemas de segurança ocorrem. Nota-se que os dois locais mais citados pelos internautas foram os centros públicos de acesso pago e o trabalho (com 41% e 40%, respectivamente). O local "na casa de outra pessoa" teve 18% das citações e a escola registrou 6%.

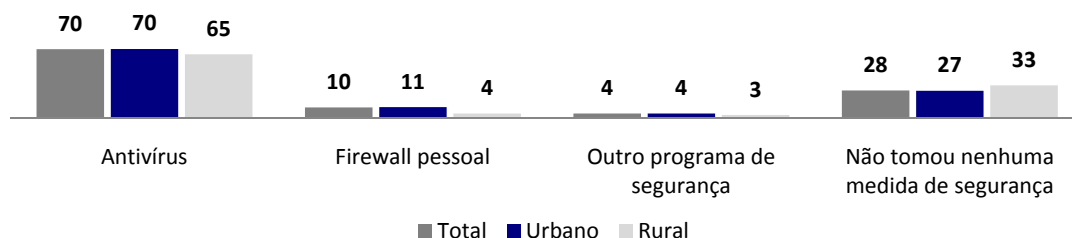
Medidas de segurança adotada

No que tange às medidas de segurança adotadas, vislumbra-se que há uma sensível diferença entre as regiões do país, na medida em que 33% dos respondentes em área rural afirmaram não tomar nenhuma medida de segurança, enquanto esse número permanece em 27% dentre os respondentes da área urbana.

A utilização de programas antivírus destaca-se como a medida de segurança mais utilizada pelos usuários da Internet (70% no Total Brasil).

MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS COM RELAÇÃO AO COMPUTADOR (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem computador¹



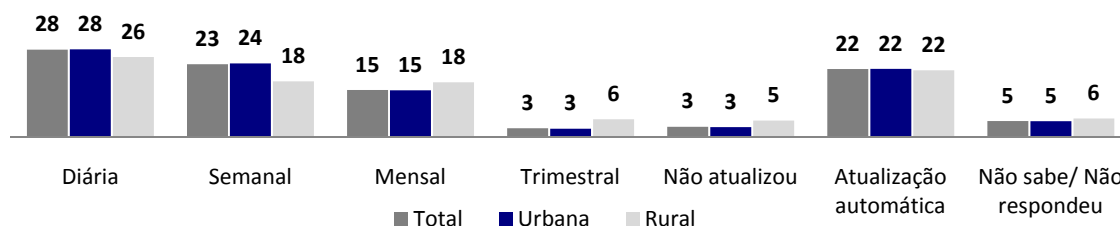
Base: 4.618 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet) e que possuem computador no domicílio.

Apesar disso, os fatores socioeconômicos se mostram novamente fundamentais para avaliar a penetração do antivírus, que está mais presente nas camadas de maior escolaridade: 81% dos respondentes com nível superior, em face dos 50% dos entrevistados analfabetos ou que possuem educação infantil, e de maior renda: 82% dentre aqueles que apontam mais de dez salários mínimos de renda familiar, em oposição aos 51% daqueles que recebem até dois salários mínimos.

É possível constatar, ainda, que a frequência de atualização dos programas antivírus mantém-se parecida nas áreas urbana e rural, fato que permite afirmar que, dentre aqueles que utilizam antivírus, os hábitos de atualização independem da localidade.

FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO ANTIVÍRUS (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem computador no domicílio e que utilizaram antivírus



Base: 3.220 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet) e que possuem computador no domicílio e utilizam antivírus.

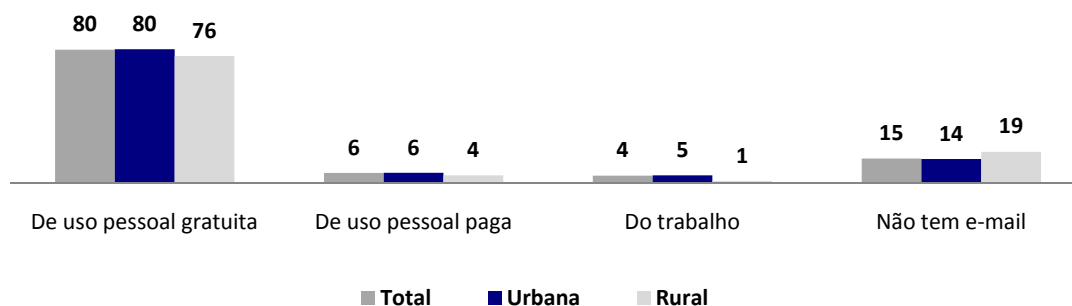
Uso de E-mail

O módulo sobre Uso do E-mail, da quarta edição da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – **TIC Domicílios 2008**, apresenta as características do uso do correio eletrônico dentre a população de usuários da Internet, conforme detalhado adiante.

A análise no quadro Total Brasil, possível a partir de 2008, permite vislumbrar que há uma parcela dos usuários da Internet que não possuem conta de e-mail (15% no Total Brasil), sendo que este número é representado por 14% na área urbana e 19% na área rural.

TIPO DE CONTA DE E-MAIL UTILIZADA (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet



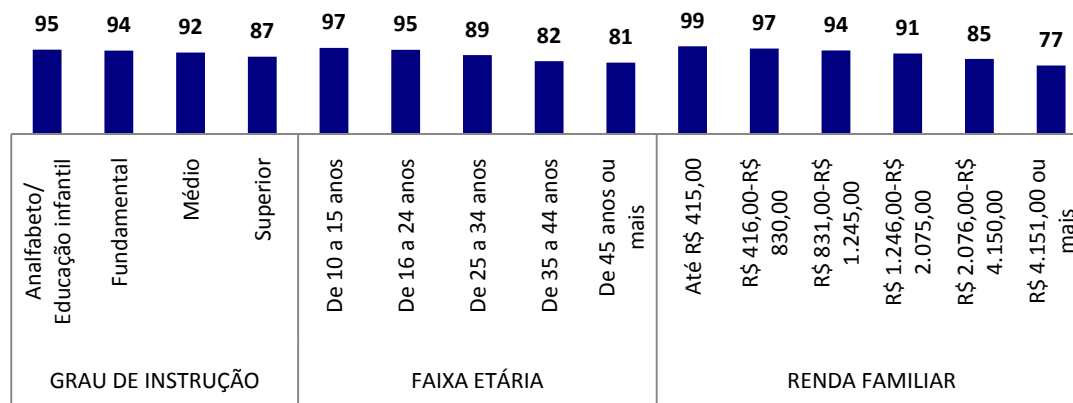
Base: 8.815 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet).

A conta de uso pessoal gratuito consolida-se como a opção mais procurada dentre os usuários de Internet que possuem conta de e-mail (80%), seguida em distância pela conta de uso pessoal paga (6%) e pelo e-mail do trabalho (4%).

Ademais, é possível observar que o correio eletrônico gratuito encontra-se mais presente entre os menos instruídos, os mais jovens e aqueles que possuem menor renda familiar.

PERFIL DOS USUÁRIOS QUE UTILIZAM O E-MAIL GRATUITO COMO PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL (%)

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail



Base: 7.524 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet) e que possuem conta de e-mail.

Destaca-se ainda que há uma pequena diferença dentre os usuários de Internet que declaram ter como principal conta aquelas provenientes do trabalho considerando às áreas urbanas (3%) e a área rural (1%), números que podem ser justificados pela própria natureza das atividades econômicas que cada região desempenha.

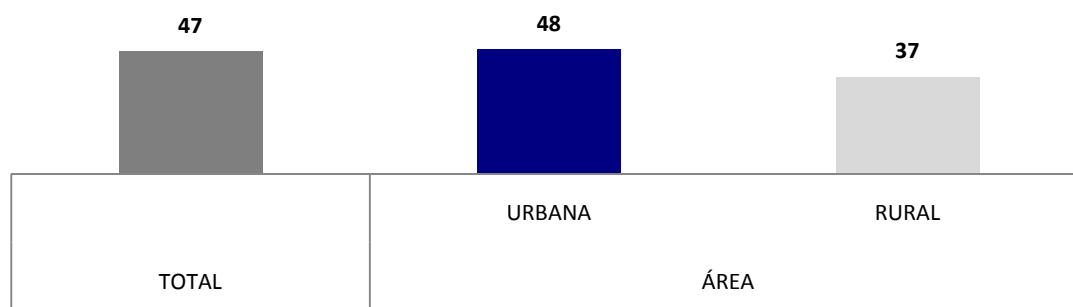
Spam

O módulo sobre spam, da quarta edição da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – **TIC Domicílios 2008**, apresenta um detalhamento dentre os usuários de e-mail que se vinculam à segurança dos usuários da Internet.

Ao analisarmos o quadro comparativo entre as áreas urbana e rural, é possível constatar que a percepção quanto ao recebimento de spam é maior nos centros urbanos, visto que 47% dos entrevistados confirmaram o recebimento de spam nos últimos três meses, sendo 48% da área urbana e 37% da área rural.

RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL NOS ÚLTIMOS TRÊS MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail

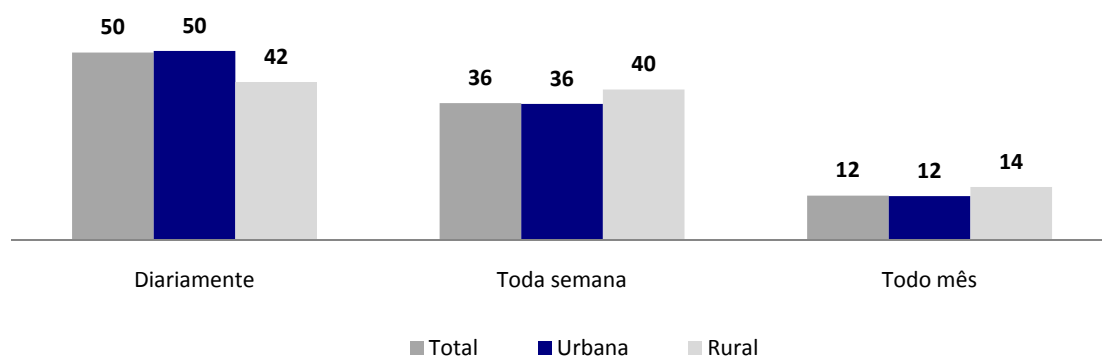


Base: 7.524 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de internet) e que possuem conta de e-mail.

Com relação à frequência de recebimento de spam, há uma sensível diferença quanto aos percentuais de cada localidade, sendo que os respondentes que habitam a área urbana declararam receber spam com maior frequência do que aqueles que vivem na área rural, consolidados em 50% os que responderam receber spam diariamente na área urbana, em face dos 42% na área rural.

FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam



Base: 3.557 entrevistados que receberam spam nos últimos três meses.

Em 2008, os declarantes que recebem spam diariamente continua elevado, totalizando 79% no Total Brasil que registraram, em média, 1 a 10 spams; seguidos por 11% que registraram 11 a 20 spams; 3% para 21 a 40 spams; 2% para 41 a 60 spams; e,

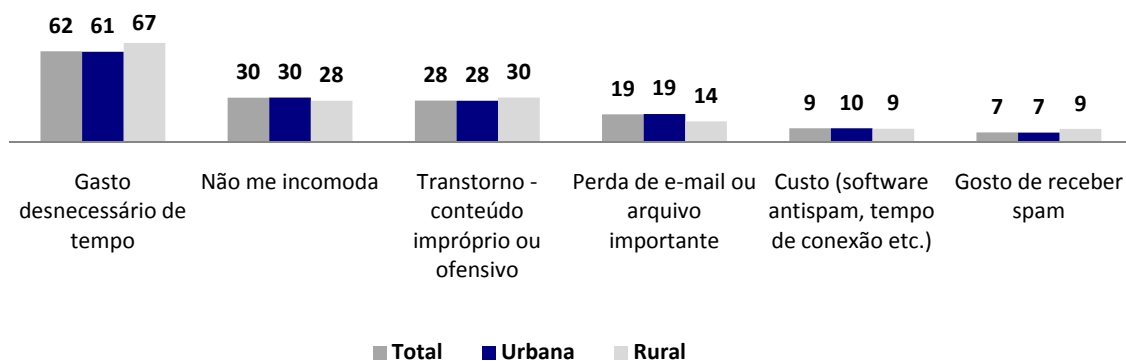
finalmente, 3% para mais de 60 spams diários. Esse quadro não sofre alterações significativas quando comparado ao das áreas urbana e rural, visto que ambas apresentam maior resultado na faixa de 1 a 10 spams diários, com 78% e 81%, respectivamente.

O maior problema relatado pelos usuários de contas de e-mail, no cenário do Total Brasil, consolida-se como o “gasto desnecessário de tempo” (62%), que aparece com um ligeiro aumento na área rural (67%) em comparação à área urbana (61%).

Em seguida, são relatados outros problemas como “não incomoda” (30%), “transtorno por conteúdo impróprio ou ofensivo” (28%), “perda de e-mail ou arquivo importante” (19%), “custo” (9%) e, finalmente, “gosto de receber spam” (7%).

PROBLEMAS CAUSADOS PELO RECEBIMENTO DE SPAM (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam

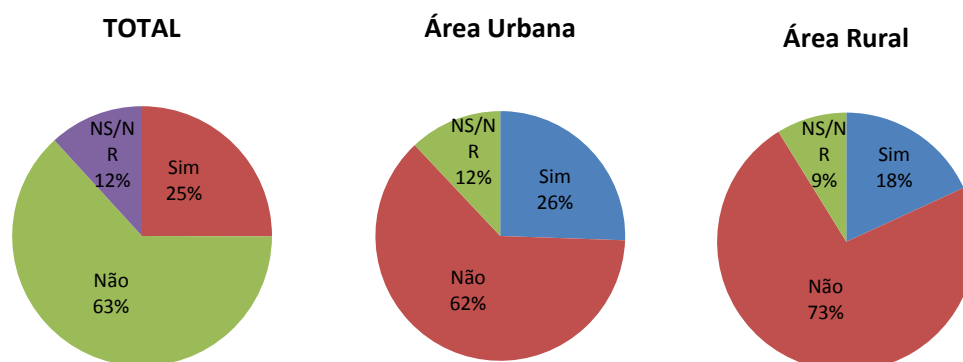


Base: 3.557 entrevistados que receberam spam nos últimos três meses.

É possível verificar, ainda, que 25% dos usuários brasileiros de e-mail declararam possuir filtro anti-spam na conta principal, sendo que esse resultado é maior nos centros urbanos (26%) que nas áreas rurais (18%).

GRÁFICO 21 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE POSSUEM FILTRO ANTI-SPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL (%)

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail



Base: 7.524 entrevistados que possuem conta de e-mail.

Comércio eletrônico

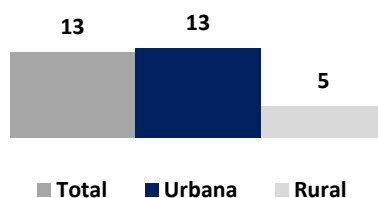
O módulo sobre Comercio Eletrônico, da quarta edição da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – **TIC DOMICÍLIOS 2008**, apresenta a evolução dos hábitos de consumo dos brasileiros relativos às compras por meio da Internet. Como o consumo do brasileiro tem características sazonais, para este grupo de indicadores o principal período de referência utilizado são os últimos 12 meses.

Assim como identificado na análise da posse e uso do computador e da Internet, a utilização da rede para realizar atividades de comércio eletrônico também revela a profunda diferença entre o perfil das áreas urbana e rural. Entre os indivíduos que já acessaram a Internet, 13% declararam ter comprado produtos ou serviços nos últimos 12 meses, através de portais de compra, considerando o total do país. Na área urbana, a proporção de indivíduos que já realizaram compras pela Internet é a mesma, porém, na área rural, apenas 5% dos internautas brasileiros realizaram atividades de compra pela Internet, revelando que o comércio eletrônico ainda é incipiente nessas regiões do país.

A proporção de pessoas que já acessaram a Internet para realizar pesquisa de preços é bem mais significativa se comparada com a proporção daqueles que já compraram efetivamente através da rede. Para o Total Brasil, 44% dos entrevistados declararam ter buscado se informar sobre preços de mercadorias e serviços pela *web*. Na área rural, o número é bem menor: 30%. Entretanto, esse percentual revela que, mesmo nas regiões onde a frequência do uso da Internet é menor e a proporção dos que compraram pela web é relativamente baixa, a pesquisa de preços é uma atividade que atinge quase um terço dos internautas. Outro dado interessante é que nas classes sociais mais elevadas da área rural essa atividade já está consolidada: 76% da classe A e 52% da classe B realizaram pesquisa de preços na Internet.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE JÁ COMPRARAM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET – ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que já acessaram a Internet



Base: 7.866 entrevistados que já acessaram a Internet.

O uso de portais de compra na Internet como ferramenta de comércio eletrônico aumenta entre os usuários de renda mais elevada, e, conseqüentemente, de classe e escolaridade mais altas – as variáveis demográficas, assim como observado na relação com todas as TICs, apontam diferenças significativas entre as diversas faixas da sociedade.

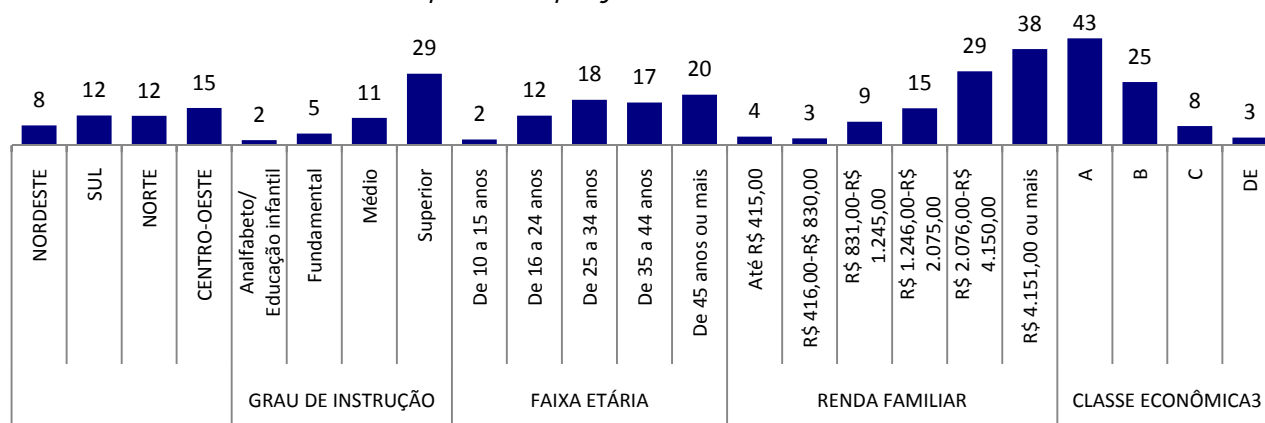
A maior proporção daqueles que compraram produtos e serviços verifica-se na Região Sudeste (15%), entre aqueles que têm

nível superior (29%), os mais velhos (20% daqueles com 45 anos ou mais) e as pessoas com rendas mais altas e pertencentes às classes sociais mais elevadas (38% dos que recebem dez ou mais salários mínimos e 43% dos indivíduos da classe A).

Considerando os mais jovens, entre 16 e 24 anos, o índice é de, aproximadamente, 12%, e, na classe C, somente 8%. Nas classes D e E, e nas faixas de renda até dois salários mínimos, o comércio eletrônico é praticamente inexistente.

PERFIL DOS INDIVÍDUOS QUE JÁ COMPRARAM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET – ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que já acessaram a Internet



Base: 7.866 entrevistados que já acessaram a Internet.

A parcela dos entrevistados que relataram nunca ter adquirido produtos pela Internet apresenta justificativas diversas. A razão mais citada em 2008 foi a preferência por comprar pessoalmente (56%), assim como em 2007. Essa estabilidade pode confirmar o que já foi identificado no estudo anterior: a principal barreira para o comércio eletrônico no país relaciona-se ao hábito de compra do brasileiro, ou seja, uma barreira cultural. Ainda têm força as menções relacionadas com a falta de confiança na Internet, visto que 28% citam a preocupação em fornecer informações pela rede. Isso se deve, provavelmente, ao crescente número de incidentes de

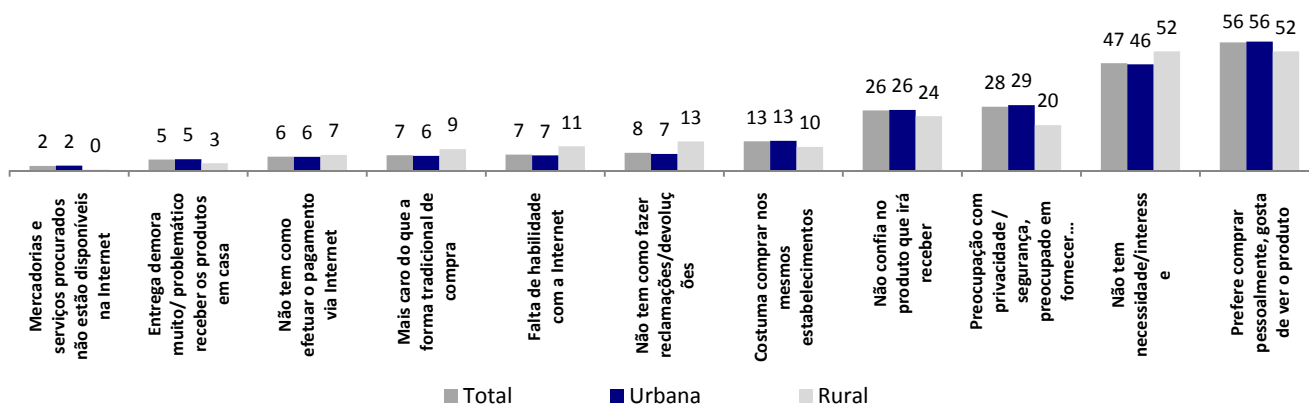
segurança e fraudes que são identificados no módulo de segurança na rede nas declarações dos internautas. A mesma tendência tem sido apresentada pelas estatísticas do CERT.br (<http://www.cert.br/stats/incidentes/>), que registram as infecções de computadores por códigos maliciosos e as tentativas de fraudes que prejudicam financeiramente a vítima há vários anos entre os incidentes mais comuns.

Outro dado interessante reside no fato de as menções relacionadas à falta de necessidade ou interesse serem significativamente superiores nas áreas rurais, indicando menor percepção da importância das atividades de comércio eletrônico nessas regiões. Enquanto na área urbana 46% declararam não ter necessidade ou interesse como barreira para comprar através da web, esse resultado chega a 52% na área rural.

Outra diferença entre as áreas urbanas e rurais do país com relação às barreiras de comércio eletrônico é a falta de habilidade com a Internet, mencionada por 7% da população urbana e por 11% dos que vivem em área rural.

MOTIVOS PARA NÃO COMPRAR PELA INTERNET (%)

Percentual sobre o total de pessoas que nunca adquiriram produtos e serviços pela Internet



Base: 6.596 entrevistados que usaram a Internet mas nunca realizaram compras pela Internet.

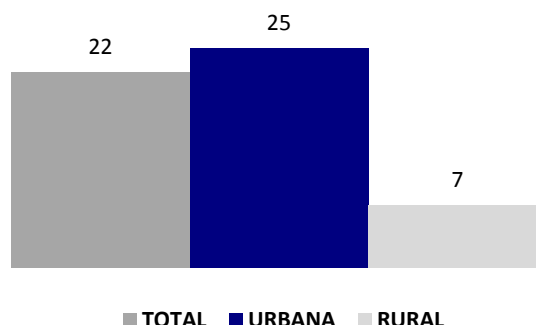
Governo eletrônico

O módulo sobre Governo Eletrônico da Pesquisa TIC Domicílios 2008 detalha a evolução do uso de serviços públicos eletrônicos disponibilizados pelos órgãos públicos ao cidadão via Internet. O grupo de indicadores que mede essa evolução leva em consideração somente os brasileiros em idade eleitoral (16 anos ou mais), e o principal período de referência utilizado são os últimos 12 meses.

Segundo os dados da pesquisa, o uso do governo eletrônico no Brasil alcança 22% da população em todo o território nacional. Na comparação entre áreas urbana e rural a diferença é expressiva: enquanto 25% das pessoas da cidade utilizaram algum serviço disponibilizado pelo Governo através da Internet, com relação à população do campo, que mais sofre com a ausência de instalações físicas de órgãos públicos, a proporção dos que usaram os serviços públicos eletrônicos não passa de 7%.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que já acessaram a Internet em área urbana



Base: 17.340 entrevistados com 16 anos ou mais

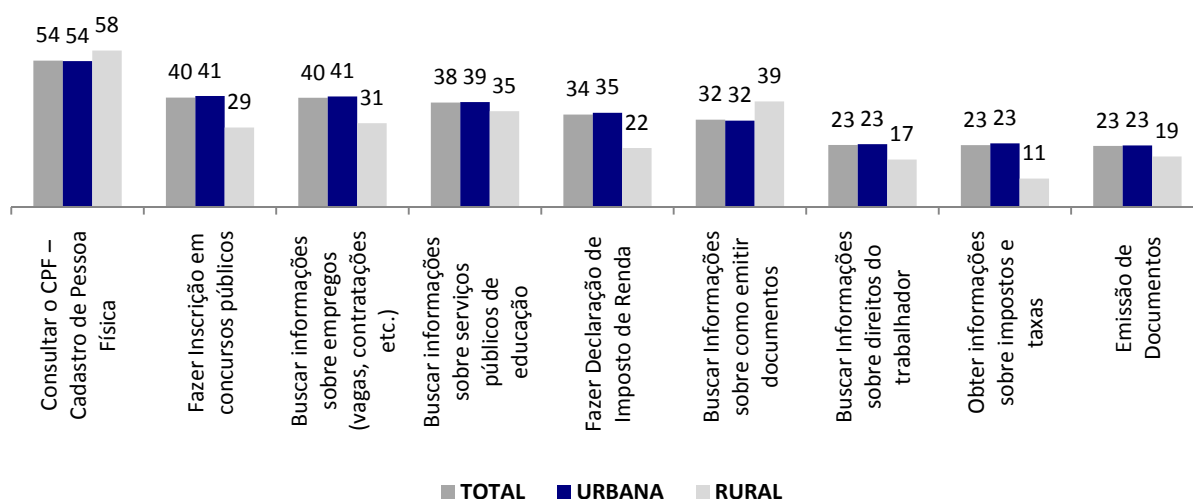
As camadas mais carentes da população e que são, inclusive, as mais numerosas são as que menos utilizam serviços públicos eletrônicos quando necessitam interagir com instituições

governamentais. Entre as faixas de renda, a grande maioria dos que recebem dez ou mais salários mínimos usou algum serviço de governo eletrônico (73%), enquanto uma pequena fatia daqueles com renda até um salário mínimo (4%) e entre um e dois salários (11%) realizaram essa interação virtualmente. Nestas duas faixas de renda, temos cerca da metade da população brasileira representada.

O serviço de governo eletrônico mais popular entre os internautas brasileiros ainda é a “consulta ao CPF”, atividade realizada por 54% das pessoas que utilizam a rede para interagir com órgãos públicos. Em 2008 foi incluída uma gama maior de serviços de governo eletrônico com o intuito de melhor identificar os serviços públicos eletrônicos mais utilizados na Internet em portais de serviços de governo. No total, são 27 tipos de serviços públicos. A seguir, são identificados os nove serviços mais relevantes de acordo com a pesquisa.

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico



Base: 3.873 entrevistados com 16 anos ou mais que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses

Os cinco serviços públicos eletrônicos mais utilizados, além da consulta ao CPF, foram a inscrição em concursos públicos,

com 40% sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico, seguida busca de informações sobre empregos, com 40%, busca de informações sobre serviços públicos de educação, com 38%, e declaração de imposto de renda com, 34%¹. Interessante notar que o uso de serviços públicos de governo eletrônico na área rural acontece em menor proporção na comparação com o restante do país. Exceção feita pela consulta ao CPF, que foi mencionada por 58% dos usuários de serviços de governo eletrônico, da busca de informações sobre como emitir documentos, declarada por 39% das pessoas em áreas rurais que interagiram com o governo por meio da Internet e por 32% dos que vivem em área urbana, e obter licenças e permissões, com 17% para área rural e 12% para área urbana.

Os cinco serviços públicos menos utilizados foram a realização de boletim de ocorrência, com 8%, informações sobre veículos roubados, com 9%, agendamento de consultas médicas, com 9%, serviços da previdência social, com 9%, e buscar informações sobre benefícios sociais, com 10% sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico.

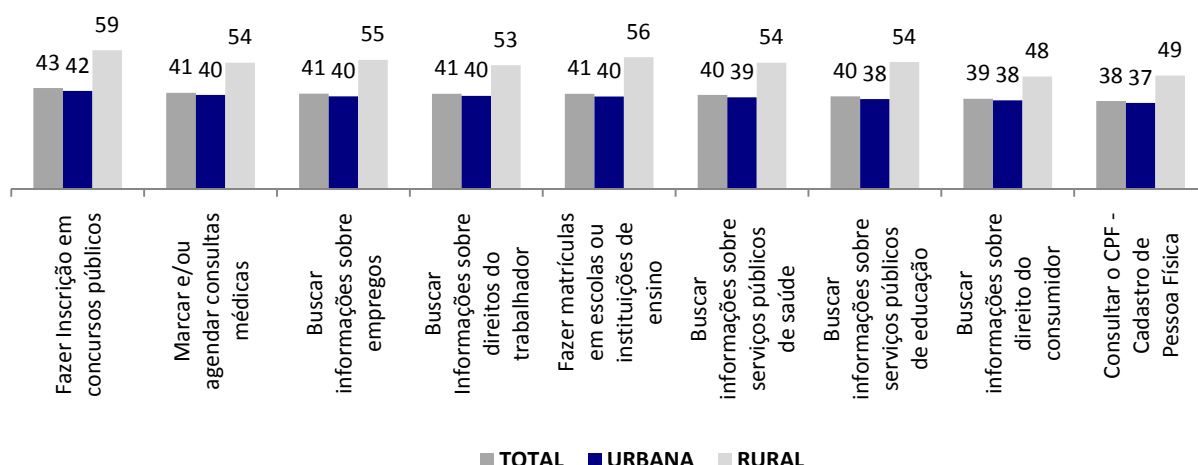
Com relação aos serviços de governo eletrônico que os internautas gostariam de utilizar, a pesquisa revela que, nas áreas rurais, o percentual de declarações é sempre mais elevado que nas áreas urbanas. Em outras palavras, a necessidade de realizar cada um dos serviços públicos apontados pela pesquisa através da Internet é maior para a população do campo do que para a população da cidade. Isso pode estar associado ao fato de que, na área urbana, a disponibilidade de pontos físicos dos órgãos públicos é maior que na área rural. Os serviços públicos que obtiveram os resultados mais

¹ É importante detalhar que são considerados nessa questão tanto pessoas que realizam seu imposto de renda através de um contador e que provavelmente declaram não utilizar o serviço, como também pessoas inseridas na economia informal e que não realizam declaração do imposto de renda.

expressivos para a população do campo nesse indicador foram “fazer inscrições para concursos públicos”, com 59% na área rural e 43% no Total Brasil, seguido de “fazer matrícula em escolas ou instituições de ensino”, com 56% na área rural e 41% no Total Brasil, “buscar informações sobre emprego”, com 55% na área rural e 41% no Total Brasil, “marcar ou agendar consultas médicas”, “buscar informações sobre serviços públicos de saúde” e “buscar informações sobre serviços públicos de educação”, todos com 54% na área rural e cerca de 40% no Total Brasil.

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO QUE GOSTARIA DE UTILIZAR

Percentual sobre o total de pessoas que não usaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram a Internet



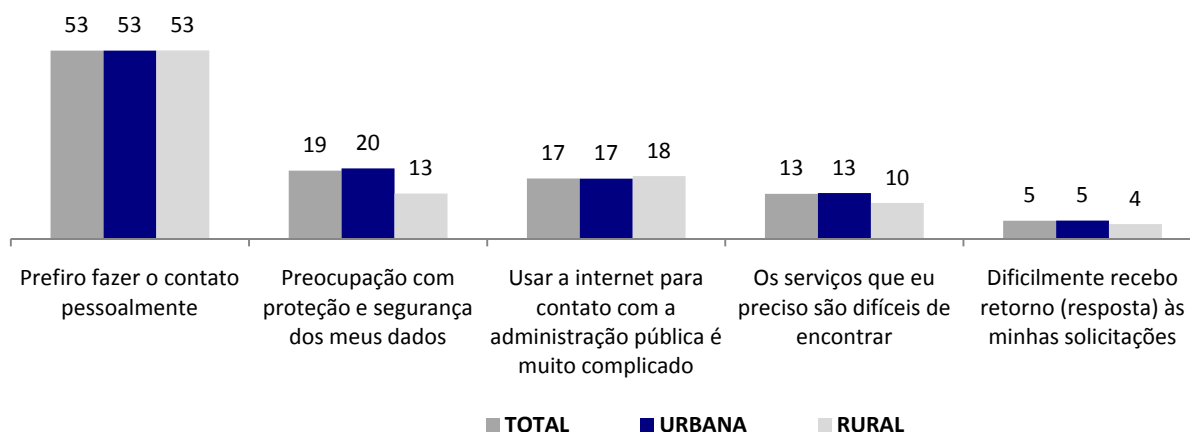
Base: 2.407 entrevistados com 16 anos ou mais que não utilizaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram a internet

Outro fator de destaque levantado pelos resultados da pesquisa é a dificuldade para o uso do e-Gov. Dentre as três principais barreiras para o uso do governo eletrônico, duas delas estão relacionadas à complexidade do uso desses serviços: a principal barreira é “prefiro fazer o contato pessoalmente”, com 53% das declarações, e a terceira colocada no ranking é “usar a Internet para contato com a administração pública é muito complicado”, com 17% das menções.

Interessante notar que o segundo motivo mais citado para não usar serviços de governo eletrônico foi a “preocupação com proteção e segurança dos meus dados” (19%), fator já identificado nesse estudo como barreira para uso de outras atividades relacionadas ao comércio eletrônico.

MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR GOVERNO ELETRÔNICO

Percentual sobre o total de pessoas que não usaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram a Internet



Base: 2.407 entrevistados com 16 anos ou mais que não utilizaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram a internet

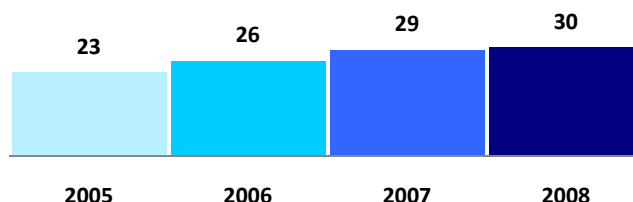
SÉRIE HISTÓRICA – ÁREA URBANA

Segurança na Rede

Os resultados da série histórica referentes à área urbana sobre a proporção de usuários de Internet que encontraram problemas de segurança apresentam uma tendência de crescimento, passando de 23% em 2005 para 30% em 2008.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE TIVERAM PROBLEMAS DE SEGURANÇA NA INTERNET (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet em área urbana



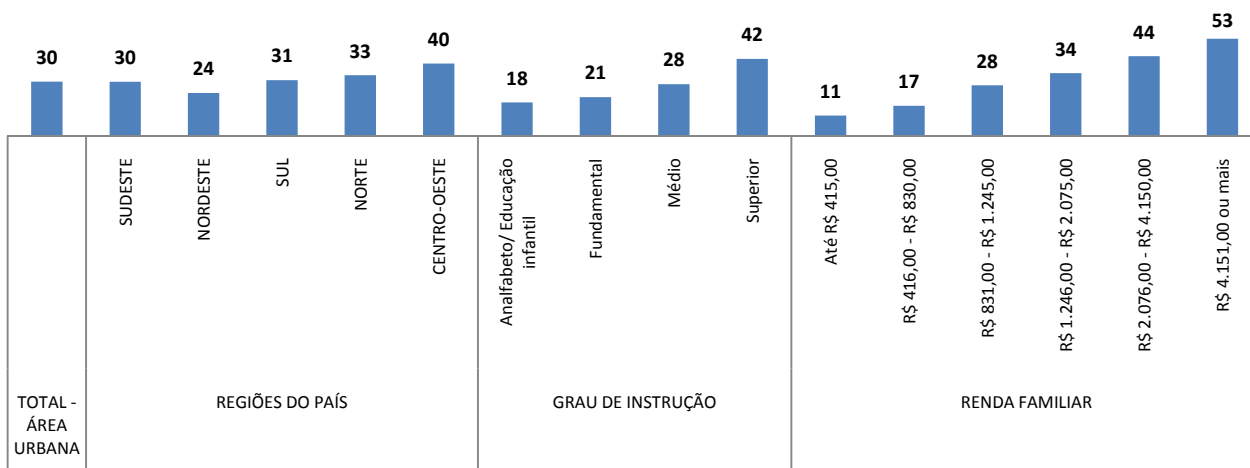
Base: 8.207 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet). Entrevistas realizadas em área urbana.

Ao analisarmos o perfil dos respondentes desse módulo, constatamos que declararam a ocorrência de incidentes de segurança aqueles que possuíam maior grau de instrução e renda familiar. Tal fato poderia indicar que a percepção do usuário da Internet quanto aos problemas de segurança está relacionada a fatores socioeconômicos, como escolaridade e renda familiar.

Nesse sentido, verifica-se que 42% dos respondentes com curso superior declararam que tiveram problemas de segurança na Internet, ao passo que somente 18% dos analfabetos declararam ter enfrentado algum tipo de problema. Não obstante, 53% daqueles que ganham dez salários mínimos ou mais afirmaram a ocorrência desses problemas, em comparação a 11% dos que ganham até um salário mínimo.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE TIVERAM PROBLEMAS DE SEGURANÇA NA INTERNET, por região, renda familiar e grau de instrução (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet em área urbana



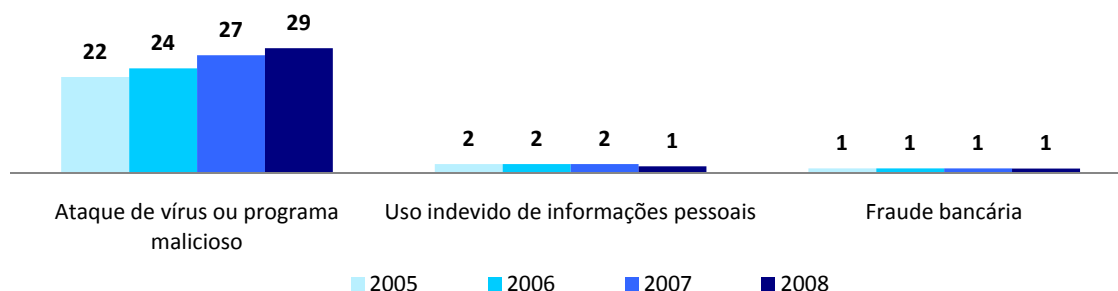
Base: 8.207 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet). Entrevistas realizadas em área urbana.

Com relação aos incidentes de segurança enfrentados pelos usuários da Internet, nota-se que o item “ataque de vírus ou programas maliciosos” se mantém como a ocorrência de maior incidência (29%), bastante distante das alternativas “uso indevido de informações pessoais” (1%) e “fraude bancária” (1%).

Ademais, ao analisarmos a série histórica, constata-se que há um pequeno aumento no percentual dos respondentes desse indicador, passando de 22% em 2005 para 29% em 2008.

PROBLEMAS DE SEGURANÇA ENCONTRADOS USANDO A INTERNET (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet em área urbana



Base: 8.207 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet). Entrevistas realizadas em área urbana.

Local onde identificou o problema de segurança

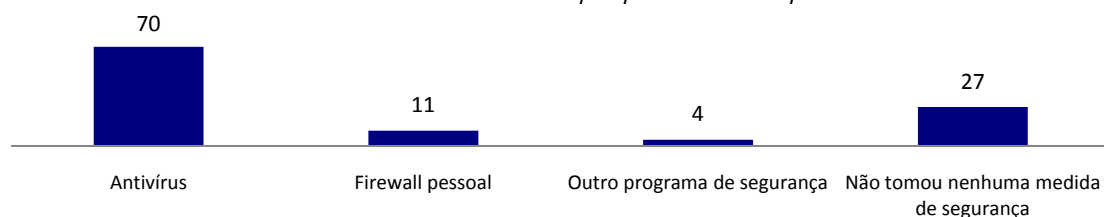
Verifica-se que 6% da população dos respondentes desse módulo declararam ter encontrado problemas tanto no domicílio como fora do domicílio. Desse modo, observa-se que o percentual de respondentes que declararam ter tido problemas de segurança na Internet nos domicílios manteve-se estável, passando de 66% em 2007 para 67% em 2008; e, com relação àqueles que tiveram problemas de segurança "fora do domicílio", percebe-se um aumento de quatro pontos percentuais, passando de 36% em 2007 para 40% em 2008.

Medida de segurança adotada

O programa de antivírus consolida-se como a medida de segurança mais adotada pelos respondentes (70%), seguida em distância pelo firewall pessoal (11%) e outros programas de segurança (4%).

MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS COM RELAÇÃO AO COMPUTADOR (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem computador em área urbana



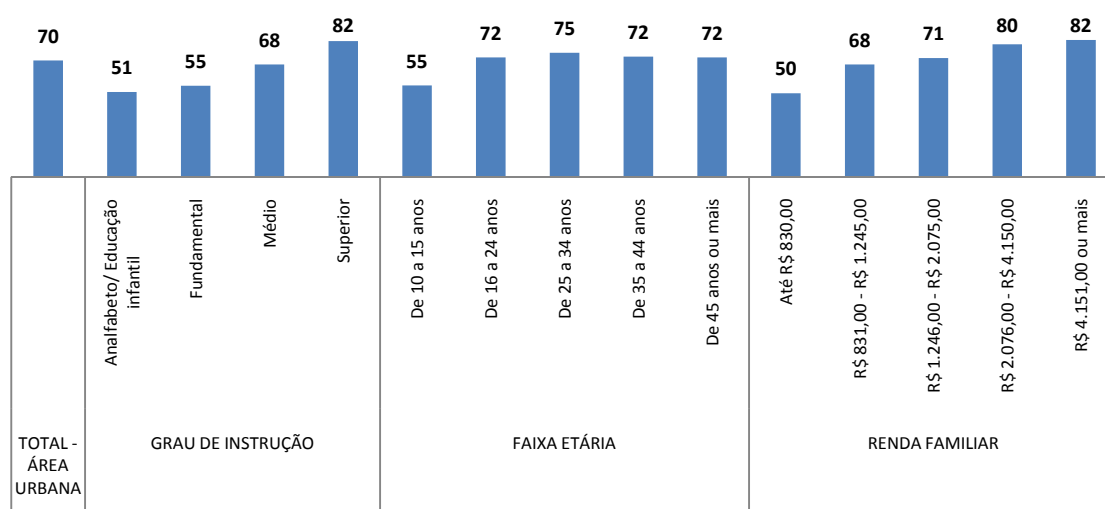
Base: 4.391 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses e possuem computador no domicílio (amostra principal + oversample de usuários de Internet). Entrevistas realizadas em área urbana.

O uso de programas antivírus como medida de segurança também está condicionada a fatores socioeconômicos dos usuários da Internet, visto que 82% dos respondentes com escolaridade superior o utilizam, em oposição a 68% daqueles que possuem ensino médio. Da mesma forma, o antivírus é procurado por aqueles que possuem renda familiar elevada, ou seja, é utilizado por 82% daqueles que

recebem acima de dez salários mínimos e somente por 50% dentre aqueles que ganham até dois salários mínimos.

GRÁFICO 09 – PERFIL DAS MEDIDAS DE SEGURANÇA ADOTADAS COM RELAÇÃO AO COMPUTADOR (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem computador em área urbana

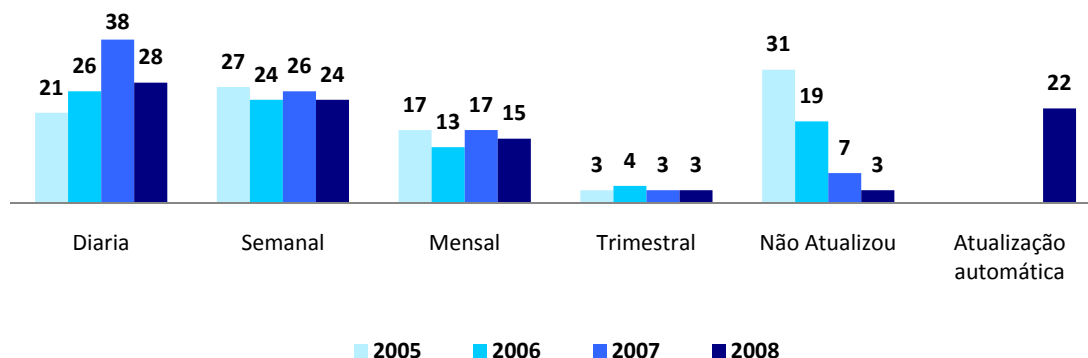


Base: 4.391 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses e possuem computador no domicílio (amostra principal + oversample de usuários de Internet). Entrevistas realizadas em área urbana.

Somente 3% dos usuários de internet declararam não atualizar o antivírus de acordo com os resultados da pesquisa 2008. A frequência diária de atualizações dessa medida de segurança foi de 38% em 2007 e 28% em 2008. Porém, em 2008 houve uma modificação na questão que constrói esse indicador, com a inclusão da alternativa “atualização automática”, que recebeu 22% das respostas.

GRÁFICO 10 – FREQUÊNCIA DE ATUALIZAÇÃO DO ANTIVÍRUS (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem computador e utilizaram antivírus em área urbana



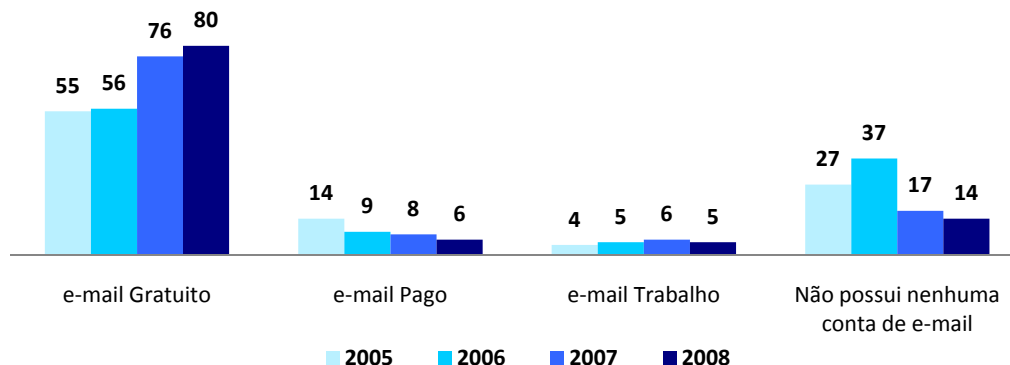
Base 2008: 3.073 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de Internet) que possuem computador no domicílio e utilizaram um antivírus. Respostas estimuladas e rodziadas. Entrevistas realizadas em área urbana.

Uso do E-mail

O número de usuários da Internet que não possui contas de e-mail continua caindo, passando de 27% em 2005 para 14% em 2008, somente na área urbana, conforme mostra o gráfico a seguir. O uso de e-mail gratuito passou de 55% em 2005 para 80% em 2008, e, em contrapartida, o e-mail pago apresenta tendência de queda.

GRÁFICO 14 – TIPO DE CONTA DE E-MAIL UTILIZADA (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet em área urbana

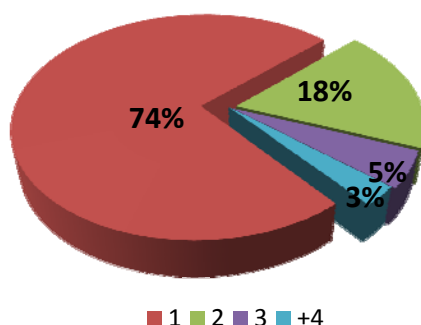


Base2008: 8.207 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de internet). Respostas múltiplas e estimuladas. Entrevistas realizadas em área urbana.

No que se refere à quantidade, verifica-se claramente que a maioria dos usuários de correio eletrônico possui somente uma conta de e-mail, totalizando 74%.

GRÁFICO 16 – QUANTIDADE DE CONTAS DE E-MAIL UTILIZADAS (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem conta de e-mail em área urbana

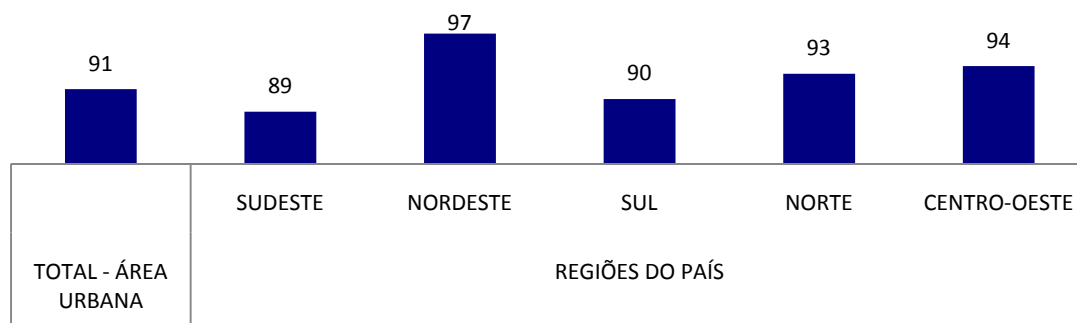


Base: 7.030 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de internet) e que possuem conta de e-mail. Entrevistas realizadas em área urbana.

No que tange à principal conta de e-mail utilizada, verifica-se que a distribuição geográfica dos usuários de contas de e-mail gratuitas está diretamente relacionada ao poder aquisitivo de cada região. Usuários de conta gratuita na Região Nordeste são 97% dos respondentes, face aos 89% na Região Sudeste.

GRÁFICO 17 - PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL UTILIZADO, por região (%)

Percentual sobre o total de usuários de Internet que possuem conta de e-mail em área urbana



Base: 7.030 entrevistados que usaram a Internet nos últimos três meses (amostra principal + oversample de usuários de internet) e que possuem conta de e-mail. Entrevistas realizadas em área urbana.

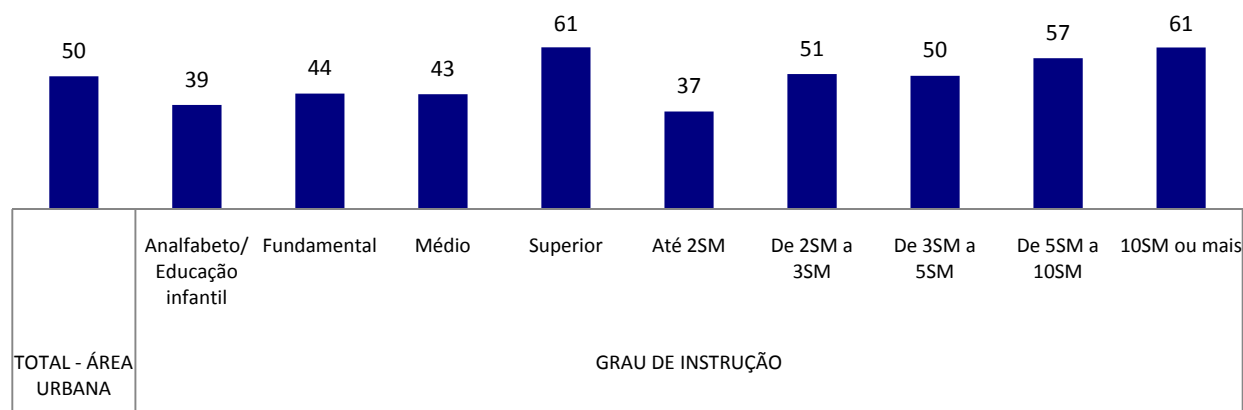
Spam

De modo geral, verifica-se que há estabilidade quanto aos problemas relatados pelos usuários de e-mail quanto ao spam, fato que se torna positivo quando considerado que os artifícios para envio de spams e mensagens indesejadas estão cada vez mais sofisticados. Em 2008, o número de usuários de e-mail que atestaram o recebimento de spam nos três meses anteriores à pesquisa consolidou-se em 48%, mantendo o mesmo percentual verificado no ano anterior.

Em 2008, 50% dos respondentes desse módulo declararam o recebimento diário de spam, ao passo que 36% disseram receber spams semanalmente e 12%, todo mês. Além disso, a frequência do recebimento de spam acompanha os mesmos fatores socioeconômicos identificados para a frequência de uso do e-mail e da Internet, ou seja, quando maior o nível de escolaridade e a renda familiar, maior será a percepção do usuário quanto à ocorrência de spam.

GRÁFICO 22 – PERCENTUAL DOS USUÁRIOS DE INTERNET QUE RECEBERAM SPAM DIARIAMENTE NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam em área urbana

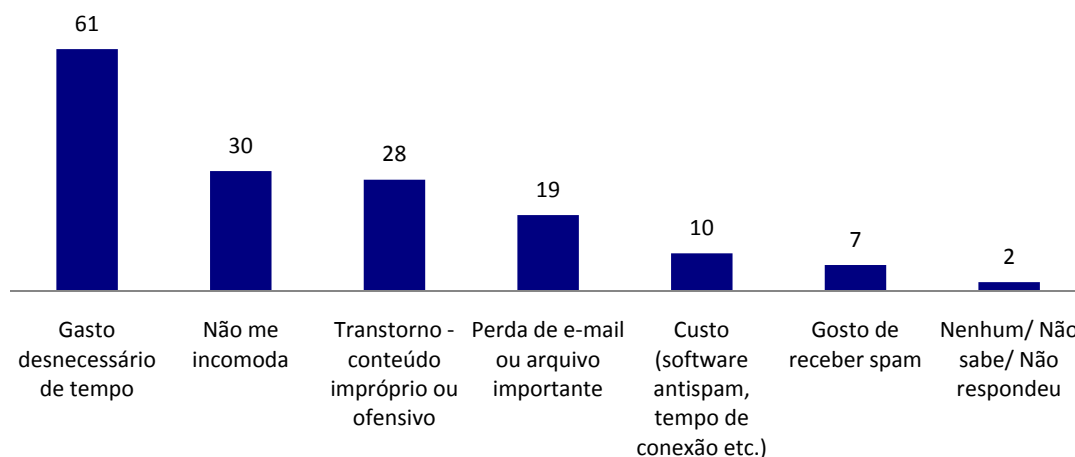


Base: 3.372 entrevistados que receberam spam nos últimos três meses. Entrevistas realizadas em área urbana.

O gasto desnecessário de tempo foi apontado por 61% dos respondentes como o maior problema pelo recebimento de spams. Foram identificados também outros problemas como “não incomoda” (30%), “transtorno por conteúdo impróprio ou ofensivo” (28%), “perda de e-mail ou arquivo importante” (19%), “custo” (10%) e, finalmente, “gosto de receber spam” (7%).

GRÁFICO 23 – PROBLEMAS CAUSADOS PELO RECEBIMENTO DE SPAM (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam em área urbana



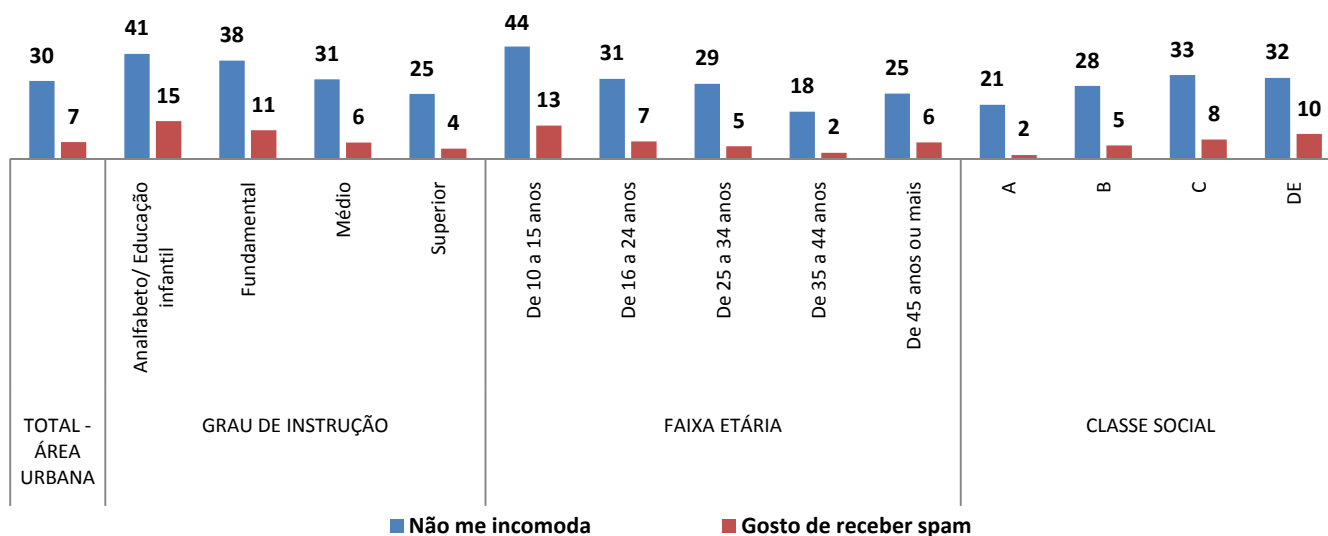
Base: 3.372 entrevistados que receberam spam nos últimos três meses. Entrevistas realizadas em área urbana.

É importante esclarecer que, em 2007, havia uma opção de resposta para os problemas relacionados ao spam, qual seja, “não me incomoda porque gosto de receber spam”, que obteve 20% das respostas. Em 2008, optamos por desmembrar as alternativas com o intuito de melhorar o entendimento, resultando nestas alternativas: “não me incomoda” e “gosto de receber spam”. Essa divisão permitiu isolar os entrevistados que efetivamente gostam de receber spam (7%) daqueles que não se incomodam, (30%). Para efeitos de comparação da série histórica, é possível afirmar que o indicador das pessoas que não se incomodam ou gostam de receber spam cresceu, passando de 20% em 2007 para 33% em 2008.

Ao elaborarmos um perfil dos respondentes que não se incomodam ou gostam de receber spam, verificamos que há direta correspondência com o grau de instrução, a faixa etária e a classe social. No gráfico a seguir verifica-se que 44% dos entrevistados entre dez e 15 anos gostam de receber spam, em comparação aos 18% dos respondentes entre 35 a 44 anos. Além disso, apenas 4% das pessoas que possuem curso superior relatam não se incomodar com spam, enquanto esse número aumenta para 15% dentre os analfabetos e aqueles que possuem educação infantil.

GRÁFICO 24 – PERFIL DOS PROBLEMAS CAUSADOS PELO RECEBIMENTO DE SPAM (%)

Percentual sobre o total de pessoas que receberam spam em área urbana



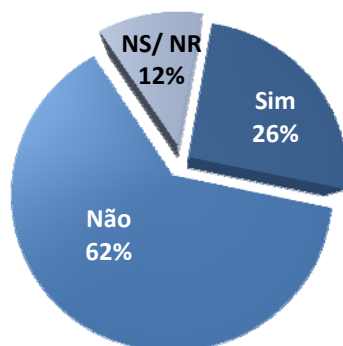
Base: 3.372 entrevistados que receberam spam nos últimos três meses. Entrevistas realizadas em área urbana.

Cresceu o número de usuários que declararam utilizar filtro anti-spam em sua conta de e-mail, passando de 23% em 2007 para 26% em 2008. Chama a atenção o fato de que 12% dos respondentes desse indicador desconhecem a existência de filtro anti-spam. Com efeito, deve-se considerar que a maior parte das contas de e-mail, gratuitas ou pagas, oferece serviços de filtro de spams sem que o usuário perceba, ou seja, sem que necessariamente haja a instalação de um programa pelo titular do correio eletrônico. Portanto, esse indicador deve ser utilizado com cuidado na realização

de análises ou na comparação com outros números dessa ou de outras pesquisas.

GRÁFICO 25 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE POSSUEM FILTRO ANTISPAM NA PRINCIPAL CONTA DE E-MAIL (%)

Percentual sobre o total de pessoas que possuem conta de e-mail em área urbana



Base: 7.030 entrevistados que possuem conta de e-mail.

Comércio Eletrônico

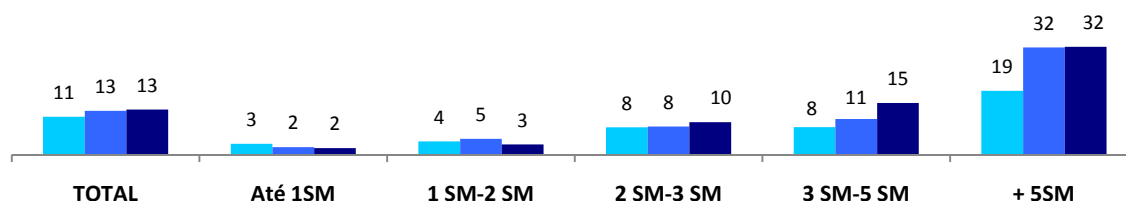
Os resultados da série histórica de comércio eletrônico confirmam que, de maneira geral, há uma estabilidade tanto no resultados de realização de pesquisa de preços pela Internet (46% em 2008 contra 45% em 2007), como no resultado daqueles que efetivamente realizaram alguma compra pela rede nos últimos 12 meses (número que permaneceu em 13% nos últimos dois anos).

Entre as etapas que envolvem um processo de compra, a comparação de preços é sabidamente um importante instrumento utilizado pelo consumidor. É essencial destacarmos que o uso da Internet para a realização dessa atividade já está consolidado no país. Além de atingir quase metade da população brasileira, na classe B 62% o fizeram e, na classe A, cerca de 80% das pessoas que já utilizaram a Internet declararam fazer pesquisa de preços pela rede, indicando que nas camadas da população mais elevadas a compra é quase sempre precedida da consulta de preços pela Internet.

Entretanto, a finalização da compra depende de vários outros aspectos, como confiança no sistema, disponibilidade de entrega na região do usuário e, principalmente, o fato de que estar presente no momento da compra é um hábito bastante arraigado no consumidor brasileiro. Se analisarmos a evolução dos internautas que efetivamente compraram pela rede nos últimos 12 meses, observamos que a faixa entre três e cinco salários mínimos é a única que apresenta crescimento efetivo no período, passando de 8% em 2006 para 11% em 2007 e chegando a 15% em 2008. É possível que essa faixa tenha sido impulsionada pela maior disponibilidade de crédito observada na última década no país.

GRÁFICO 29 – PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE JÁ COMPRARAM PRODUTOS E SERVIÇOS PELA INTERNET – ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que já acessaram a Internet em área urbana



Base: 7.282 entrevistados que já acessaram a Internet. Entrevistas realizadas em área urbana.

Outro importante fator, e que nos ajuda a compreender a estabilidade nas faixas mais baixas de renda, está relacionado às formas de pagamento utilizadas por aqueles que compraram pela Internet: 61% das pessoas em áreas urbanas declararam ter utilizado o cartão de crédito para pagar suas compras via web, um aumento de 14 pontos percentuais em relação aos 47% registrados em 2005. O boleto bancário, segundo colocado, foi identificado como forma de pagamento por 36% dos que compraram pela rede nos últimos 12 meses. Note-se que o pagamento realizado via boleto não oferece a mesma praticidade se comparado do uso dos cartões de crédito e, observa-se que, quanto maior a faixa de renda, maior é a proporção de pessoas que utiliza os cartões para suas compras e menor a

proporção de uso do boleto bancário. Para termos uma idéia, 75% daqueles que têm renda de dez ou mais salários mínimos usaram um cartão de crédito para pagar suas compras na Internet e somente 26% utilizaram boleto bancário.

Com relação às outras formas de pagamento, a categoria “débito on-line/ transferência eletrônica” apresenta redução em sua utilização – de 9% para 3% entre 2005 e 2008. Esta queda pode representar uma transferência do uso desta modalidade de pagamento para o uso de boleto bancário, que cresce de 30% para 36% nos últimos 4 anos.

O perfil do usuário de comércio eletrônico se manteve semelhante ao da medição passada e também está alinhado com o perfil do internauta que busca informações sobre preços na web. É importante observar que o mercado apresenta números que mostram o crescimento do comércio eletrônico no Brasil. Entretanto, o aumento em número absoluto de compradores registrado pela pesquisa (em 2008 120 mil pessoas a mais declararam realizar alguma compra pela Internet, em comparação a 2007) pode ser responsável pelo crescimento do volume de transações na rede. Além disso, ao ganhar confiança de que o sistema funciona, é provável que os usuários de comércio eletrônico passem a aumentar o gasto com as categorias já conhecidas ou experimentem novas categorias de compras. Assim, outra hipótese para este crescimento é que o valor médio gasto nas compras tenha aumentado ao longo do tempo.

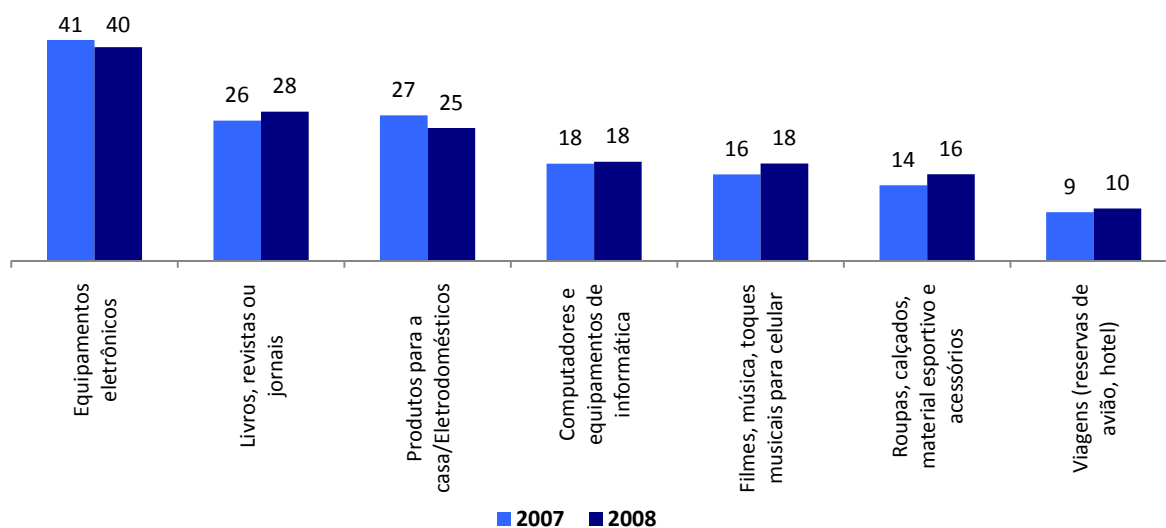
Mais uma vez, a pesquisa identificou que a proporção de pessoas que tiveram problemas ao adquirir produtos pela rede é baixa. Do total de internautas que adquiriram produtos e serviços via Internet, somente 8% declararam ter experimentado algum tipo de

problema no processo, como, por exemplo, tempo de entrega maior que o indicado ou entrega de produto avariado. Essa proporção se mostra estável em relação ao dado de 2006 (9%) e menor que o dado de 2007 (10%). Isso sugere que a infra-estrutura disponível para a realização do comércio eletrônico (sistemas de pagamento, logística de entrega, catálogos de produtos disponíveis) não são uma barreira para a realização de compras pela rede.

O ranking de produtos mais comprados pelos usuários de comércio eletrônico se manteve na mesma ordem e com proporções similares aos resultados auferidos em 2007. Os produtos que se mantiveram à frente na lista dos mais vendidos foram os equipamentos eletrônicos, que englobam câmeras fotográficas, aparelhos de DVD, entre outros. A categoria de roupas, calçados, materiais esportivos e acessórios apresenta um pequeno crescimento. Já a categoria de filmes, música, toques musicais para celular reverte a tendência de queda e cresce dois pontos percentuais em 2008.

GRÁFICO 30 – PRODUTOS E SERVIÇOS ADQUIRIDOS PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

Percentual sobre o total de pessoas que adquiriram produtos e serviços Internet em área urbana



Base: 983 entrevistados que adquiriram produtos e serviços pela Internet nos últimos 12 meses. Entrevistas em área urbana.

O percentual de entrevistados que já divulgou ou vendeu algum produto ou serviço pela Internet obteve o mesmo resultado desde o início da medição: 4% realizaram alguma operação dessa modalidade de comércio eletrônico. Essa avaliação reforça que alguns comportamentos estão mais associados à maior escolaridade e renda, pois o perfil dos usuários que divulgaram ou venderam produtos e serviços se concentra nas camadas mais altas. Na faixa de renda até um salário mínimo, essa modalidade de comércio eletrônico é praticamente inexistente (1%), e na faixa de dez salários mínimos ou mais 18% declararam ter divulgado ou vendido bens e serviços pela rede, o que representa um crescimento de cinco pontos percentuais em relação ao ano passado.

Governo Eletrônico

Após o forte crescimento no patamar de uso de serviços de governo eletrônico no período de 2005 a 2007, o ano de 2008 aponta estabilidade no resultado – um quarto da população acima de 16 anos utilizou esse tipo de serviço nos últimos 12 meses. Embora os serviços de governo eletrônico tenham uma grande abrangência e tragam benefícios para toda a população brasileira, eles ainda não são adequadamente divulgados, pouco conhecidos e ainda pouco utilizados pela grande maioria da população. A estabilização no patamar de uso desse serviço pode ser vista como uma oportunidade de ampliar ainda mais o acesso do cidadão por meio da intensificação de sua divulgação.

A pesquisa revela que o uso de serviços de governo eletrônico, medido pelo indicador “proporção de indivíduos que utilizaram governo eletrônico nos últimos 12 meses”, permaneceu estável em relação ao período de 2007. Esse indicador revela que 25% da população brasileira com mais de 16 anos usou a Internet

para interagir com órgãos públicos nas diferentes esferas de Governo: municipal, estadual e federal. No entanto, quando analisamos esse percentual por região, observa-se que as Regiões Centro-Oeste e Sudeste atingem 33% e 27%, respectivamente, sendo que a Região Nordeste apresenta a menor proporção de indivíduos que utilizaram serviços de governo eletrônico, apenas 19%. Enquanto nas Regiões Sudeste, Sul e Nordeste a proporção de indivíduos que utilizaram serviços de governo eletrônico permaneceu praticamente estável em relação a 2007, as Regiões Centro-Oeste e Norte foram as únicas que apresentaram um crescimento de três pontos percentuais na comparação com os resultados do período anterior.

O perfil dos usuários desse tipo de serviço é definido entre os mais escolarizados e com renda familiar mais alta. Já nas faixas etárias, o que se observa é a maior utilização entre os mais novos.

A pesquisa revela também que o uso de serviços de governo eletrônico entre os brasileiros acima de 16 anos cresce consideravelmente de acordo com o grau de instrução, a renda familiar e a classe social. A proporção de indivíduos que utilizaram serviços de governo eletrônico na classe A é de 76%, enquanto nas classes D e E não chega a 8%. Já para a população com renda familiar de dez salários mínimos ou mais, esse percentual é de 74%, contra 5% na população com renda familiar de até um salário mínimo. Quando se analisa o grau de instrução, esse percentual é de 71% para a população com nível superior de escolaridade e de apenas 10% para a população com ensino fundamental.

Em relação ao período anterior, os maiores aumentos no uso do governo eletrônico foram registrados junto aos internautas com renda familiar de dez ou mais salários mínimos, crescimento de sete pontos percentuais, saindo de 67% em 2007 para 74% em 2008, e nos internautas na faixa etária entre 16 e 24 anos, que apresentou crescimento de quatro pontos percentuais, saindo de 39% em 2007 para 43% em 2008.

A tabela a seguir mostra a proporção de indivíduos que usaram serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses, divididos por grau de instrução, faixa etária, faixa de renda familiar e classe social.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, por grau de instrução, faixa etária e faixa de renda familiar(%)

Percentual sobre o total de pessoas que já acessaram a Internet em área urbana

Percentual (%)		Sim	Não
TOTAL		25	75
GRAU DE INSTRUÇÃO	Analfabeto/Educação infantil	2	98
	Fundamental	10	90
	Médio	38	62
	Superior	71	29
FAIXA ETÁRIA	De 16 a 24 anos	43	57
	De 25 a 34 anos	37	63
	De 35 a 44 anos	23	77
	De 45 a 59 anos	12	88
	De 60 anos ou mais	1	99
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	5	95
	De 1SM a 2SM	13	87
	De 2SM a 3SM	25	75
	De 3SM a 5SM	40	60
	De 5SM a 10SM	51	49
	10 SM ou mais	74	26

Base 2008: 14.666 entrevistados em área urbana.

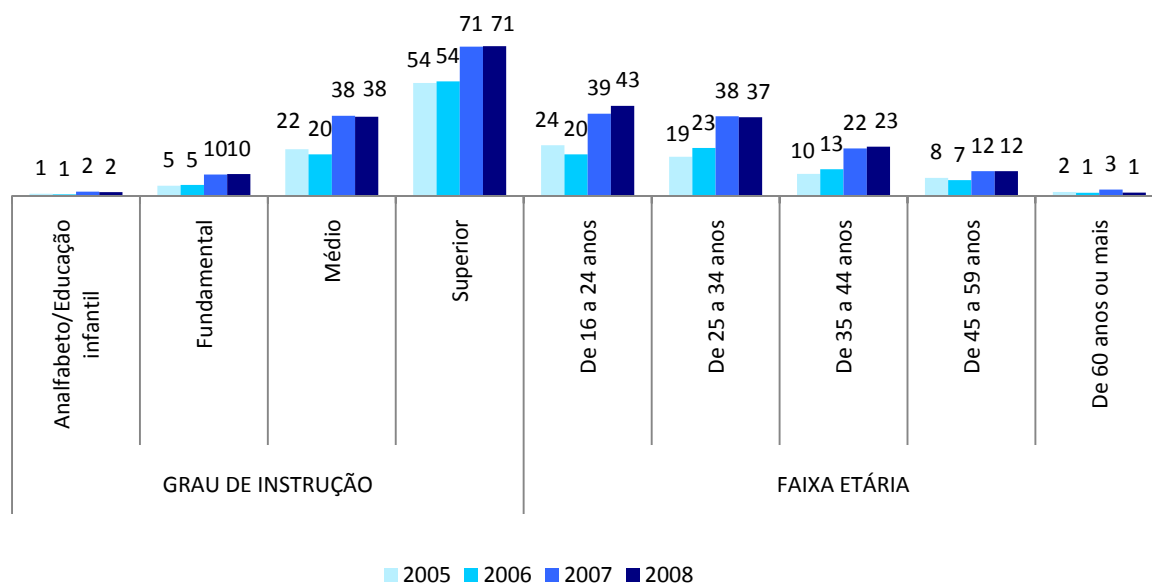
Embora tenha sido observada uma relativa estabilidade no crescimento do uso de serviço eletrônico entre 2007 e 2008, é importante destacar que o crescimento no período entre 2005 e 2008 para os indivíduos com renda familiar entre dois e três salários

mínimos foi de 18 pontos percentuais; entre três e cinco salários mínimos, crescimento de 26 pontos percentuais; e, para a renda familiar acima de cinco salários mínimos, o crescimento no período foi de 21 pontos percentuais.

Nesse mesmo período, verifica-se também um crescimento significativo para os indivíduos com nível superior de 18 pontos percentuais. Com relação à faixa etária, a pesquisa revela um crescimento expressivo para os indivíduos nas faixas de 16 a 24 anos e de 25 a 34 anos, com um crescimento de 19 pontos percentuais em cada uma. Outro aspecto interessante é que a faixa etária entre 16 a 24 anos é a única que apresenta crescimento no percentual de pessoas que usaram o governo eletrônico nos últimos 12 meses entre 2007 e 2008, passando de 39% para 43%.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES, por grau de instrução, faixa etária, faixa de renda familiar (%)

Percentual sobre o total de pessoas que já acessaram a Internet em área urbana



Base 2008: 14.666 entrevistados em área urbana.