

TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2021

Lançamento dos dados e da publicação

São Paulo | 26 de julho de 2022



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

cetic.br

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

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

egi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

SOBRE O CETIC.BR

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) tem como missão produzir dados estatísticos e análises sobre os impactos das tecnologias digitais na sociedade.



1. Centro de produção de dados estatísticos TIC & centro de conhecimento



- Estatísticas públicas TIC
- Dados desagregados
- Estatísticas para os ODS
- Estudos qualitativos



2. Capacitação em metodologia de pesquisa para produção e uso de estatísticas TIC



3. Laboratório de ideias e de inovação metodológica



4. Análise sobre os impactos socioeconômicos das TIC & contribuições para as políticas públicas



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

cetic.br

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

nic.br

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR

egi.br

Comitê Gestor da Internet no Brasil

SOBRE O CETIC.BR

PESQUISAS TIC

 <p>TIC CULTURA Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Equipamentos Culturais Brasileiros 2020 ICT IN CULTURE Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazilian Cultural Facilities</p>	 <p>TIC PROVEDORES Pesquisa sobre o Setor de Provedores de Serviços de Internet no Brasil 2020 ICT PROVIDERS Survey on the Internet Service Provider Sector in Brazil</p>	 <p>TIC DOMICÍLIOS Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros 2019 ICT HOUSEHOLDS Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazilian Households</p>
 <p>TIC EMPRESAS Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nas Empresas Brasileiras 2019 ICT ENTERPRISES Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazilian Enterprises</p>	 <p>TIC KIDS ONLINE BRASIL Pesquisa sobre o Uso da Internet por Crianças e Adolescentes no Brasil 2019 ICT KIDS ONLINE BRAZIL Survey on Internet Use by Children and Youth</p>	 <p>TIC SAÚDE Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação em Estabelecimentos de Saúde Brasileiros 2019 ICT IN HEALTH Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazilian Healthcare Facilities</p>
 <p>TIC GOVERNO ELETRÔNICO Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro 2019 ICT ELECTRONIC GOVERNMENT Survey on the Use of Information and Communication Technologies in the Brazilian Public Sector</p>	 <p>TIC EDUCAÇÃO Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação em Salas de Aula Brasileiras 2019 ICT IN EDUCATION Survey on the Use of Information and Communication Technologies in Brazilian Schools</p>	 <p>TIC CENTROS PÚBLICOS DE ACESSO Pesquisa sobre Centros Públicos de Acesso à Internet no Brasil 2019 ICT PUBLIC ACCESS CENTERS Survey on Public Internet Access Centers in Brazil</p>

ESTUDOS SETORIAIS



Inteligência Artificial e Trabalho
O trabalho do futuro: moldando a tecnologia e as instituições!

SEGURANÇA DIGITAL
uma análise de gestão de risco em empresas brasileiras

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA GESTÃO URBANA
desafios para a medição de cidades inteligentes

ACESSIBILIDADE E TECNOLOGIAS
um panorama sobre acesso e uso de Tecnologias de Informação e Comunicação por pessoas com deficiência no Brasil e na América Latina

DESIGUALDADES DIGITAIS NO ESPAÇO URBANO
Um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo

BANDA LARGA NO BRASIL
um estudo sobre a evolução do acesso e da qualidade das conexões à Internet

POLICY BRIEFS



POLICY PAPERS UNESCO
TIC para o desenvolvimento sustentável. Recomendações de políticas públicas que garantem direitos.

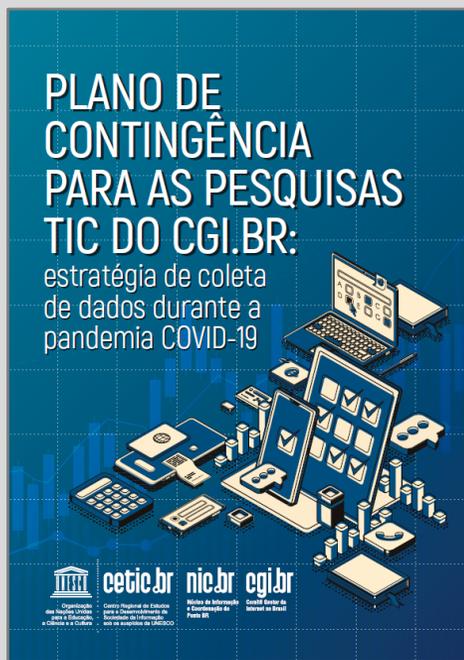
POLICY PAPERS UNESCO
TIC, educação e desenvolvimento social na América Latina e o Caribe.

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E CULTURA: OPORTUNIDADES E DESAFIOS PARA O SUL GLOBAL
Lucia Santoro

POLICY PAPERS UNESCO
Sociedade digital: fatos e desafios da inclusão digital na América Latina e o Caribe.

INTERNET & COVID-19 NO BRASIL: INOVAÇÃO NA COLETA DE DADOS

Painel TIC COVID-19



- » Novas abordagens metodológicas
- » Coleta telefônica e via Web



Atividades na Internet



Serviços públicos on-line



Ensino remoto



Cultura



Telesaúde



Teletrabalho



Comércio eletrônico



Privacidade



TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2021

METODOLOGIA

População-alvo

Órgãos públicos federais e estaduais dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público
Prefeituras (Poder Executivo municipal)

Abordagem

Censo e amostra

Respondentes

Órgãos federais e estaduais: 580 (75%)
Prefeituras: 3.543 (64%)

Coleta

Agosto de 2021 a abril de 2022 com entrevistas pelo telefone
(*Computer Assisted Telephone Interviewing*)



TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2021

Dimensões investigadas

A Infraestrutura de TIC

B Utilização das TIC para gestão

C Serviços públicos nos meios digitais

D Uso das TIC para o acesso à informação pública

E Uso das TIC para a participação (e-participação)

F Uso de TIC na gestão urbana

NOVO

G Privacidade e proteção de dados pessoais

H Novas tecnologias

CO Uso das TIC no combate à pandemia COVID-19

Órgão públicos federais e estaduais

Módulos A, B, C, D, E, G e H

Prefeituras

Módulos A, B, C, D, E, F, G e CO

> DESTAQUES

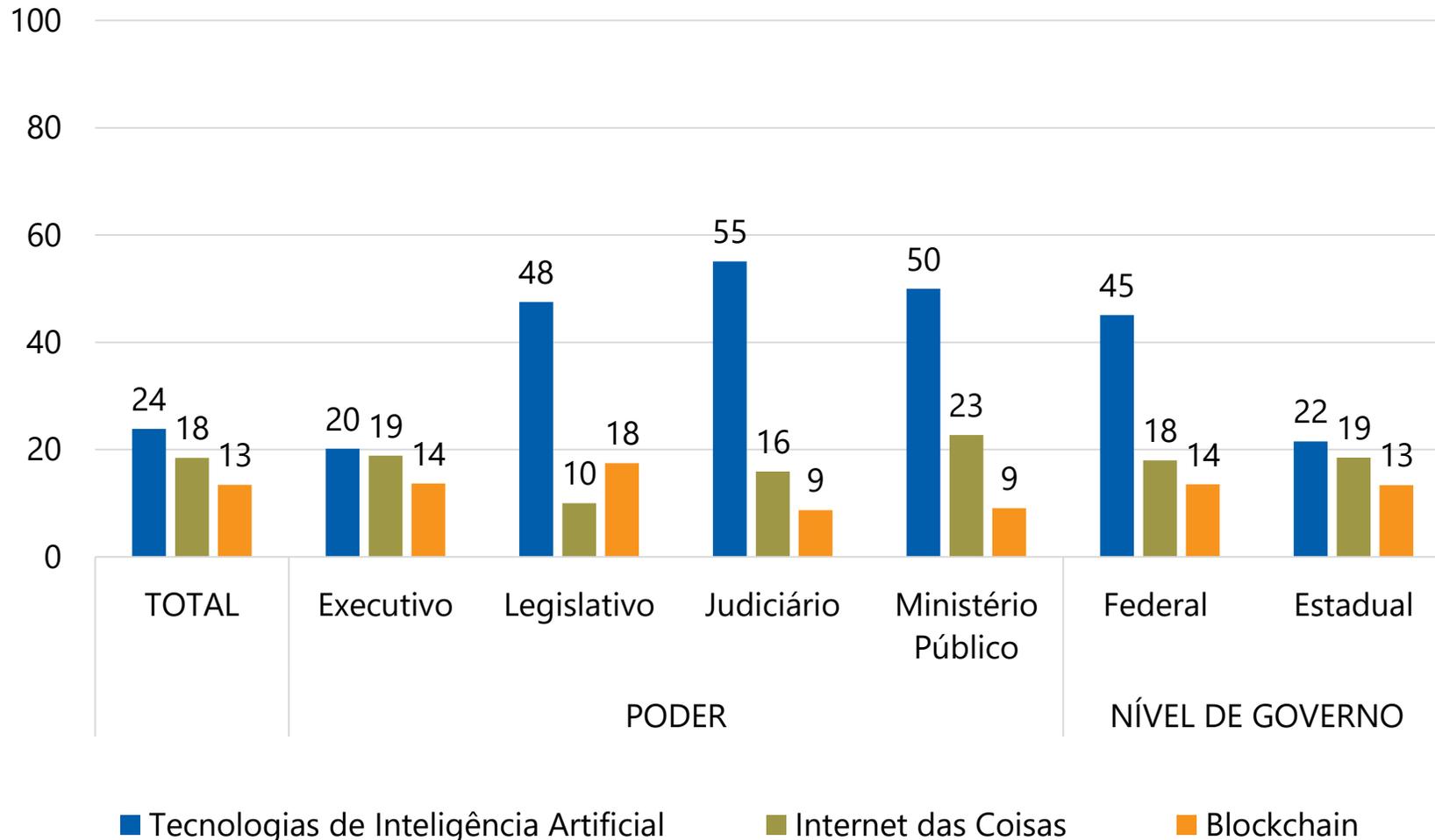
ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS



FEDERAL
ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS E UTILIZAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais (%)



ESTIMATIVA DE TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, POR PODER (2021)

Executivo	279 órgãos
Legislativo	26 órgãos
Judiciário	53 órgãos
Ministério Público	15 órgãos

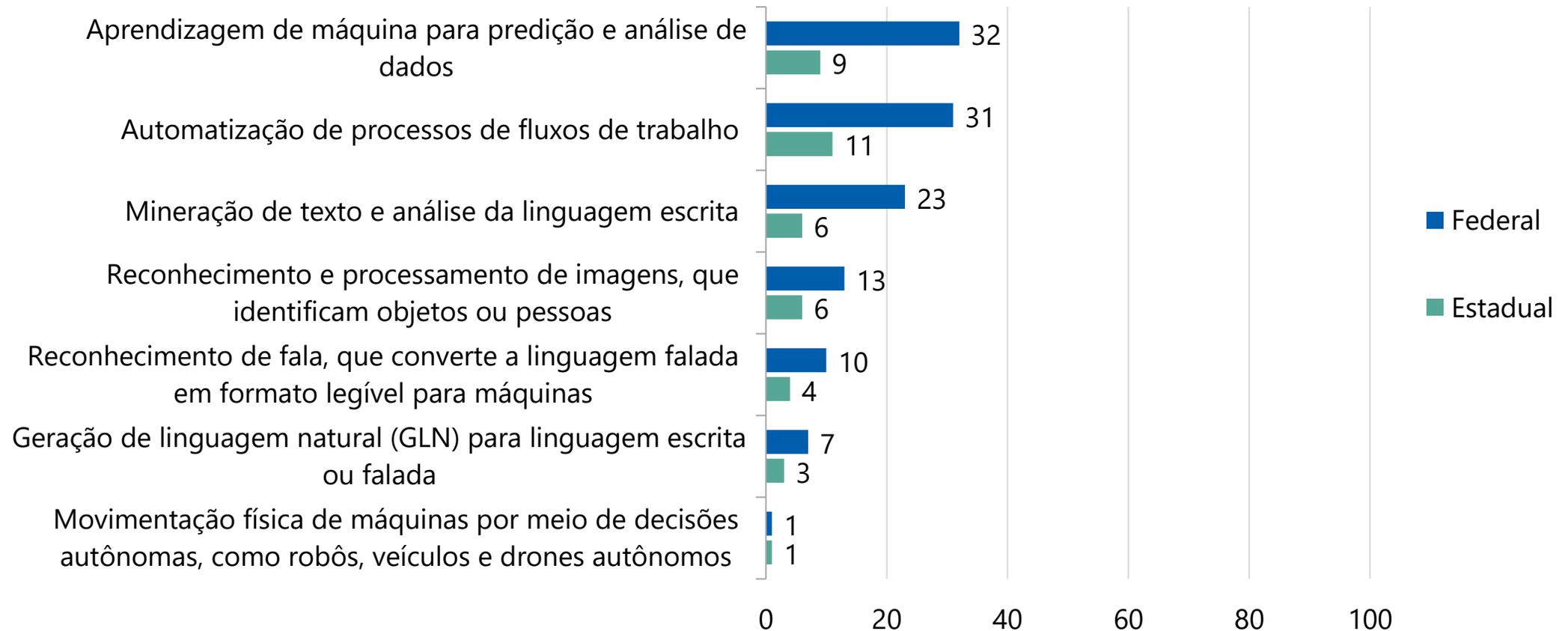
ESTIMATIVA DE TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, POR NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Federal	70 órgãos
Estadual	304 órgãos

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPOS DE TECNOLOGIAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL UTILIZADAS (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais (%)

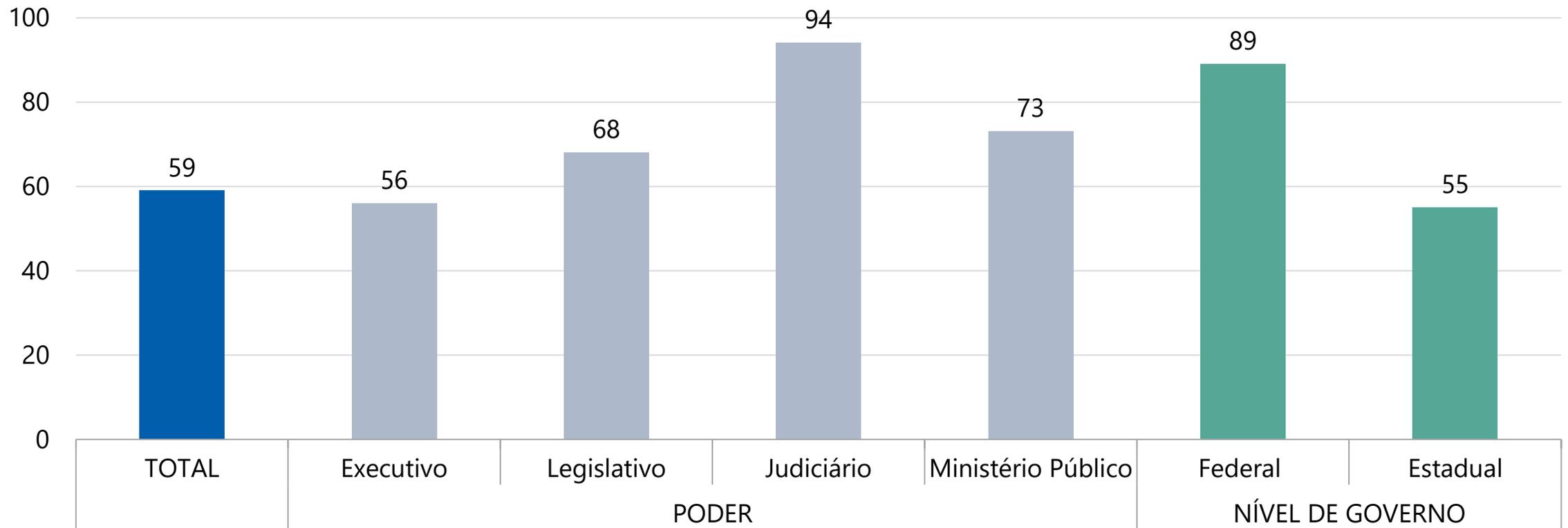
NÍVEL DE GOVERNO (2021)



FEDERAL
ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR PRESENÇA DE PESSOA OU ÁREA RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais (%)



FEDERAL

ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR AÇÕES RELACIONADAS À LGPD, PODER E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais (%)

Novo

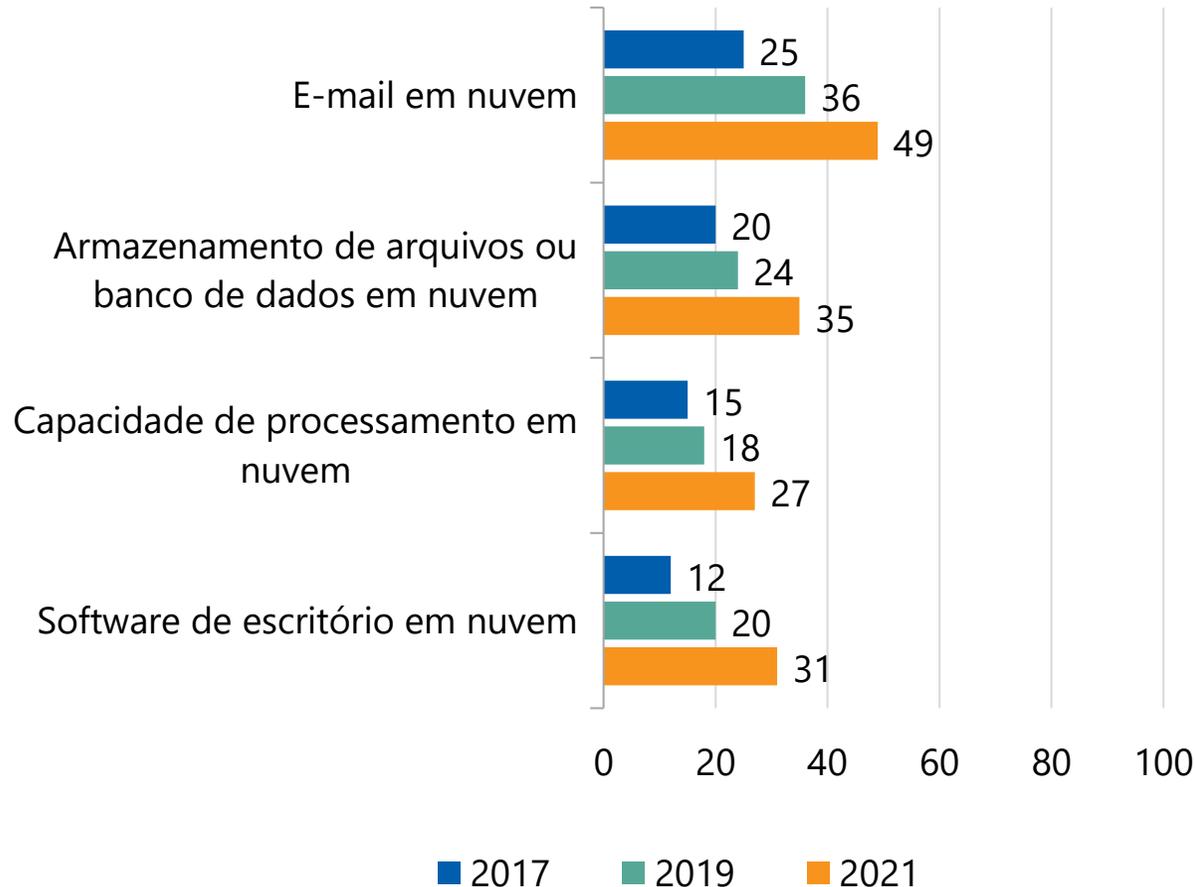
	PODER				NÍVEL DE GOVERNO	
	Executivo	Legislativo	Judiciário	Ministério Público	Federal	Estadual
Nomeou o encarregado de dados ou Data Protection Officer (DPO) do órgão público	34%	40%	81%	73%	81%	33%
Disponibilizou canais de atendimento pela Internet para os cidadãos enviarem mensagens sobre o uso de seus dados pessoais pelo órgão público	33%	43%	75%	45%	65%	34%
Publicou a política de privacidade do órgão público na Internet com as hipóteses para tratamento de dados pessoais	25%	30%	52%	32%	41%	25%
Implementou um plano de resposta a incidentes de segurança da informação relacionado a dados pessoais	22%	25%	39%	27%	34%	22%



ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM CONTRATADOS (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais com área ou departamento de TI (%)

TOTAL (2017, 2019 E 2021)



NÍVEL DE GOVERNO (2019 E 2021)

	Federal		Estadual	
	2019	2021	2019	2021
<i>Software</i> de escritório	35%	67%	18%	27%
E-mail	40%	65%	35%	47%
Armazenamento de arquivos ou banco de dados	23%	44%	24%	34%
Capacidade de processamento em nuvem	15%	34%	19%	26%

FEDERAL

ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR OFERTA DO SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES E PODER (2021)

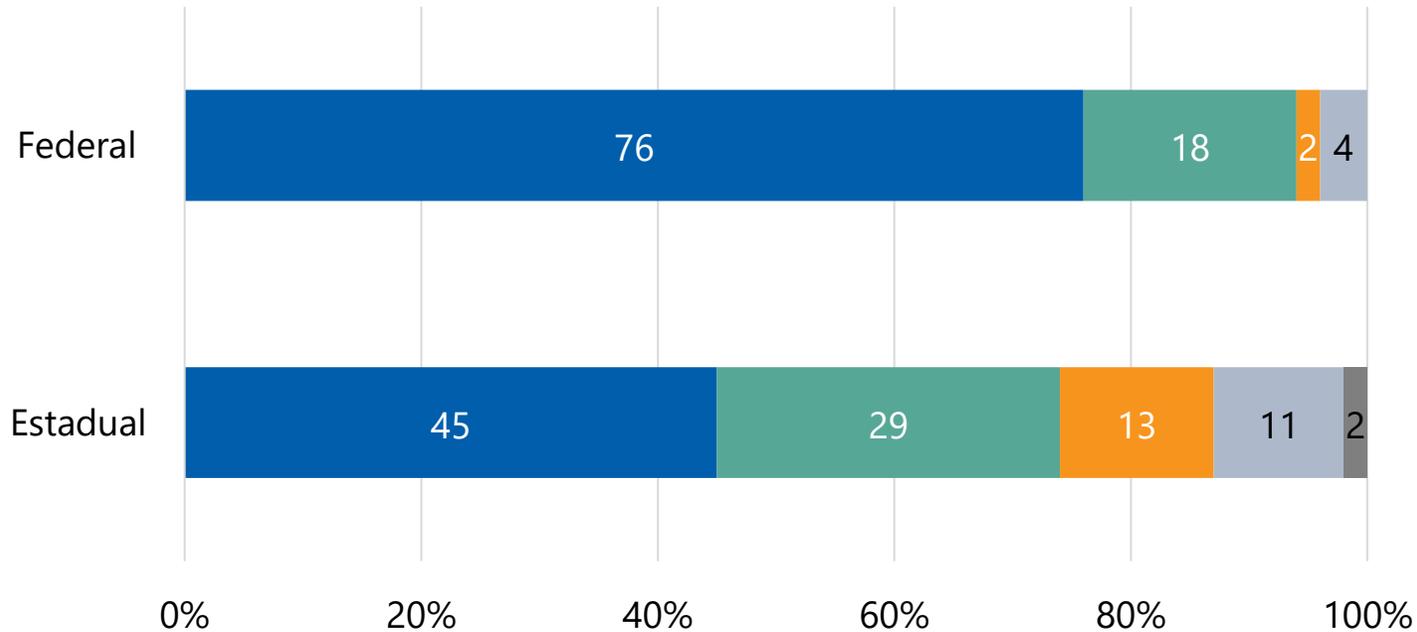
Total de órgãos públicos federais (%)

	Inteiramente pela Internet		Parcialmente pela Internet		Não ofereceu pela Internet		Não sabe / Não respondeu		Não declarou o serviço mais procurado	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Executivo	31%	45%	28%	30%	21%	13%	5%	2%	16%	11%
Legislativo	65%	78%	16%	10%	5%	8%	2%	3%	11%	3%
Judiciário	48%	80%	39%	17%	6%	1%	4%	0	2%	1%
Ministério Público	38%	55%	38%	23%	4%	0	4%	1%	15%	23%

FEDERAL
ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR OFERTA PELA INTERNET DO SERVIÇO PÚBLICO MAIS PROCURADO PELOS CIDADÃOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais (%)



- Inteira pela Internet
- Parcialmente pela Internet
- Não foi oferecido pela Internet
- Não declarou o serviço público mais procurado pelos cidadãos
- Não sabe/ Não respondeu

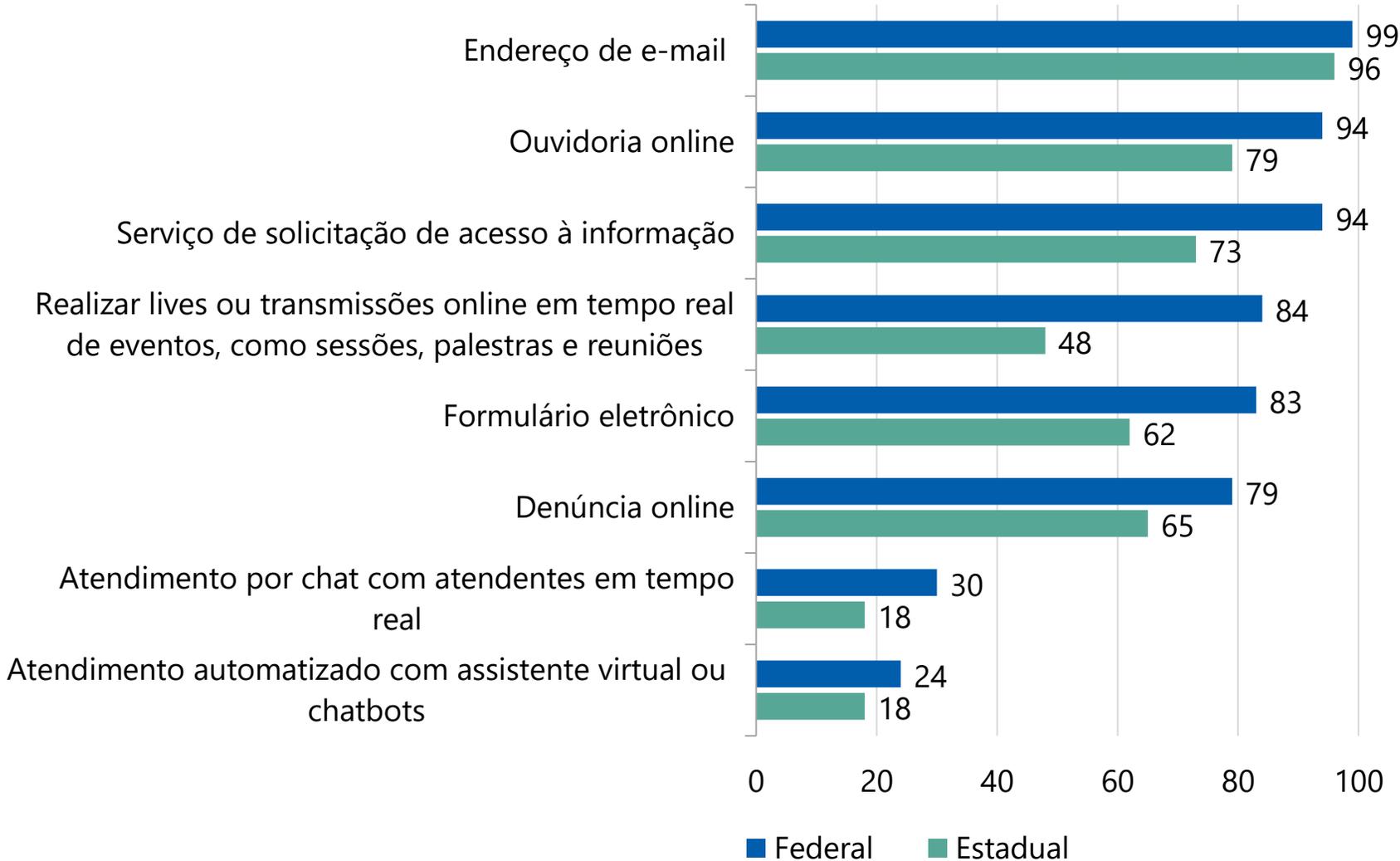
ÓRGÃOS FEDERAIS	2019	2021
Inteira pela Internet	54%	76%
Parcialmente pela Internet	26%	18%
Não ofereceu pela Internet	8%	2%

ÓRGÃOS ESTADUAIS	2019	2021
Inteira pela Internet	31%	45%
Parcialmente pela Internet	28%	29%
Não ofereceu pela Internet	20%	13%

FEDERAL
ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS, POR TIPOS DE CONTATO PELO *WEBSITE* E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais que possuem *website* (%)



Lives ou transmissão de eventos em tempo real

EXECUTIVO
46%

LEGISLATIVO
100%

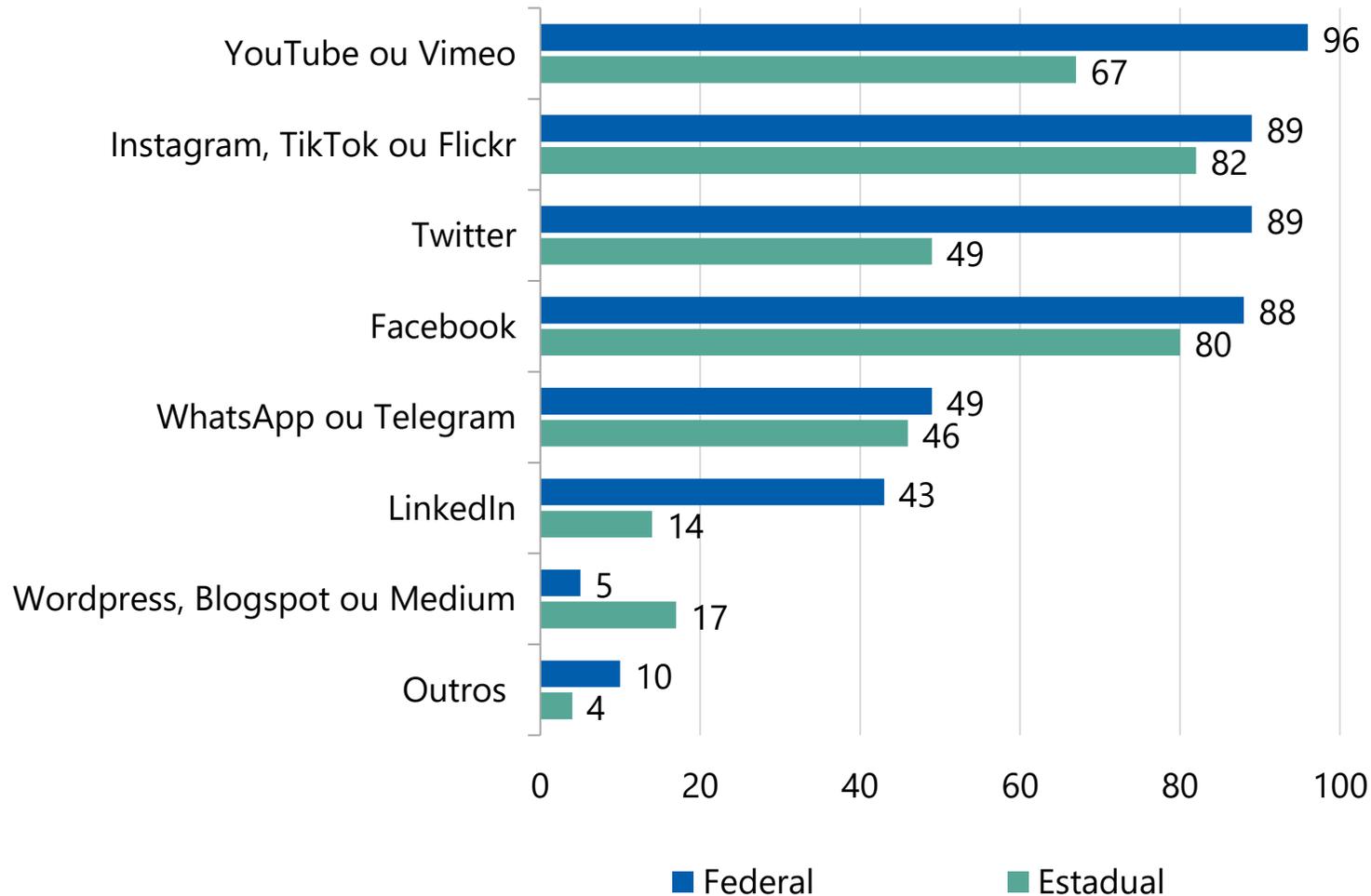
JUDICIÁRIO
90%

MINISTÉRIO PÚBLICO
86%

FEDERAL
ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM PRESENÇA EM REDES SOCIAIS, POR TIPO E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais que possuem perfil ou conta próprios em rede social *online* (%)



Perfis em redes sociais

FEDERAL	ESTADUAL
2017: 93%	2017: 75%
2019: 99%	2019: 83%
2021: 99%	2021: 92%

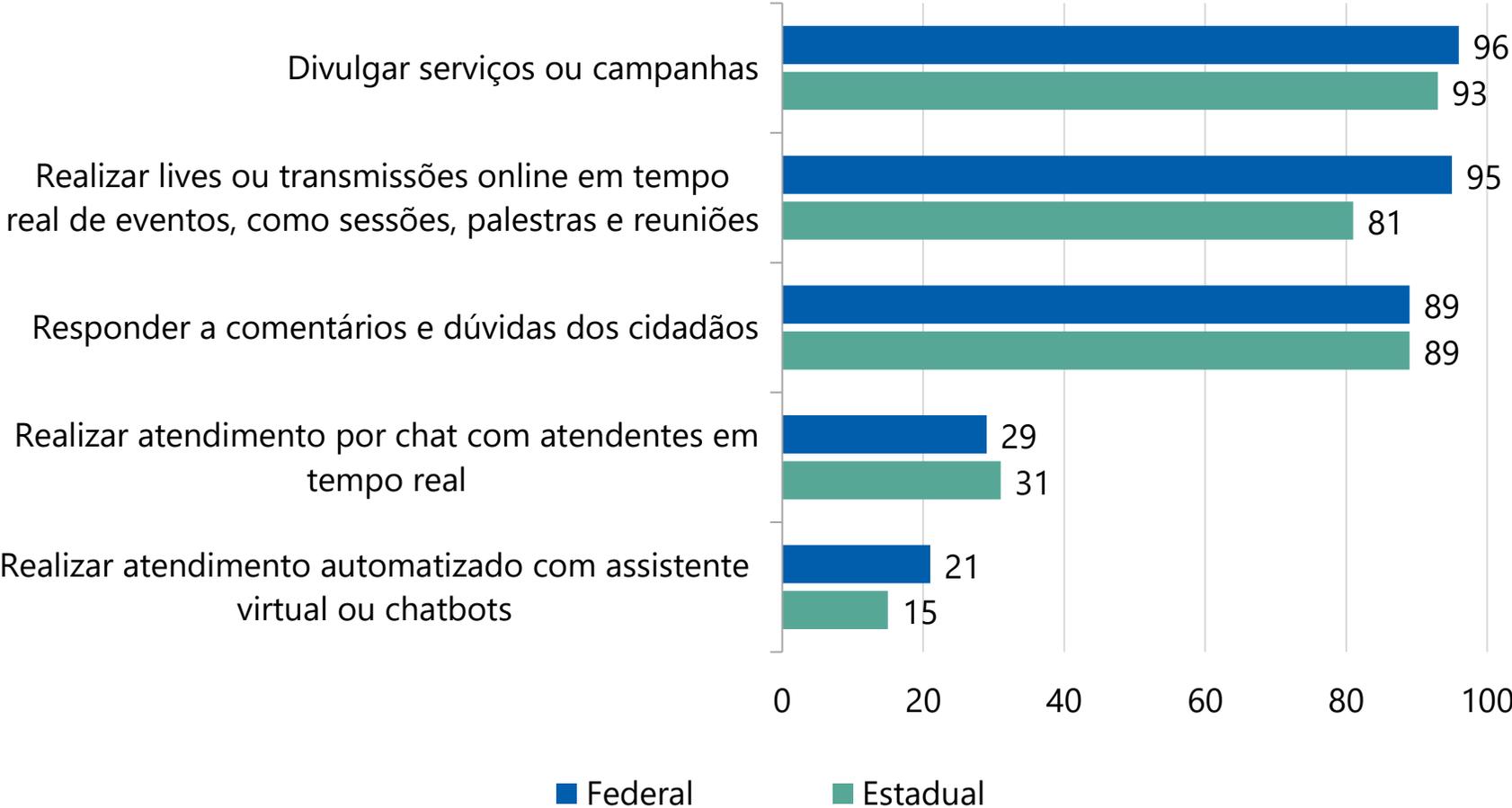
WhatsApp ou Telegram

FEDERAL	ESTADUAL
2019: 28%	2019: 28%
2021: 49%	2021: 46%

FEDERAL
ESTADUAL

ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS COM PRESENÇA EM REDES SOCIAIS, POR ATIVIDADES REALIZADAS E NÍVEL DE GOVERNO (2021)

Total de órgãos públicos federais e estaduais que possuem perfil ou conta próprios em rede social *online* (%)



Chatbots

ÓRGÃOS FEDERAIS
2019: 10%
2021: 21%

ÓRGÃOS ESTADUAIS
2019: 9%
2021: 15%

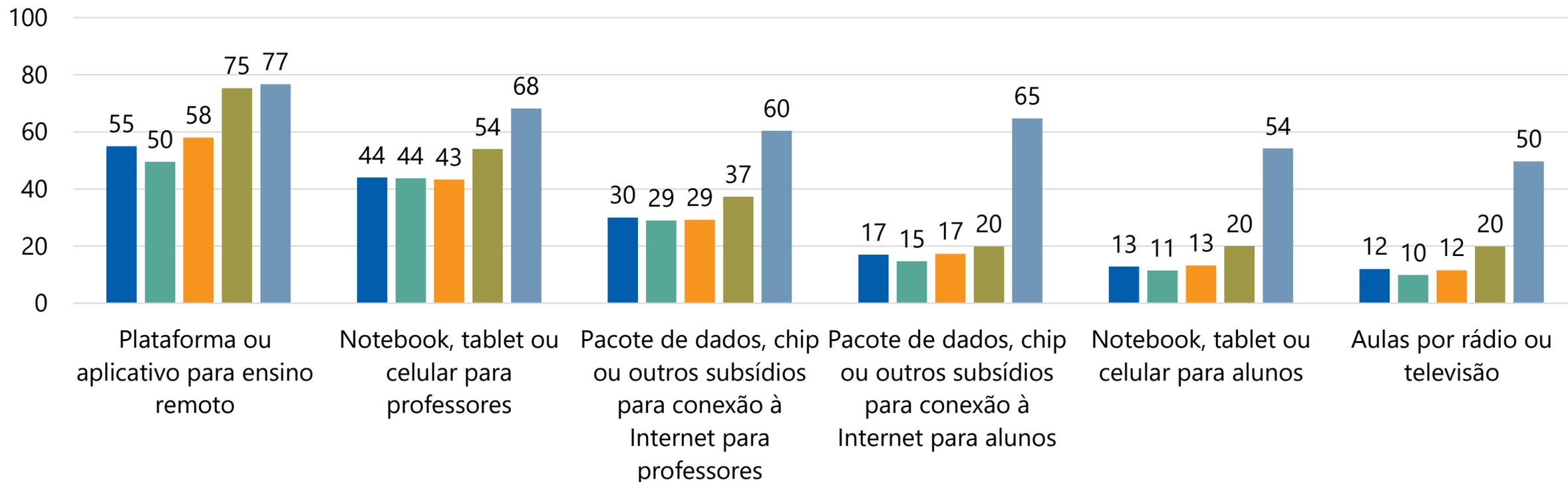
> DESTAQUES

PREFEITURAS



PREFEITURAS QUE DISPONIBILIZARAM RECURSOS À REDE MUNICIPAL DE ENSINO PARA A REALIZAÇÃO DE AULAS OU ATIVIDADES REMOTAS DURANTE A PANDEMIA, POR TIPO DE RECURSO E PORTE (2021)

Total de prefeituras (%)

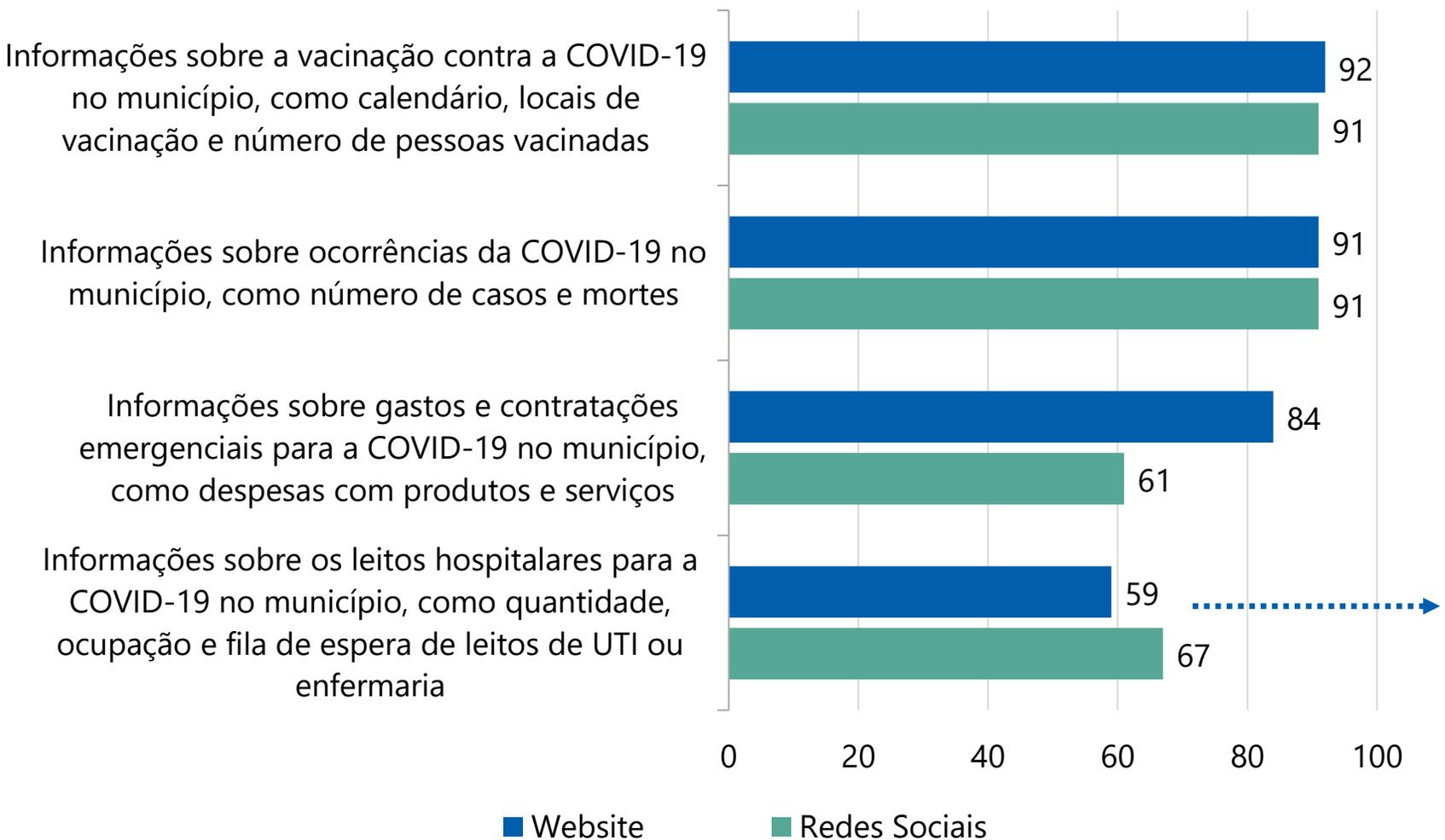


■ Total ■ Até 10 mil habitantes ■ Mais de 10 mil até 100 mil habitantes ■ Mais de 100 mil até 500 mil habitantes ■ Mais de 500 mil habitantes

PREFEITURAS

PREFEITURAS, POR INFORMAÇÕES SOBRE A COVID-19 EM WEBSITES E REDES SOCIAIS (2021)

Total de prefeituras com acesso à Internet (%)



Posse de website
 2019: 95%
 2021: 96%

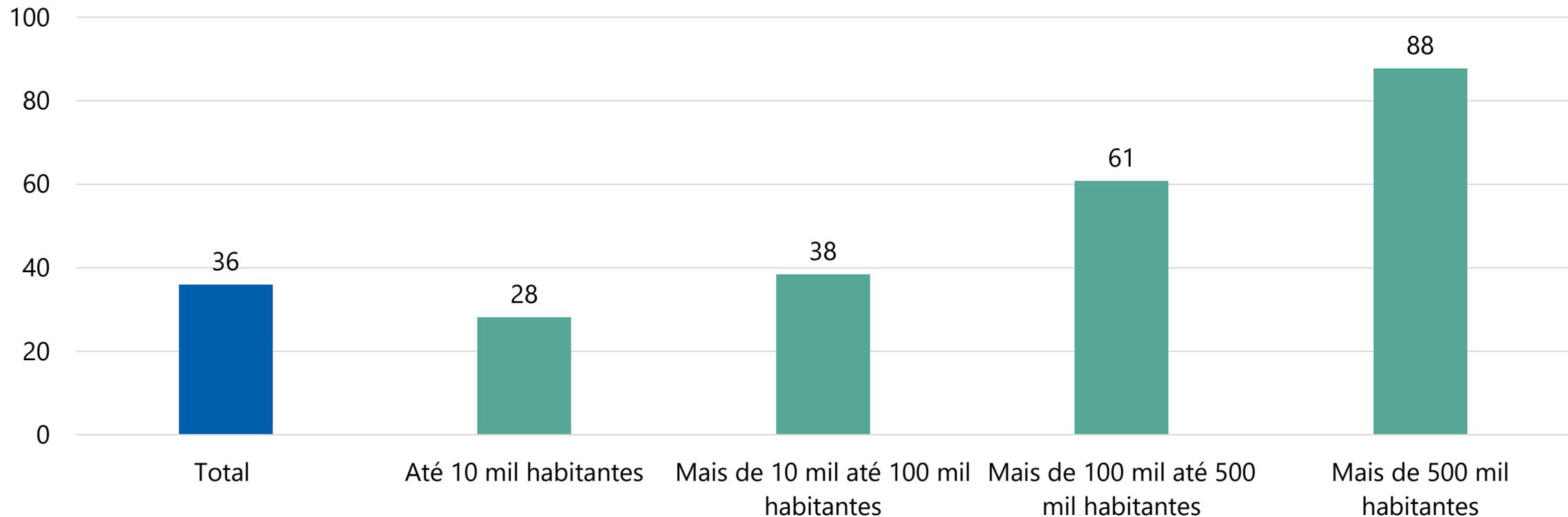
Perfil em redes sociais
 2019: 82%
 2021: 94%

Mais de 500 mil habitantes
 Website: 86%
 Redes sociais: 80%

PREFEITURAS, POR DISPONIBILIDADE DE AGENDAMENTO OU CADASTRO PRÉVIO PARA VACINA CONTRA COVID-19 PELO WEBSITE (2021)

Total de prefeituras que possuem *website* (%)

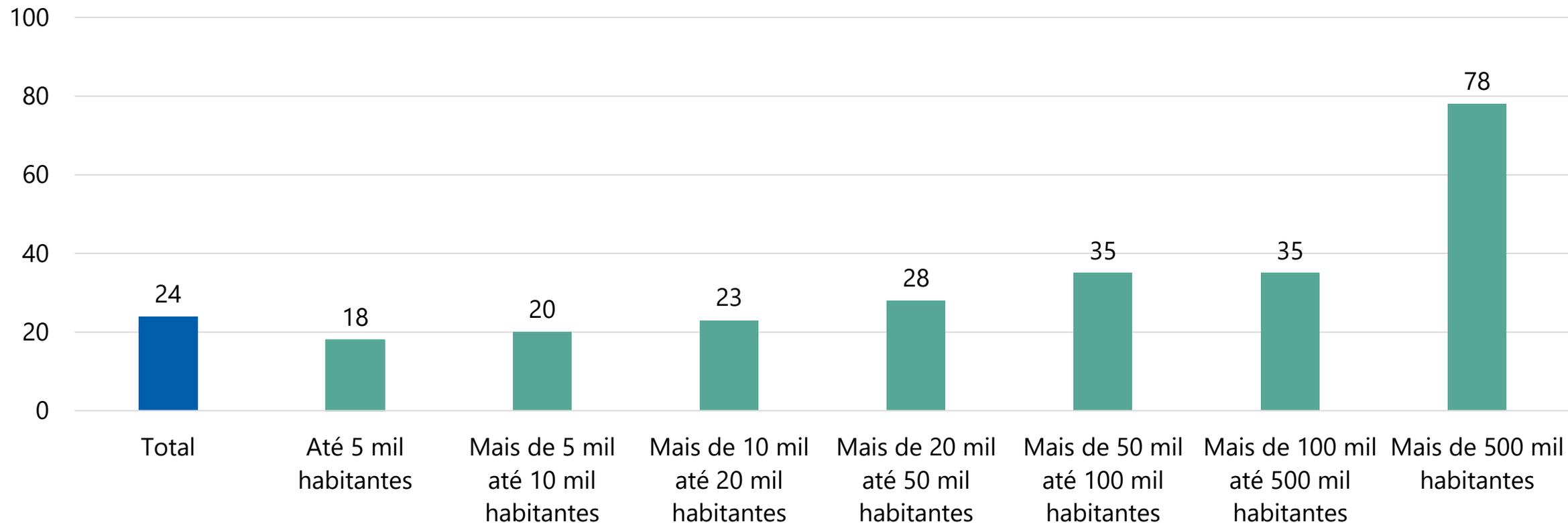
Novo



PREFEITURAS, POR DISPONIBILIDADE DE APLICATIVOS RELACIONADOS À COVID-19 PARA USO DOS CIDADÃOS (2021)

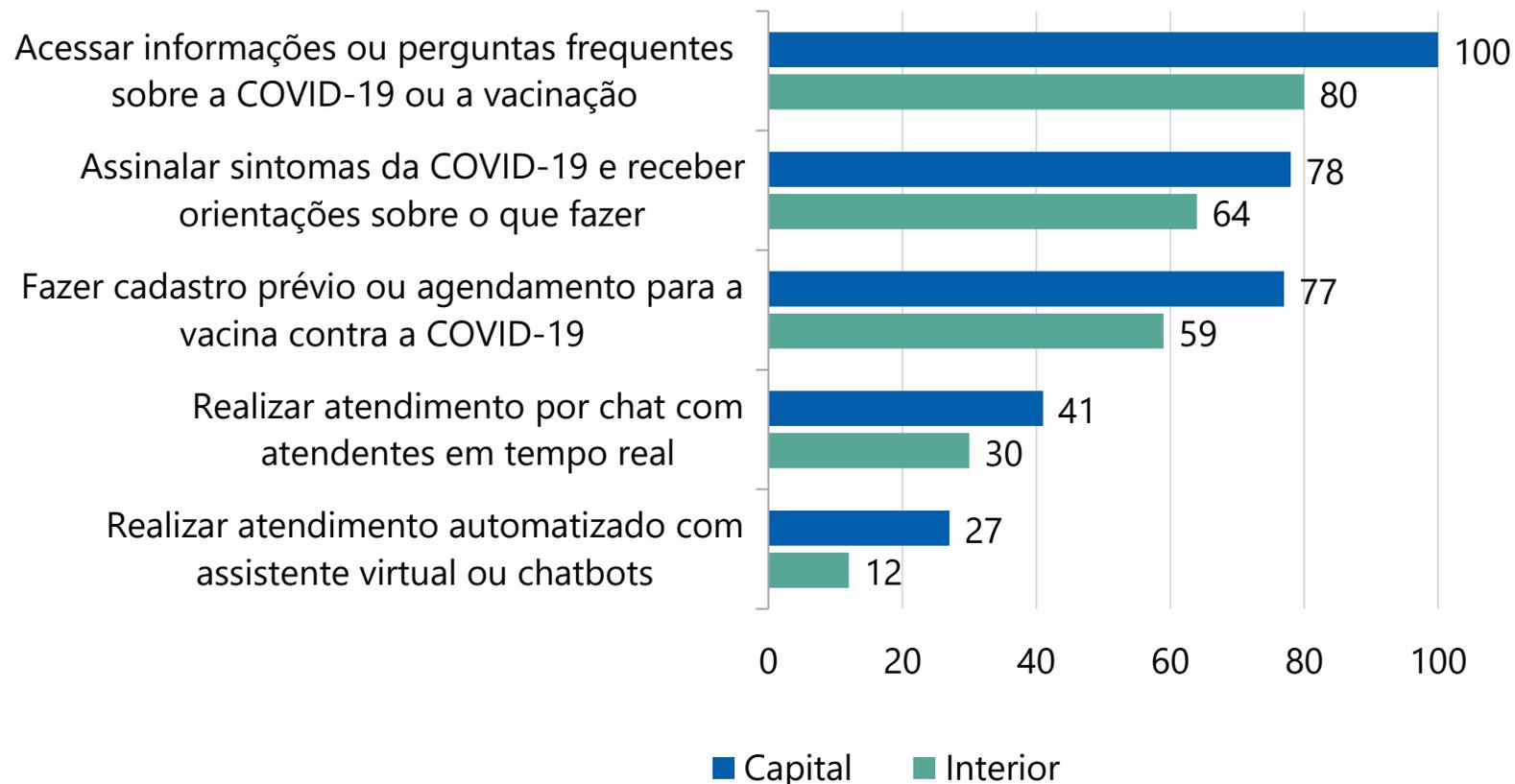
Novo

Total de prefeituras com acesso à Internet (%)



TIPOS DE INFORMAÇÕES OU SERVIÇOS EM APLICATIVOS RELACIONADOS À COVID-19, POR LOCALIZAÇÃO (2021)

Total de prefeituras que disponibilizaram informações ou serviços relacionados à COVID-19 para os cidadãos acessarem em algum aplicativo (%)



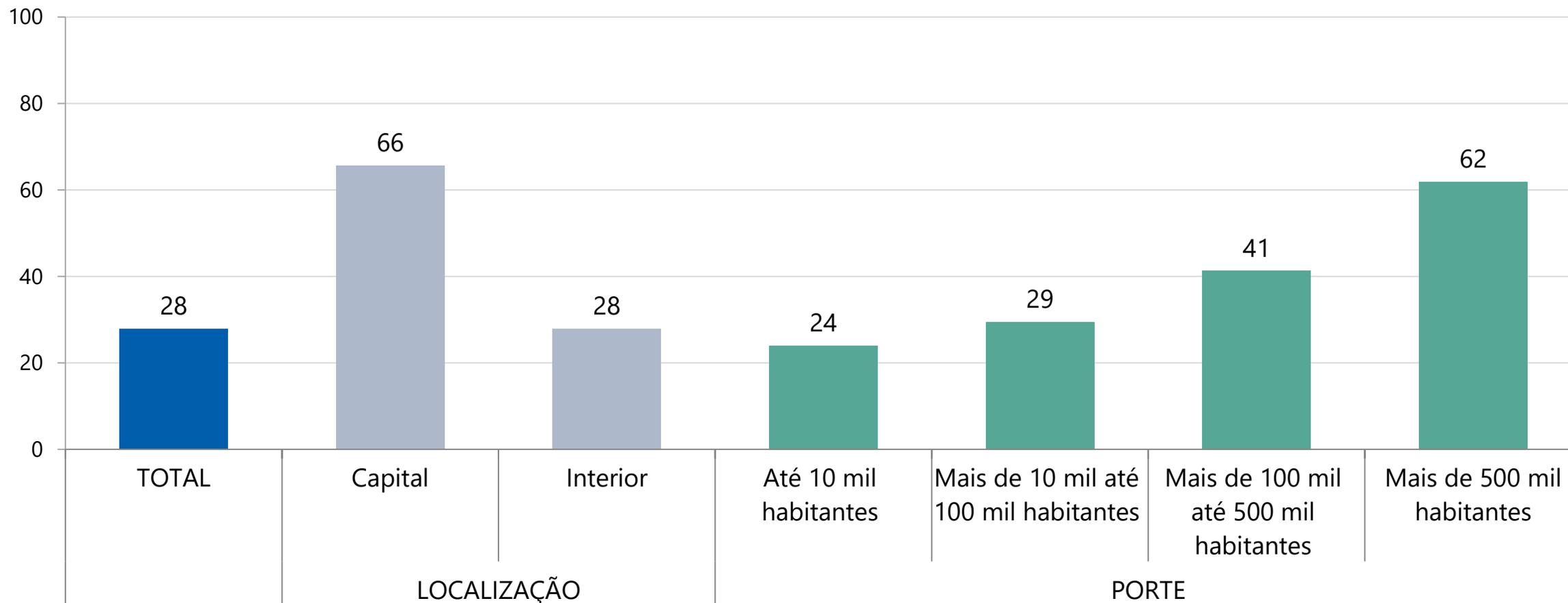
Monitoramento da COVID-19 com aplicações de geolocalização

Estimativa de 239 prefeituras

PREFEITURAS, POR PRESENÇA DE PESSOA OU ÁREA RESPONSÁVEL PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LGPD (2021)

Total de prefeituras (%)

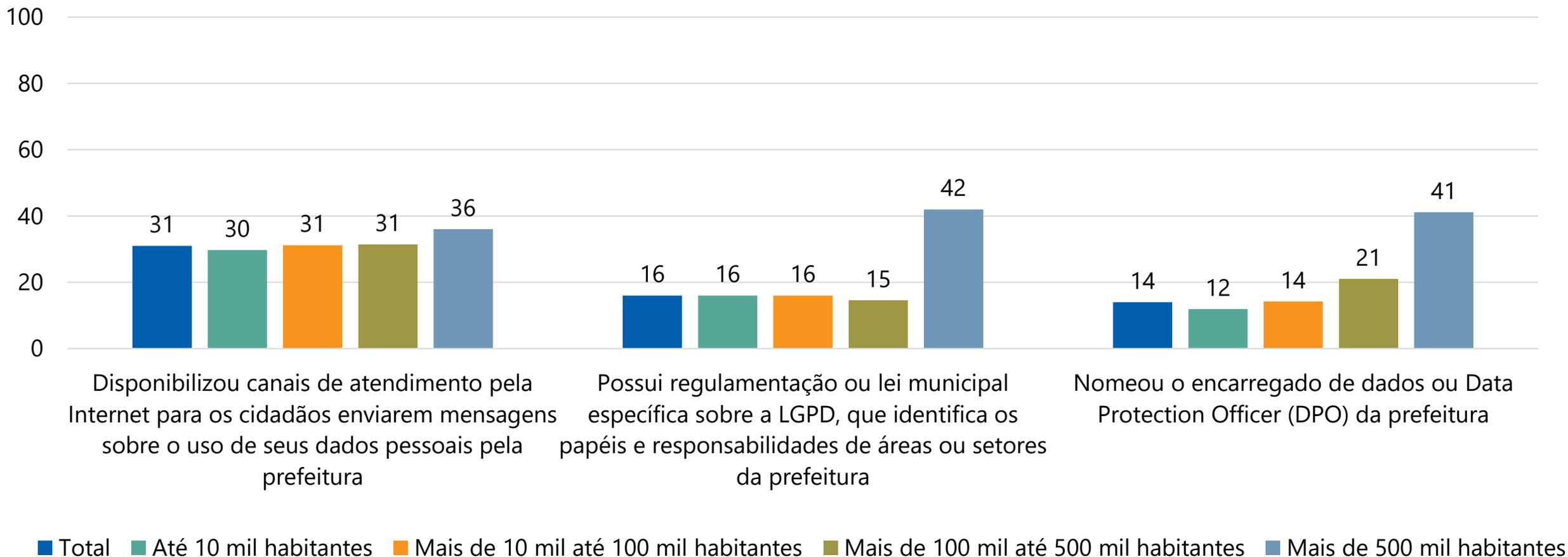
Novo



PREFEITURAS, POR AÇÕES RELACIONADAS À LGPD (2021)

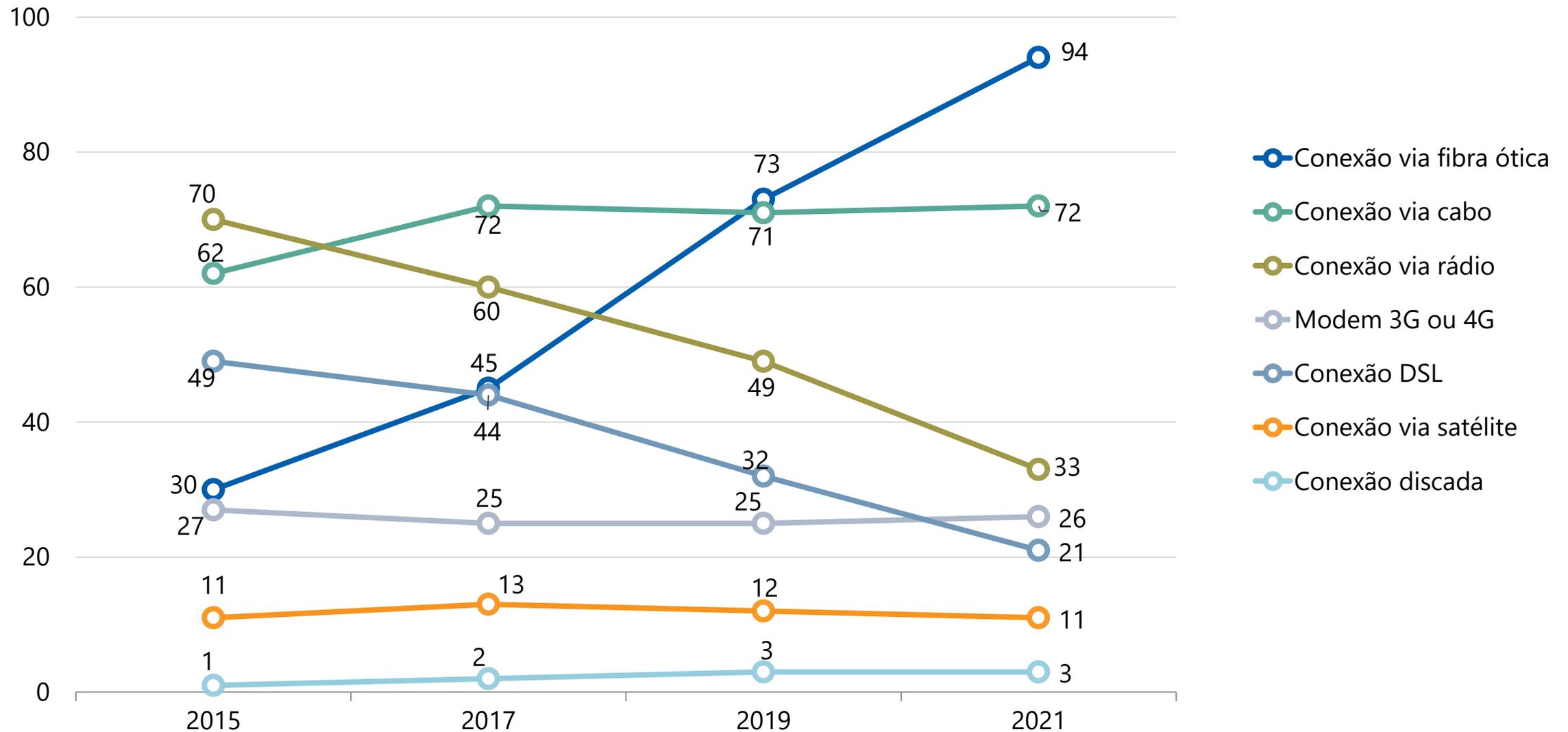
Total de prefeituras (%)

Novo



PREFEITURAS, POR TIPOS DE CONEXÃO À INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES (2015-2021)

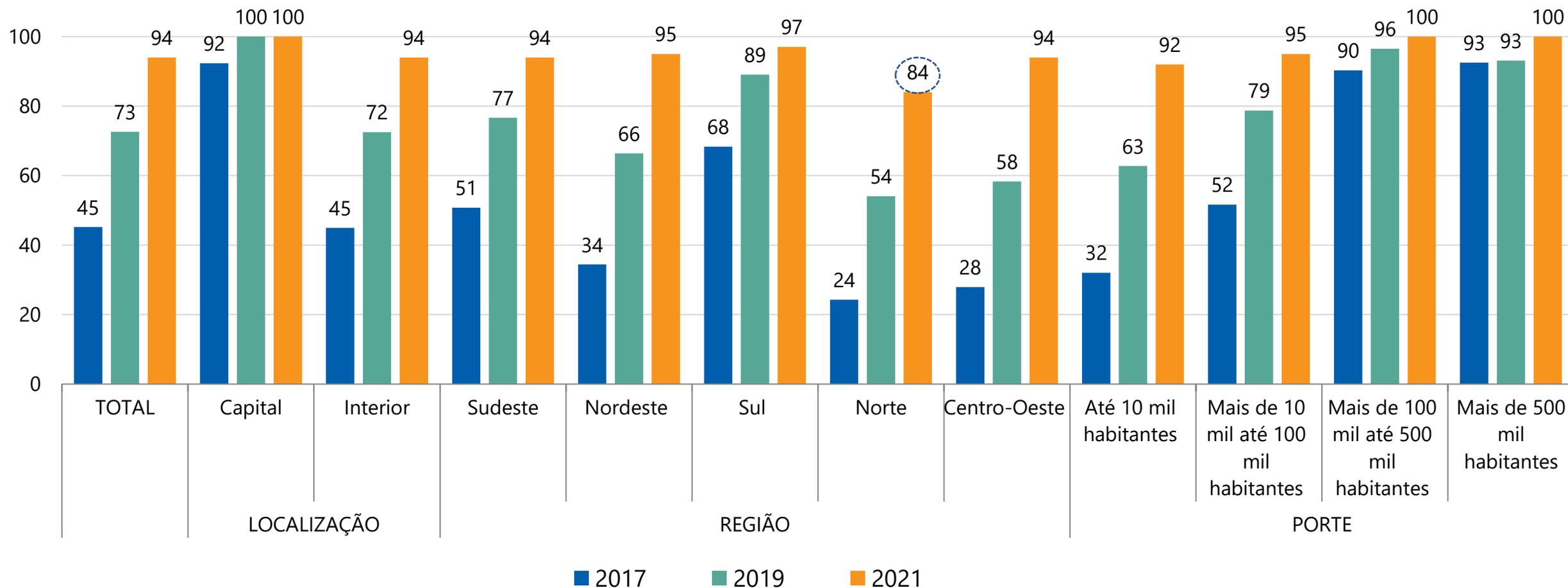
Total de prefeituras com acesso à Internet (%)



PREFEITURAS, POR USO DE CONEXÃO VIA FIBRA ÓTICA NOS ÚLTIMOS 12 MESES (2021)

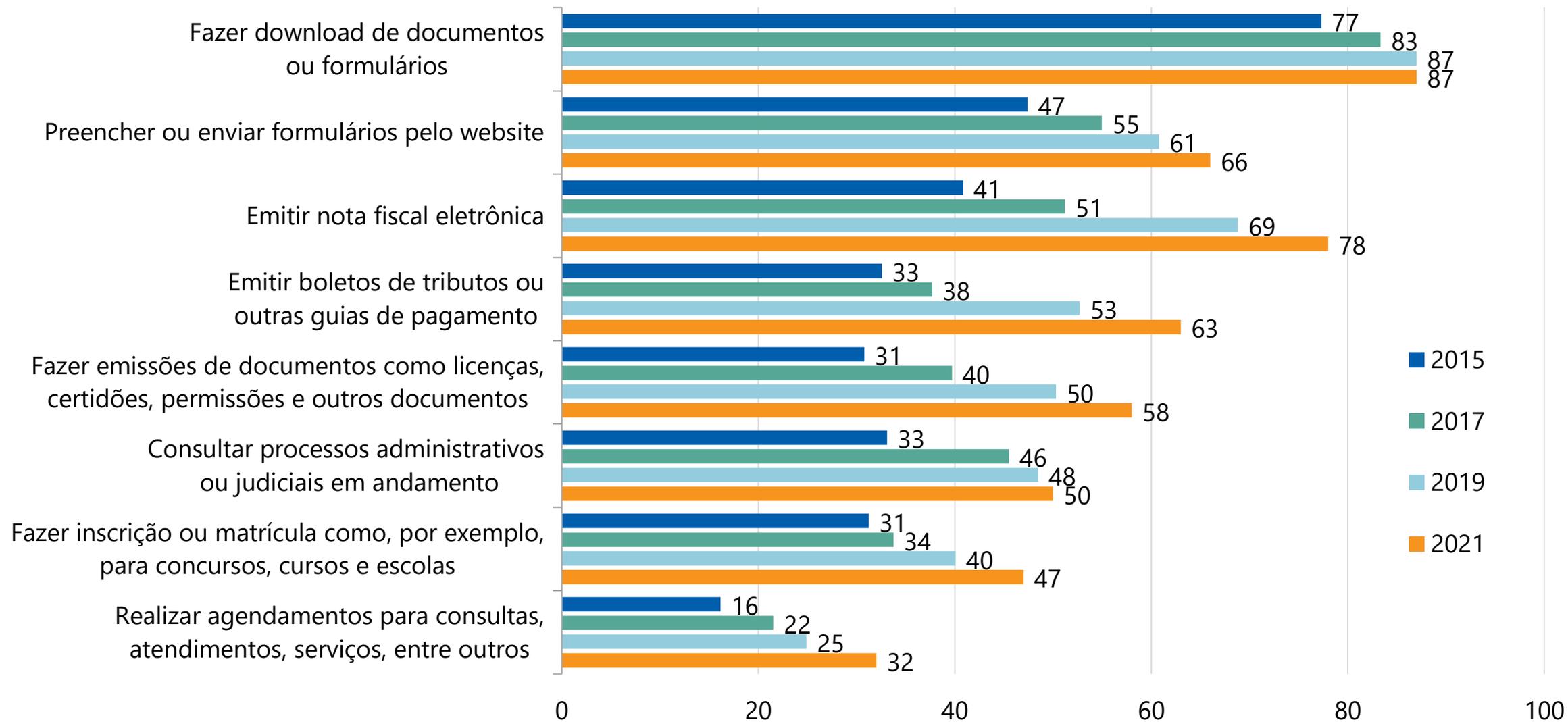
Total de prefeituras com acesso à Internet (%)

CONEXÃO VIA FIBRA ÓTICA



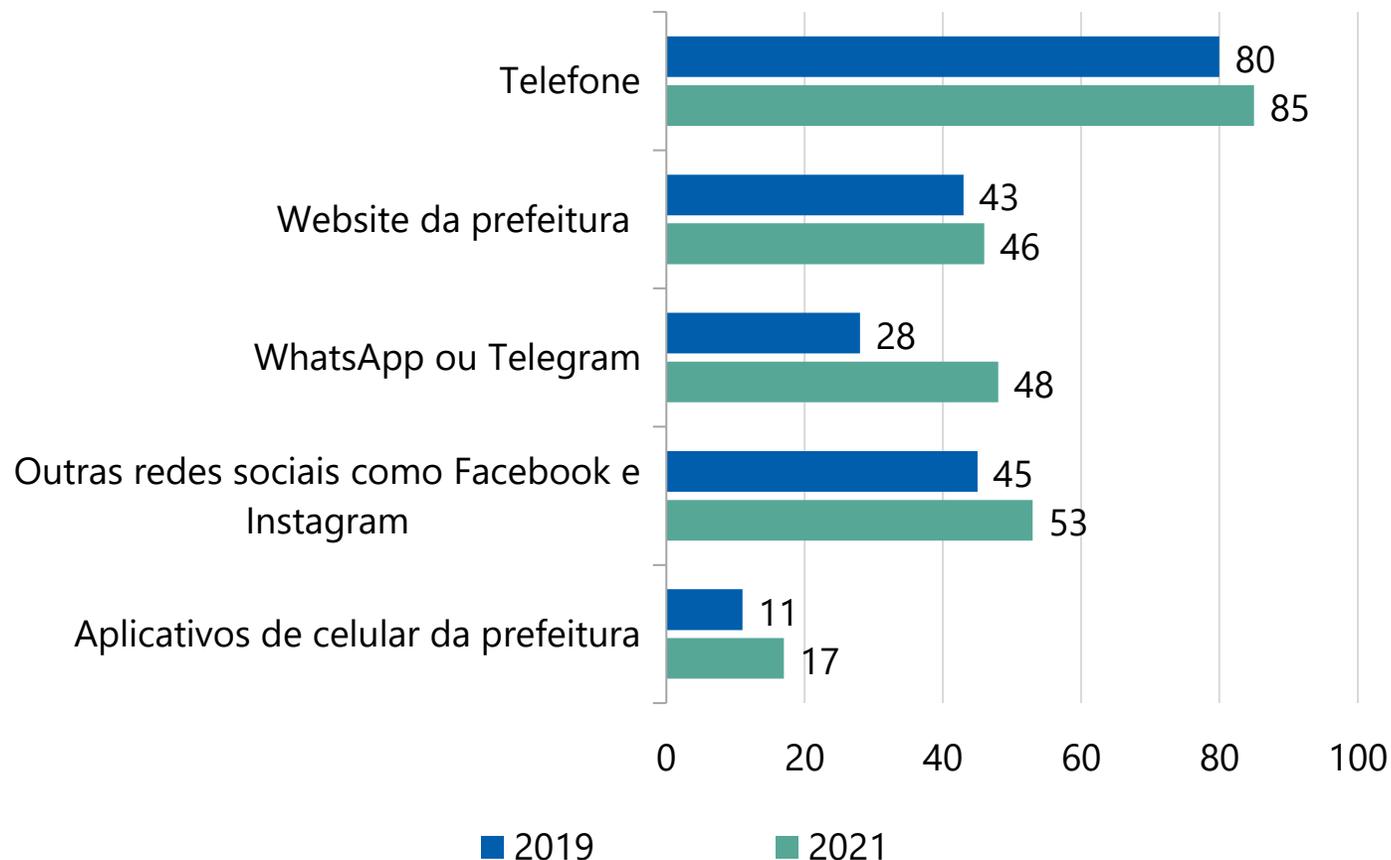
PREFEITURAS, POR SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS NO WEBSITE (2015-2021)

Total de prefeituras que possuem *website* (%)



PREFEITURAS, POR MEIO DE CONTATO A UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA SOLICITAR SERVIÇOS PÚBLICOS (2019-2021)

Total de prefeituras com acesso à Internet (%)



Aplicativos da prefeitura (2021)

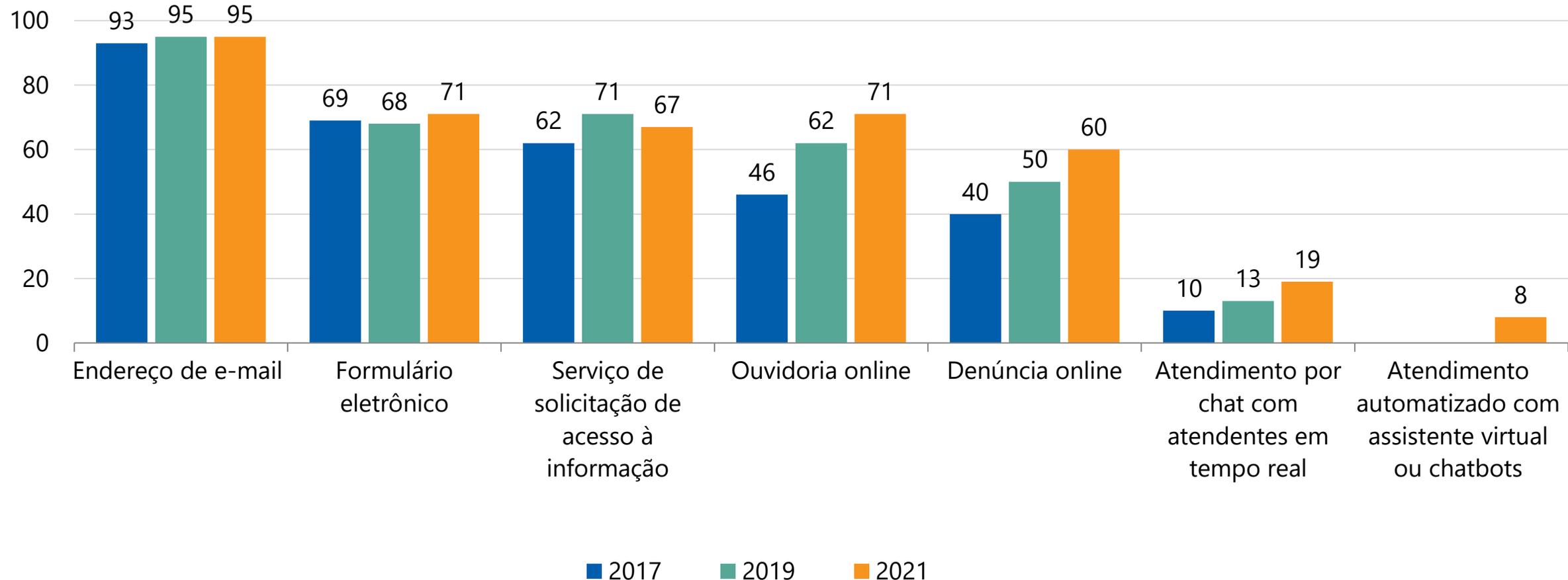
Capital: 58%
Interior: 17%

WhatsApp ou Telegram (2021)

Capital: 40%
Interior: 48%

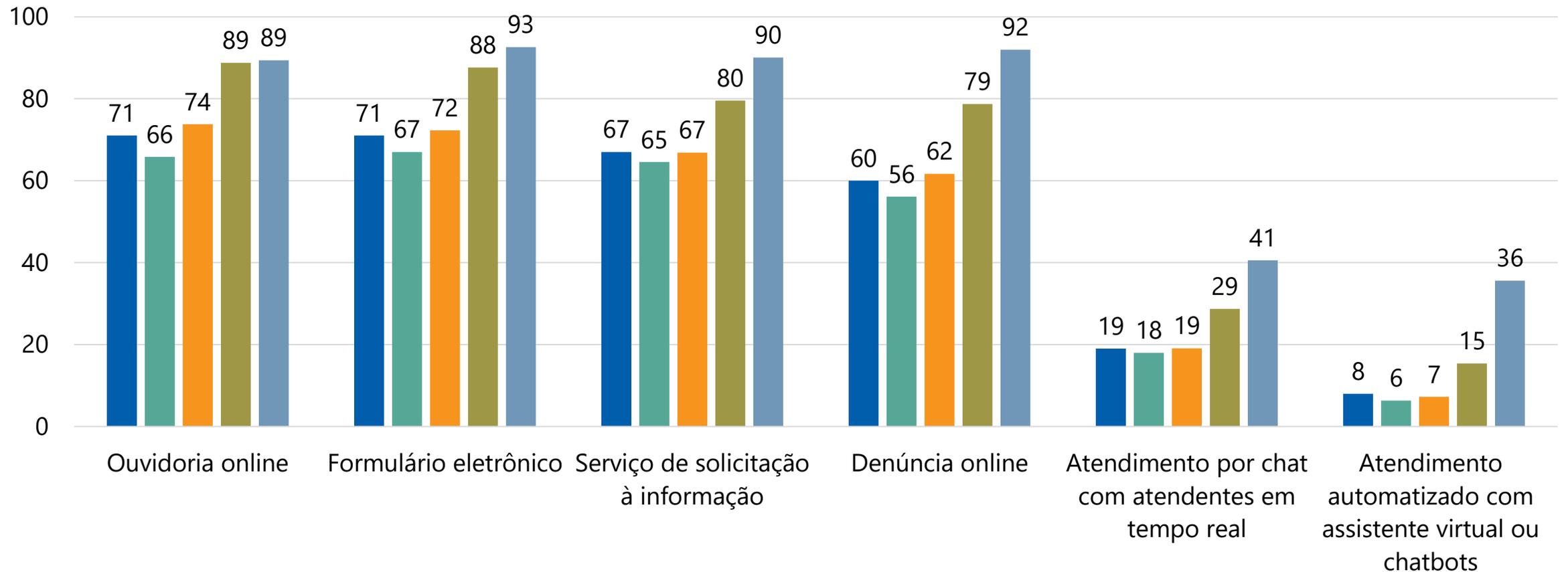
PREFEITURAS COM FORMAS DE CONTATO NO WEBSITE, POR TIPO (2017-2021)

Total de prefeituras que possuem *website* (%)



PREFEITURAS COM FORMAS DE CONTATO NO *WEBSITE*, POR TIPO, TOTAL E PORTE (2021)

Total de prefeituras que possuem *website* (%)

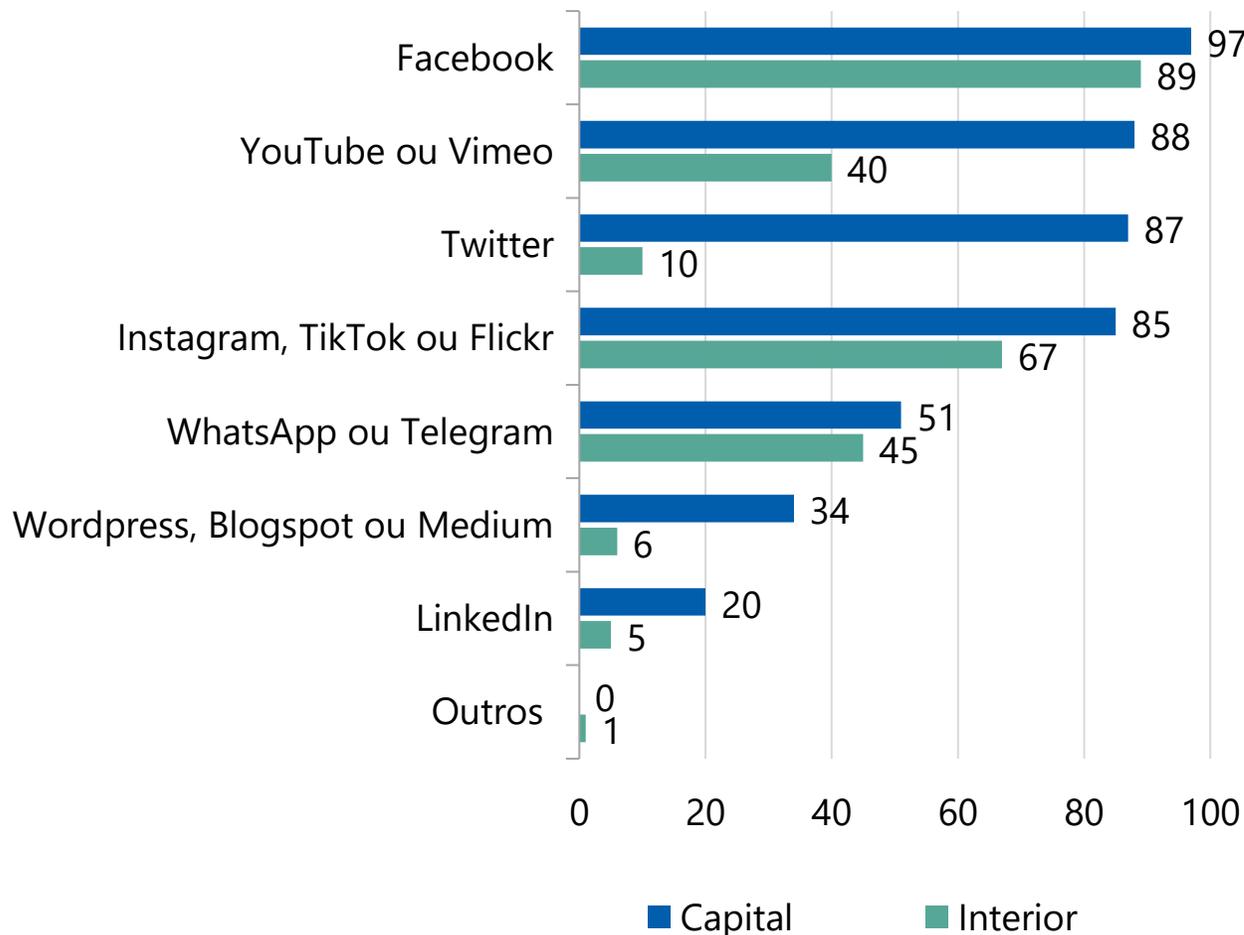


■ Total ■ Até 10 mil habitantes ■ Mais de 10 mil até 100 mil habitantes ■ Mais de 100 mil até 500 mil habitantes ■ Mais de 500 mil habitantes

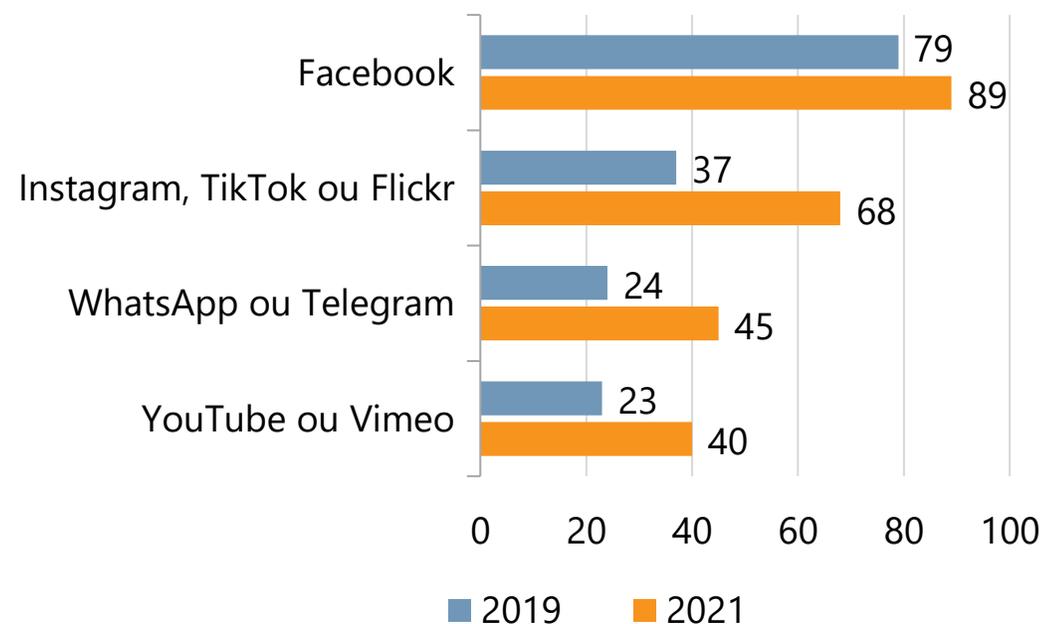
PREFEITURAS COM PRESENÇA EM REDES SOCIAIS, POR TIPO (2021)

Total de prefeituras que possuem perfil ou conta próprios em rede social *online* (%)

LOCALIZAÇÃO (2021)



TOTAL (2019 E 2021)



Perfis em redes sociais

2017: 75%

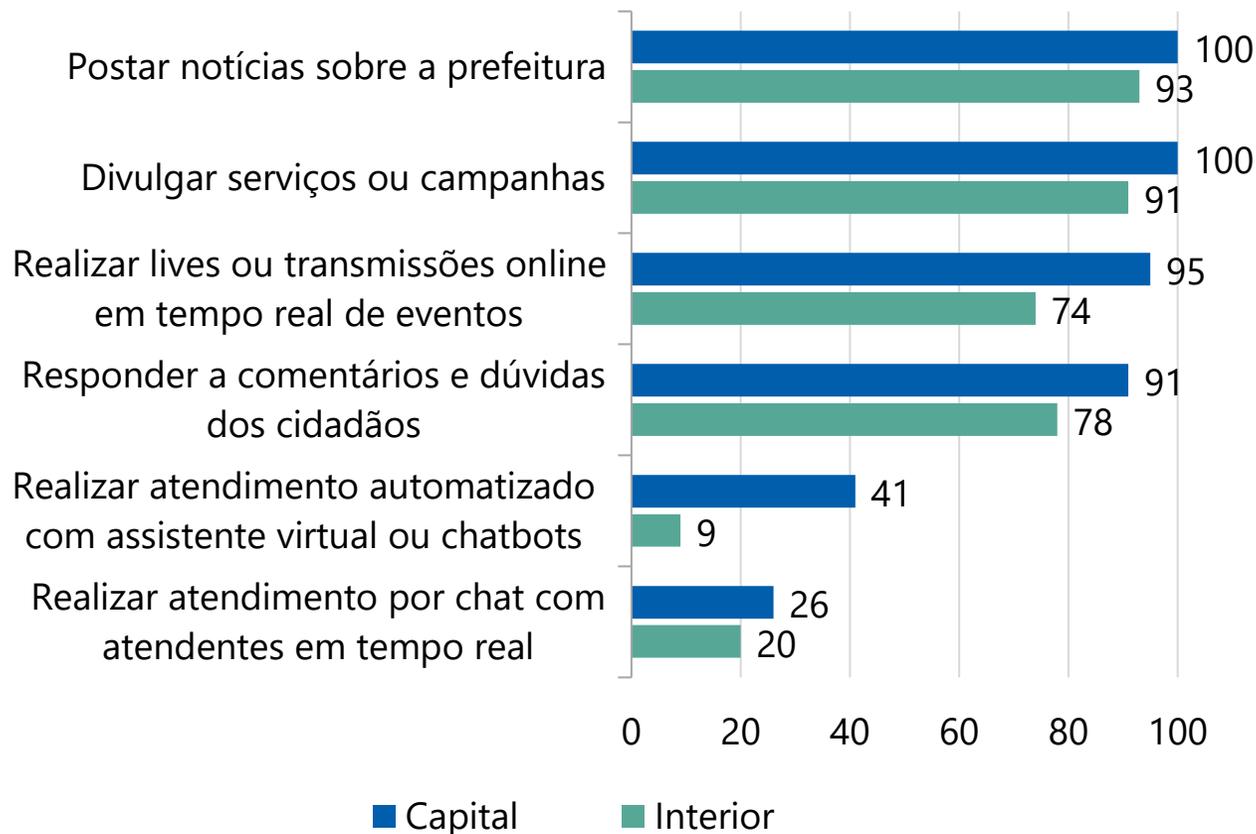
2019: 82%

2021: 94%

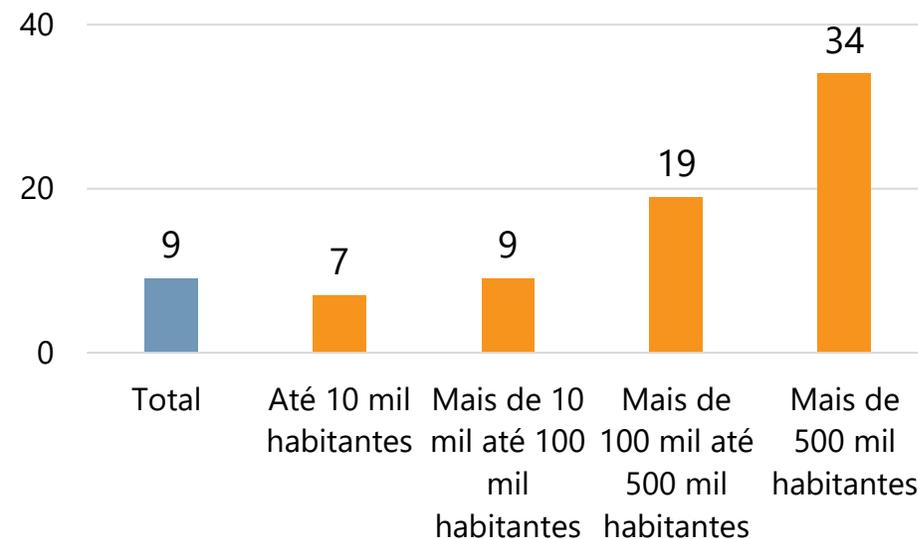
PREFEITURAS COM PRESENÇA EM REDES SOCIAIS, POR ATIVIDADES REALIZADAS (2021)

Total de prefeituras que possuem perfil ou conta próprios em rede social *online* (%)

LOCALIZAÇÃO (2021)



USO DE CHATBOTS EM REDES SOCIAIS, POR PORTE (2021)



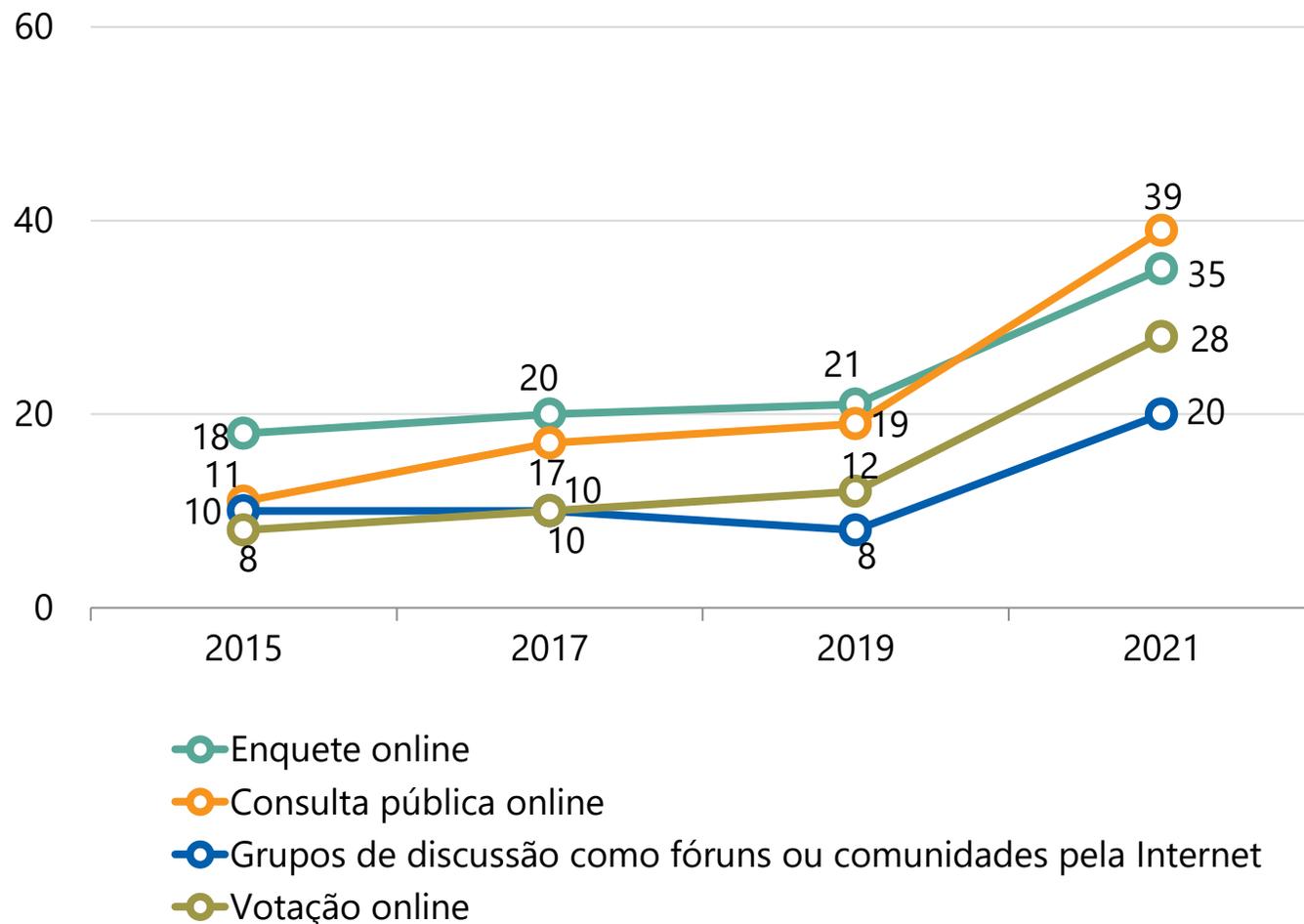
Atendente em *chats*

2019: 16%
2021: 20%

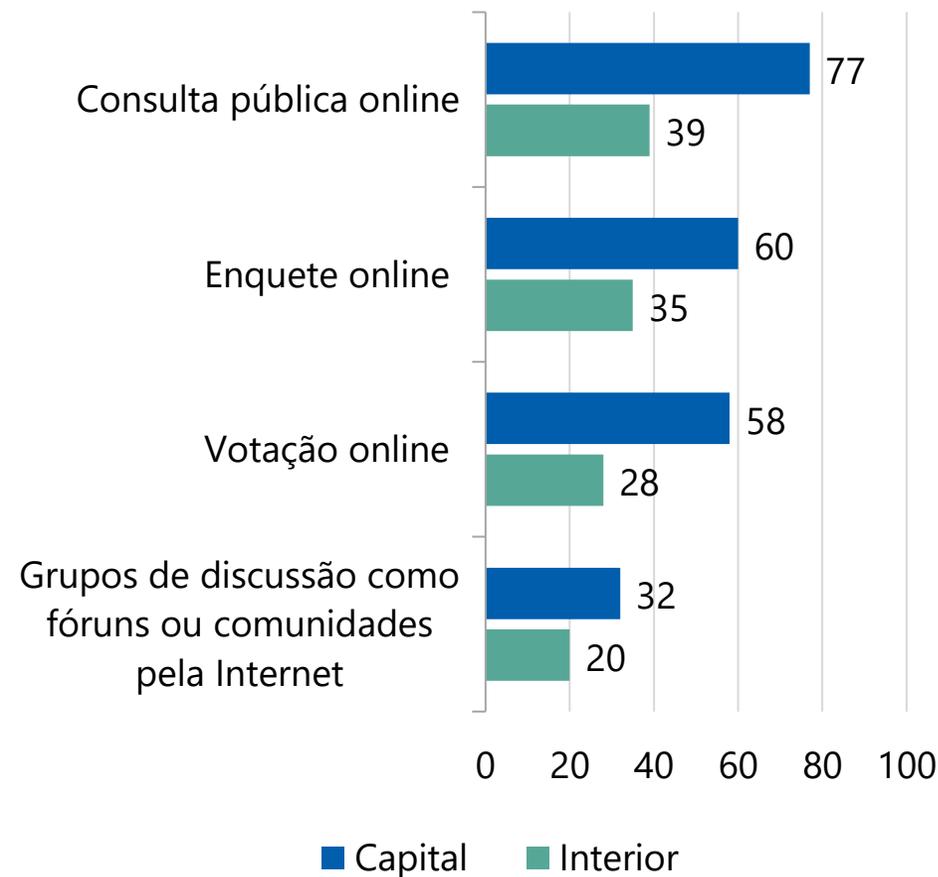
PREFEITURAS, POR INICIATIVAS DE PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO PELA INTERNET NOS ÚLTIMOS 12 MESES (2015-2021)

Total de prefeituras com acesso à Internet (%)

TOTAL (2015, 2017, 2019 E 2021)



LOCALIZAÇÃO (2021)



PESQUISA TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2021

Estudo sobre governo eletrônico da Organização das Nações Unidas: Índice Local de Serviços Online (LOSI)

Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas (UN DESA)

Oferta de informação e serviços online na pandemia COVID-19

Erico Przebylovicz, Maria Alexandra Cunha, Ana Flavia Martins, Isabela Bertolini Coelho, Marcelo Trindade Pitta e Thiago José Tavares Ávila

Limites para a transparência algorítmica

María Paz Heramosilla e Pablo Lapostol

Políticas públicas e o relatório de impacto à proteção de dados : análise do caso do aplicativo NHS COVID-19

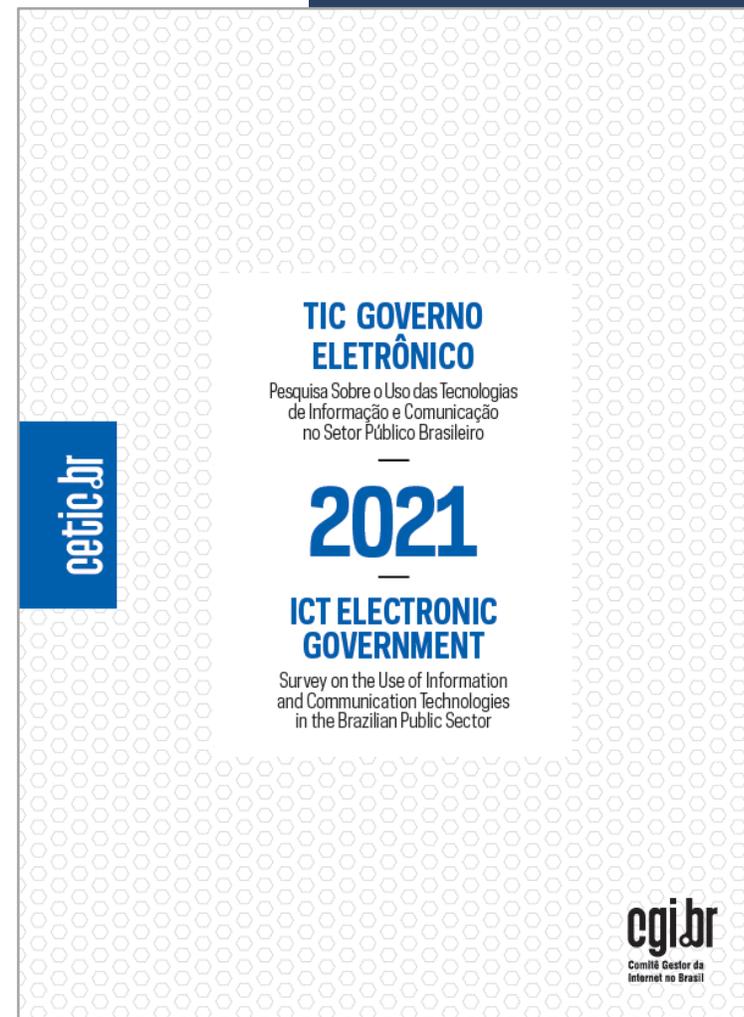
Maria Cecília Oliveira Gomes

A Anatel e as TIC em tempos de trabalho remoto excepcional

Eduardo M. C. Jacomassi e Patrícia Rodrigues Ferreira

Desafios do governo digital nos estados brasileiros durante a pandemia COVID-19

Beatriz Lanza, Thiago Ávila, Daniel Valotto, Maria Aparecida de Oliveira, Mariano Lafuente e Lutiano Silva





OBRIGADA!

Manuella Maia Ribeiro

manuella@nic.br

Acesse os dados em:

<https://cetic.br/pt/pesquisa/governo-eletronico/indicadores/>



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

cetic.br

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

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

egi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil