

TIC Domicílios 2007

Governo Eletrônico

DESTAQUES 2007

O módulo sobre Governo Eletrônico da TIC Domicílios 2007 apontou que:

- 25% da população brasileira com mais de 16 anos usou a Internet para interagir com órgãos públicos em 2007;
- O uso de serviços de governo eletrônico entre os brasileiros acima de 16 anos cresce consideravelmente segundo o grau de instrução, a renda familiar e a classe social;
- Houve um forte aumento no uso de serviços de governo eletrônico entre internautas com renda familiar entre 3 e 5 salários mínimos e que compõem a classe C;
- O perfil econômico do brasileiro que usa serviços de governo eletrônico é composto por 5% de indivíduos da classe A, 36% da classe B, 48% da classe C, e 11% das classes DE;
- Educação é fundamental para que o brasileiro possa se beneficiar desse tipo de serviços – apenas 12% daqueles que estudaram até o Ensino Fundamental compõem o total de usuários, enquanto 49% informam ter finalizado o Ensino Médio, e 39% o Superior;
- O serviço de governo eletrônico mais popular entre os brasileiros ainda é a “consulta ao CPF”, atividade realizada por 59% das pessoas que utilizam a rede para se comunicar com órgãos públicos;

- O brasileiro gostaria de encontrar mais informação sobre direitos e serviços na rede. “Fazer inscrição em concursos públicos” foi a atividade mais citada em 2007, com 44% das menções, seguida por cinco atividades relacionadas à busca de informação;
- Entre aqueles que não utilizaram serviços de governo eletrônico em 2007, o principal motivo declarado é a preferência pelo contato pessoal (49%).

INTRODUÇÃO

O módulo sobre Governo Eletrônico da 3ª Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil - TIC DOMICÍLIOS 2007 detalha a evolução do uso de serviços disponibilizados pelos órgãos públicos ao cidadão via internet.

Lançada em 14 de março de 2008 (ver [HTTP://www.cetic.br](http://www.cetic.br)), a TIC DOMICÍLIOS 2007 foi coordenada pelo Centro de Estudos sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação do Núcleo de Informação e Coordenação do ponto BR, braço executivo do Comitê Gestor da Internet no Brasil. A pesquisa investigou 17 mil domicílios na zona urbana, entre os meses de setembro e novembro de 2007, entrevistando pessoas com 10 anos ou mais, nas cinco regiões do país. A amostra foi desenhada com base na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística — IBGE.

A pesquisa manteve o padrão metodológico internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia). A TIC 2007 contou, ainda, com a colaboração do Observatório para a Sociedade da Informação na América Latina e Caribe (OSILAC), da Comissão Econômica para a América Latina e Caribe das Nações Unidas (CEPAL), que trabalha com o desenvolvimento dos indicadores-chave das Tecnologias da Informação e da Comunicação, aprovados na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (CMSI), em 2005.

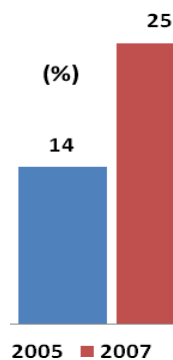
GOVERNO ELETRÔNICO

O módulo sobre Governo Eletrônico da TIC Domicílios 2007 detalha a evolução do uso de serviços disponibilizados pelos órgãos públicos ao cidadão via internet. Neste grupo de indicadores, consideraram-se 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, a quarta parte dos brasileiros acima de 16 anos (25%) usou algum serviço de governo eletrônico em 2007, considerando o período de 12 meses anterior à realização da pesquisa. Esse resultado apresenta um crescimento de 11 pontos percentuais em relação à pesquisa realizada em 2005, quando 14% dos usuários de internet com mais de 16 anos informaram ter usado algum dos serviços de relacionamento com o governo disponível online. Em 2006 este percentual foi de 12%, mas a comparação não deve ser realizada, pois houve uma mudança significativa na metodologia de coleta deste indicador¹.

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

Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais



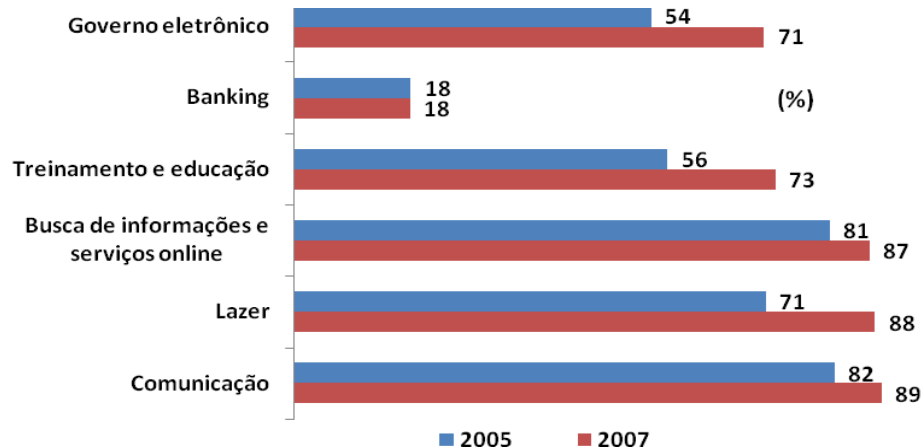
Base 2005: 7.400 entrevistados com 16 anos ou mais.

Base 2007: 14.804 entrevistados com 16 anos ou mais.

¹ Ao contrário de 2005 e de 2007, em 2006 foi utilizada no módulo uma pergunta direta (filtro) sobre o uso de serviços de governo eletrônico. Percebeu-se que os entrevistados tenderam a responder de forma negativa, mesmo tendo usado algum tipo de serviço. Por este motivo, em 2007 a pergunta filtro foi eliminada. A formulação da pergunta filtro em 2006 era a seguinte: "O(a) sr(a) acessou a internet para usar serviços do governo eletrônico como declaração do imposto de renda, consulta de CPF, pagamento de impostos, entre outros nos últimos 12 meses?". Em 2005 e 2007, o percentual foi calculado sobre o uso de uma lista completa de serviços de governo eletrônico: "Vou citar alguns serviços de governo e gostaria que o(a) sr(a) me dissesse se utilizou a internet para acessá-los nos últimos 12 meses".

Se considerados somente os usuários de internet, ou seja, aqueles que acessaram a internet nos últimos três meses, em 2007 esse percentual foi de 72%, ficando em quinta posição como a atividade mais desenvolvida na internet, atrás de comunicação (89%), lazer (88%), busca de informações online (87%) e treinamento e educação (73%).

PROPORÇÃO DE INTERNATUAS QUE USARAM SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO E OUTROS SERVIÇOS
Percentual sobre o total de usuários de internet

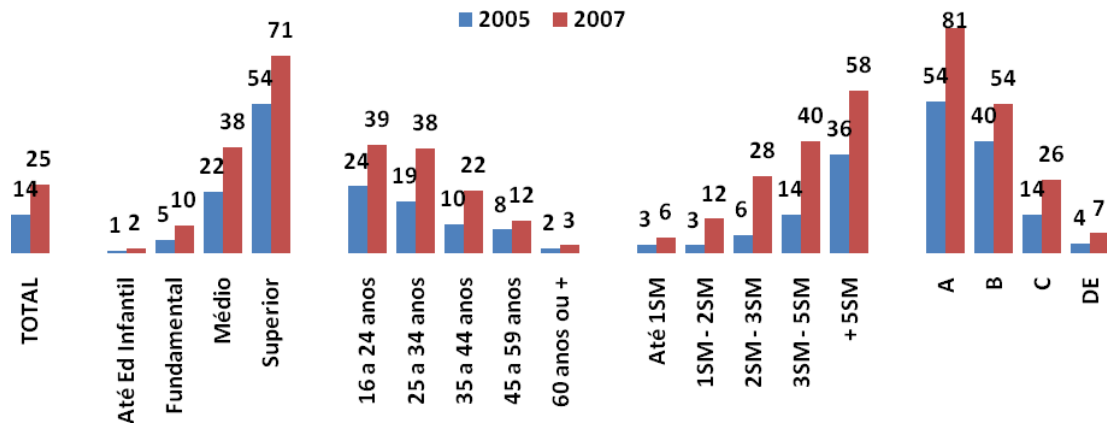


Base 2005: 2.085 entrevistados que usaram a internet nos últimos três meses.

Base 2007: 7.062 entrevistados que usaram a internet nos últimos três meses.

Em relação a 2005, observa-se um crescimento significativo no uso de serviços de governo eletrônico em todos os segmentos da população, seja por renda, classe social, escolaridade ou situação de emprego. **O destaque foi o forte aumento entre internautas com renda familiar entre 3 e 5 salários mínimos, que passaram de 14% em 2005 para 40% em 2007.** E por idade, os usuários se concentram entre os indivíduos de 16 a 34 anos: 38% dos jovens nesta faixa etária declararam realizar algum tipo de contato com órgãos públicos através da internet. Não há diferenças expressivas no uso por região.

PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE USARAM SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES
Percentual sobre o total da população com 16 anos ou mais

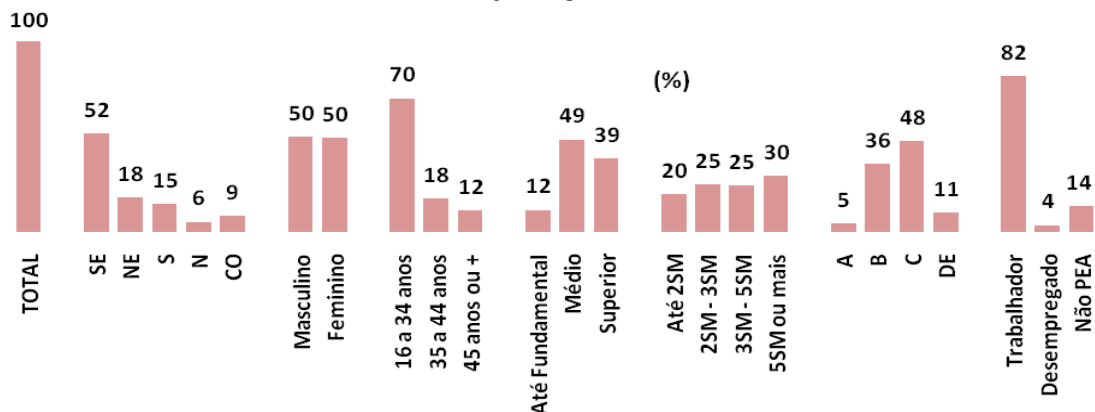


Base 2005: 7.400 entrevistados com 16 anos ou mais.
 Base 2007: 14.804 entrevistados com 16 anos ou mais.

A pesquisa mostra que o uso de serviços de governo eletrônico entre os brasileiros acima de 16 anos cresce consideravelmente quanto maior o grau de instrução, a renda familiar e a classe social. Em 2007, 71% dos indivíduos com educação superior, 58% daqueles com renda familiar superior a 5 salários mínimos e 81% dos brasileiros de classe A informaram ser usuários de serviços de governo eletrônico, enquanto no outro extremo, somente 5% daqueles que possuem até o ensino fundamental, 12% dos que recebem até 2 salários mínimos, e 7% dos indivíduos de classe DE se declararam usuários.

PERFIL DO USUÁRIO DE SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO

Percentual sobre o total de usuários serviço de governo eletrônico anos ou mais



Base 2007: 3.655 entrevistados com 16 anos ou mais que usaram governo eletrônico nos últimos doze meses.

Entretanto, se considerarmos somente os usuários de governo eletrônico, vemos que não são apenas os indivíduos de classe social mais elevada que se beneficiam das facilidades trazidas pelo uso da rede no contato com órgãos públicos. É fato que a maioria dos brasileiros de classe A possui um computador e utiliza a rede para se relacionar com o Governo, mas esse grupo representa apenas 5% do total de usuários. **O perfil econômico do brasileiro que usa serviços de governo eletrônico é composto por 36% de indivíduos de classe B, 48% de classe C, 11% de indivíduos de classes DE, além dos 5% já mencionados de classe A.** Observando o mesmo perfil por renda, vemos que somente 30% dos usuários ganha mais de 5 salários mínimos por mês, enquanto os outros 70% têm rendimentos inferiores a essa soma mensal.

Mas o perfil de usuário reforça que **um nível educacional elevado é fundamental para que o brasileiro possa se beneficiar desse tipo de serviços: apenas 12% daqueles que estudaram até o Ensino Fundamental compõem o total de usuários, enquanto 49% informam ter finalizado o Ensino Médio, e 39% o Superior.** E os números reforçam que o cidadão que se utiliza da rede para acessar os serviços de e-gov é jovem: do total de usuários, 70% têm entre 16 e 34 anos, e somente 12% tem mais de 45 anos.

Podemos dizer que a quase totalidade dos “cibercidadãos” compõe a categoria de trabalhadores, 82%. Nos 18% restantes estão os desempregados (4%) e aqueles que não integram a população ativa, como estudantes e donas de casa (14%).

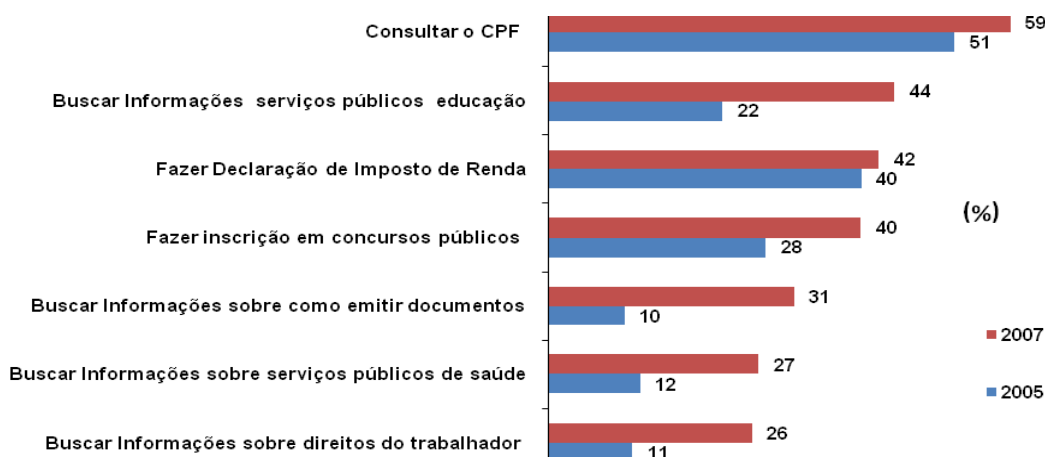
Nota-se ainda que a grande maioria dos usuários se encontra na região sudeste (52%), que é também a mais populosa, concentrando os maiores centros urbanos. Os demais usuários se localizam no nordeste (18%), sul (15%), centro-oeste (9%) e norte (6%).

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO²

O serviço de governo eletrônico mais popular entre os brasileiros ainda é a “consulta ao CPF”, atividade realizada por 59% dos indivíduos que utilizam a rede para se comunicar com órgãos públicos. Subindo duas posições em relação a 2005, a segunda atividade mais citada foi a “busca por Informações e serviços públicos de educação”, com 44% das menções em 2007, um crescimento de 22 pontos.

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO MAIS UTILIZADOS – COMPARATIVO 2005 E 2007

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico



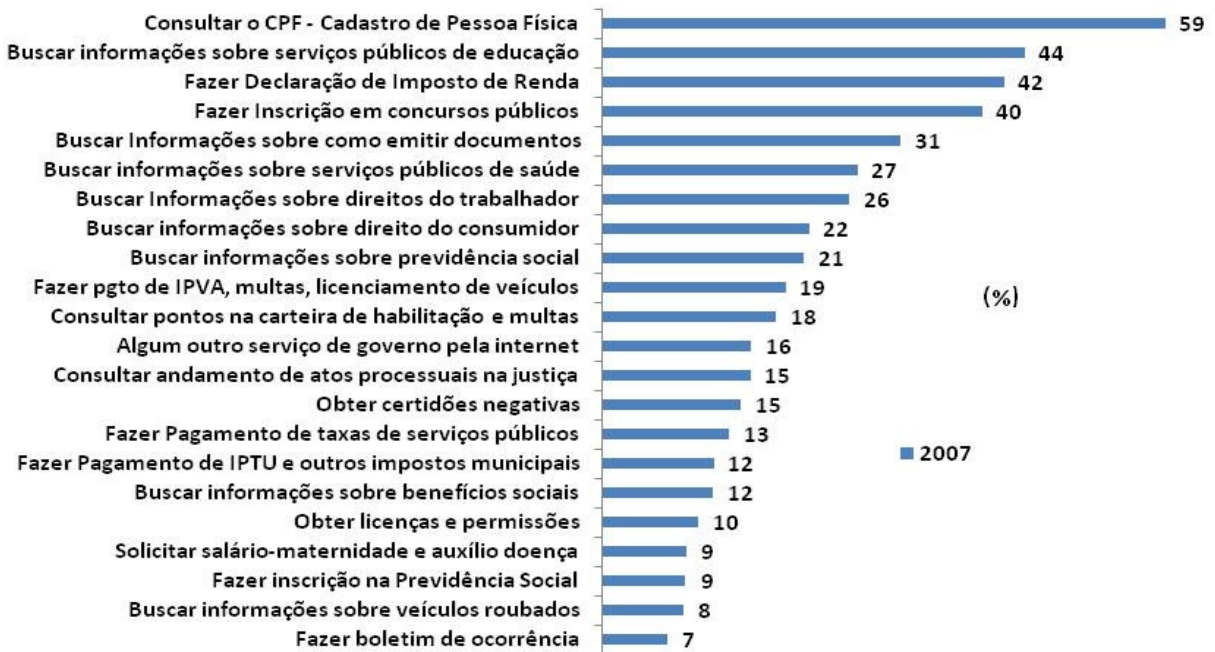
Base 2005: 1.037 entrevistados com 16 anos ou mais, que utilizaram governo eletrônico nos últimos doze meses
 Base 2007: 3.655 entrevistados com 16 anos ou mais, que usaram governo eletrônico nos últimos doze meses.

A mudança no perfil do usuário de governo eletrônico fez também com que o uso da rede para “fazer a declaração de Imposto de Renda”, passasse do segundo para o terceiro lugar em 2007, com 42% das citações. Pelo mesmo motivo, “fazer inscrição em concursos públicos” ganhou 12 pontos percentuais, passando de 28% em 2005 para os atuais 40%. Em seguida foram mencionadas três atividades ligadas à busca de informações sobre: “como emitir documentos (31%)”, “serviços públicos de saúde (27%)” e “direitos do trabalhador (26%)”, três atividades que cresceram mais de 15 pontos percentuais cada em relação a 2005.

² Os serviços eletrônicos investigados foram selecionados seguindo orientação da Diretoria de Governo Eletrônico da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento.

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS - 2007

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico

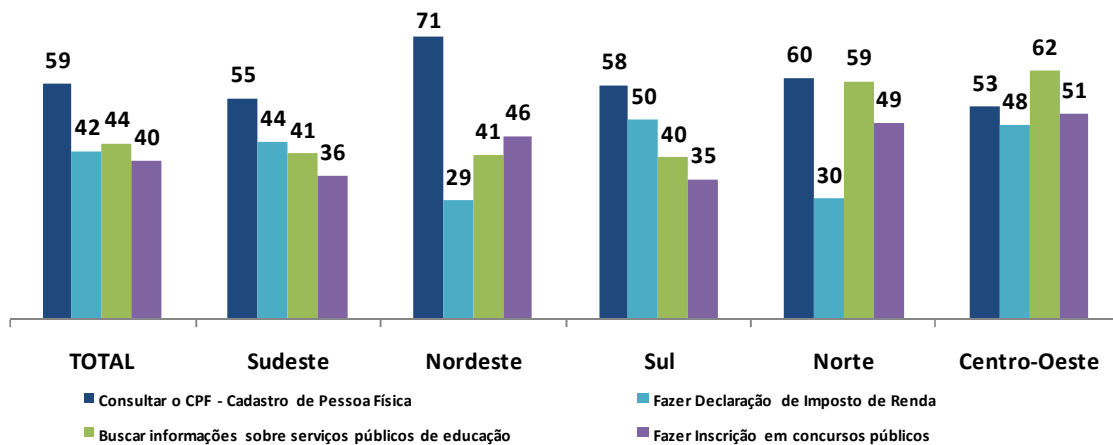


Base 2007: 3.655 entrevistados com 16 anos ou mais, que usaram governo eletrônico nos últimos doze meses.

Em 2007, “fazer boletim de ocorrência” (7%), “buscar informações sobre veículos roubados (8%)”, “fazer inscrição na Previdência Social (8%)” e “solicitar salário-maternidade e auxílio doença (9%)” foram os serviços menos citados entre os investigados.

QUATRO SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO MAIS UTILIZADOS, POR REGIÃO

Percentual sobre o total de usuários de serviços de governo eletrônico



Base 2007: 3.655 entrevistados com 16 anos ou mais, que usaram governo eletrônico nos últimos doze meses.

O Gráfico acima mostra a distribuição dos quatro serviços de governo eletrônico mais utilizados no Brasil por região brasileira. Nota-se que a “consulta ao CPF via internet” é particularmente alta na região Nordeste (71%) e a “busca por informações sobre serviços públicos de educação” é mais alta na região Centro-Oeste (62%). “Fazer inscrição em concursos públicos” foi mais citado nas regiões Norte (49%) e Centro-Oeste (51%), que nas demais regiões. No sentido inverso, “o uso da rede para o envio de declarações de Imposto de Renda” é menor nas regiões Nordeste (29%) e Norte (30%).

SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO QUE GOSTARIA DE UTILIZAR

Percentual sobre o total de pessoas que não usaram serviços de governo eletrônico



Base 2007: 1.956 entrevistados com 16 anos ou mais, que não utilizaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram internet. Respostas múltiplas e estimuladas. Entrevistas realizadas em área urbana.

A relação de serviços de governo eletrônico que os internautas que ainda não utilizam a rede para se comunicar com órgãos públicos teriam interesse em acessar sugere que o brasileiro gostaria de encontrar mais informação sobre direitos e serviços na rede. “Fazer inscrição em concursos públicos” foi a atividade mais citada em 2007, com 44% das menções, seguida por cinco atividades relacionadas à busca de informação: “sobre direitos do trabalhador (43%)”, “sobre serviços públicos de educação (42%)”, “sobre serviços públicos de saúde (42%)”, “sobre como emitir

documentos (39%)” e “sobre direitos do consumidor (39%)”. “Consultar andamento de atos processuais na justiça” e “fazer pagamento de IPVA, multas e licenciamento de veículos” ficaram em último lugar entre os desejos dos entrevistados, com 29% das menções.

MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO

Percentual sobre o total de pessoas que não usaram serviços de governo eletrônico



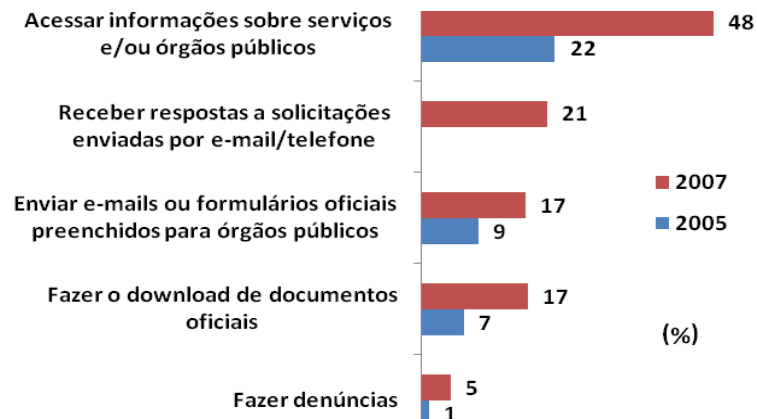
Base 2006: 1.272 entrevistados com 16 anos ou mais, que não utilizaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram internet.

Base 2007: 1.956 entrevistados com 16 anos ou mais, que não utilizaram serviços de governo eletrônico, mas utilizaram internet.

Entre aqueles que nunca utilizaram a internet para se comunicar com órgãos públicos em 2007, as principais barreiras para a não utilização dos serviços de governo eletrônico permanecem as mesmas: em primeiro lugar a “preferência pelo contato pessoal (49%)”, justificativa apresentada por 56% dos entrevistados em 2006. Se não considerada a categoria “outros motivos (33%)”, que reúne uma série de diferentes respostas, a segunda explicação é a “preocupação com a proteção e segurança dos meus dados (15%)”. Em terceiro lugar este ano estão empatadas duas justificativas, com 13% das menções, “usar a internet para contato com a administração pública é muito difícil” e os “custos de conexão são muito altos”.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET – INTERAÇÃO COM AUTORIDADES PÚBLICAS

Percentual sobre o total de usuários de internet



Base 2005: 2.085 entrevistados que usaram a internet nos últimos três meses.

Base 2007: 5.823 entrevistados que usaram a internet nos últimos três meses.

Quanto ao tipo de interação com autoridades públicas entre os internautas, ou seja, aqueles que acessaram a rede nos últimos três meses anteriores à pesquisa, a principal atividade realizada continua a ser “acessar informações sobre serviços e órgãos públicos”, com 48% das menções em 2007, um crescimento de 26 pontos percentuais em relação a 2005. Já 21% dos usuários de internet informaram “ter recebido respostas a solicitações enviadas por e-mail ou telefone” pela rede em 2007. E 17% dos internautas afirmou ter “enviado formulários oficiais para órgãos públicos” e “feito o download de documentos oficiais”. Somente 5% fizeram denúncias pela rede, percentual ainda pequeno, mas que cresceu 4 pontos percentuais em relação a 2005.