

Portais de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão: uma Descrição do Perfil do Visitante

Autoria: Maria Alexandra Viegas Cortez da Cunha, José Roberto Frega, Iomara Scandelari Lemos

Resumo

Na Sociedade da Informação, o cidadão deve ter acesso às ferramentas computacionais e de telecomunicações, associado a conhecimento de utilização, que lhe permita receber, produzir e transmitir informação e usufruir de serviços eletrônicos. Desde a década de 90, os governos brasileiros investem na construção de portais de prestação de serviços mas, ainda, permanece desconhecido quem é o usuário de serviços públicos eletrônicos. Esta pesquisa levantou o perfil desses usuários. A partir de 70 *sites* governamentais, em todo o Brasil, conseguiu-se uma amostra de 4402 formulários válidos. Os resultados do trabalho mostram que, se não se pode afirmar que os serviços públicos eletrônicos são excludentes, pode-se certamente dizer que a amostra de pessoas que responderam o questionário não é semelhante à população brasileira. Os serviços estão disponíveis para um grupo limitado de usuários. Todavia, algumas segmentações demonstram que há elevada disposição a usar esses serviços; que as pessoas os usam no serviço, na casa de parentes e amigos, em centros de acesso gratuito ou mesmo pagos. Também, que o perfil das pessoas atraídas pela prestação de serviços eletrônicos governamentais é diferente daquele das pessoas atraídas pela Internet, em geral.

1 Introdução

Na Sociedade da Informação, cada cidadão deve ter acesso a um conjunto básico de ferramentas computacionais e de telecomunicações, associado a conhecimento de utilização, que lhe permita receber, produzir e transmitir informação e usufruir de serviços eletrônicos.

No Brasil, desde a década de 1960 o uso das tecnologias de informação vem sendo aplicado nos governos, nos bancos, e nos grandes conglomerados industriais. Porém, foi após a década de 1990 que se intensificou a adoção de estratégias de e-governança ou democracia eletrônica, visando novas tecnologias da informação e comunicação (TICs), especialmente aquelas voltadas à Internet. Embora não haja consenso a este respeito, as TICs são usualmente encaradas como instrumentos potenciais para uma melhor adoção de políticas de governança, bem como para a intensificação da democracia, melhoria da prática de cidadania e de relacionamento entre as autoridades públicas e a população em geral.

Embora muitos governos já tenham prestação *on-line* de serviços públicos, este não é o único foco da e-governança, descrita como o uso dos meios eletrônicos para uma melhor governança. Todavia, mesmo neste foco restrito dos serviços eletrônicos, ou seja a disponibilização de canais digitais para entrega de serviços e informações públicas e de suas plataformas de *software*, há que ter cuidado em contemplar os cidadãos que não possuem Internet em sua residência ou em seu trabalho com o acesso a padrões mais elevados de prestação de serviços.

Pesquisas recentes demonstram que uma minoria dos cidadãos brasileiros tem a Internet disponível em seus domicílios. Segundo o Comitê Gestor da Internet no Brasil (2007), 34% dos cidadãos brasileiros têm acesso à Internet, mas apenas 14,49% é a proporção dos domicílios que têm Internet no país, sendo que nas regiões Norte e Nordeste não chega a 7%. Assim sendo, os portais de serviços públicos ao cidadão, que formariam um serviço facilitador do contato entre governo e cidadãos, podem não estar cumprindo esse papel, vindo a beneficiar uma parcela pequena da população. Na tentativa de amenizar o problema, alguns governos têm disponibilizado em locais de acesso público a conexão à Internet.

Entre os temas de gestão de tecnologia para atender as necessidades do governo neste século XXI (e que podem representar áreas para pesquisa aplicada), estão métodos e medidas de participação do cidadão no processo democrático, modelos de serviços públicos eletrônicos, de novos sistemas de distribuição de serviços e informação, a adoção de novos métodos de autenticação, segurança e acesso, bem como novos métodos de medir custos e benefícios, medir a eficácia de programas públicos implementados com o uso de TICs (MUNN, 1999). Os dados sobre quem são os usuários da rede e as motivações para se dirigirem a ela preferencialmente a outro canal, são atraentes a vários grupos. Na academia, aos grupos de pesquisadores em Ciências Sociais Aplicadas, em várias áreas. Profissionalmente, àqueles interessados em comércio eletrônico, aos responsáveis pela formulação de políticas públicas e aos prestadores de serviços em geral, já que esta é uma nova forma de interação popularizando-se a um ritmo acelerado.

Esta pesquisa pretendeu descrever quem é o usuário dos *sites* de governo, de que serviços ele se utiliza e que motivações o guiam até os serviços eletrônicos. A identificação deste usuário pode servir de referência para desenvolvedores de sistemas *Web* nos governos; pode indicar que aspectos privilegiar na interface dependendo do grupo ao qual o serviço é destinado; pode orientar investimentos em *hardware*, *software* e facilidades de comunicação nas estruturas de informática do governo; e, finalmente, mostrar a formuladores de políticas públicas e executivos da área pública a importância de conhecer o perfil da audiência do seu *site*. Nos governos onde esforços de inclusão digital têm sido feitos, os resultados da pesquisa podem ser uma medida do sucesso que esses programas têm obtido, verificar se de fato se tem caminhado rumo à universalização da prestação de serviços.

2 Conceitos básicos

O termo “governo eletrônico” é recente, tornou-se popular no Brasil no final dos anos 90, sendo associado a movimentos de reforma do Estado e à expansão da oferta de serviços públicos ao cidadão pela Internet. Várias definições já foram para ele propostas. Se, no início, se confundia com a prestação eletrônica de serviços, usualmente feita a partir de portais na Internet, conceitos mais abrangentes foram descritos e incluem vários tópicos dentre estes: a melhoria nos processos da administração pública, eficiência e efetividade, melhor governança, elaboração e monitoramento das políticas públicas, integração entre governos, a prestação de serviços e a democracia eletrônica, aqui sendo principalmente citados transparência, participação e *accountability*, (AKUTSU; PINHO, 2002), (SANTOS, 2002), (RAMOS; RAMOS, 2003), (RUEDIGER, 2003), (CHAHIN; CUNHA; KNIGHT; PINTO, 2004). O combate à divisão digital, chamado de inclusão digital, é abordado como dimensão importante das ações de governo eletrônico, no Brasil e nos países em desenvolvimento. Trata-se de universalizar o acesso aos serviços públicos e evitar o desenvolvimento da prestação de serviços eletrônicos que vá beneficiar, dado o problema de acesso, apenas as classes mais favorecidas da sociedade.

2.1 E-Governança e prestação de serviços eletrônicos

Tyler (2007, p.855) explicita que a aplicação da computação de das TICs permitiram "uma miríade de atividades que envolvem disseminação de informação, governança, participação dos cidadãos, prestação de serviços públicos e, de forma geral, a execução de muitas funções governamentais." Tyler enfatiza que há distinções feitas pelos autores para os conceitos de e-governo (disseminação de informação, implementação de políticas e disponibilização de serviços *on-line*); e-administração (voltada para a gestão do setor público) e e-governança (formulação de políticas públicas e promoção de interação entre organizações

governamentais, cidadãos, entidades do setor privado e dirigentes públicos envolvendo o governo).

Neste trabalho, é adotado que o uso das TICs para a governança, aqui denominada de *e-Governança*, abarca os conceitos de *e-Administração Pública* (melhoria da gestão de recursos e dos processos governamentais com o uso de TICs e melhoria da formulação, implementação, monitoramento e controle das políticas públicas); *e-Serviços Públicos* (melhoria da prestação de serviços ao cidadão com o suporte dos meios eletrônicos) e *e-Democracia* (participação ampliada e ativa do cidadão, possibilitada pelo uso das TICs nos processos de informação, participação e tomada de decisão). Dentro do espectro da e-governança, esta pesquisa avança na trilha de e-serviços públicos, um dos primeiros campos explorados na academia quando o governo começou a se utilizar da Internet para a prestação de serviços, mas que ainda traz desafios descritivos interessantes a explorar.

Cunha, Annenberg e Agune (2007) descrevem que a partir da década de 90 começou a migração dos serviços usuais do governo para os *sites* dos órgãos da administração pública. Atualmente todos os estados brasileiros, o Governo Federal, todas as capitais e muitos municípios já possuem portais para acesso e a prestação de alguns serviços via *website*. Tagle (2003) explica que na maioria dos portais do setor estatal predominam os enfoques assistencialistas e universalistas, centrados na provisão de serviços públicos eletrônicos aos cidadãos e, em menor escala, nos aspectos como entrega de informação pública orientada à transparência das contas e à geração de canais fechados de comunicação entre cidadãos e governo. Estes modelos, na visão do autor, "ênfatizam a noção de e-governo acima daquela de e-democracia" (TAGLE, 2003, p. 298). Neles, as pessoas são entendidas mais como clientes do que como cidadãos, traduzindo uma lógica "prestador-usuário". De fato, no país a prestação de serviços tem se sobreposto a outras motivações como as de participação do cidadão ou transparência, e o canal preferencial é a Internet. Além dos portais, no Brasil, desde o início da década de 2000, os governos têm usado dispositivos móveis tais como PDAs e celulares como canais de entrega de serviços e informações ao cidadão. Mas os portais na Internet ainda são o principal canal de demanda e entrega de serviços e informações por meios eletrônicos. E, de fato, com maior ênfase na prestação de serviços do que no desenvolvimento de novos espaços de participação.

A utilização da tecnologia pelo governo, envolvendo não só o tratamento de questões internas, mas também serviços e, ainda mais, participação apoiada por tecnologias de informação e comunicação (TICs), requer que o cidadão tenha acesso a essa tecnologia.

2.2 Exclusão digital

As TICs na sociedade informacional podem ser um novo canal entre o governo e o cidadão, que pode ser usado para a oferta de melhores serviços públicos, de novos serviços públicos, que pode melhorar a eficiência do governo, melhorar a gestão dos recursos que administra, possibilitar *accountability* (AKUTSU; PINHO, 2002) e facilitar os processos de descentralização. Mas as mesmas tecnologias trazem também armadilhas potenciais – por exemplo, a possibilidade de alienação de um indivíduo muito maior do que a de vir a torná-lo membro atuante em uma comunidade. Pode-se estar assistindo à construção de uma sociedade onde a distância dos *que têm* (inclusive o acesso à tecnologia e serviços de informação essenciais) para os que *não têm* seja cada vez maior e as desigualdades sociais se acentuem (MUNN, 1999). A chave para alcançar os benefícios potenciais é geralmente posta como a habilidade das pessoas de terem acesso total e com significado a essas tecnologias. O exercício da prática democrática “eletrônica”, a participação num espaço público eletrônico que permita também utilizar os sistemas governamentais de prestação de serviços passa pelo acesso do cidadão a esse espaço. Cada cidadão deve ter acesso a um conjunto básico de

ferramentas computacionais e de telecomunicações, associado a conhecimento de utilização, que lhe permita receber informação, transmitir informação e usufruir de serviços eletrônicos. O acesso à prestação de serviços também é uma das dimensões da e-democracia (EISENBERG, 1999). Então, entre os desafios enfrentados pelo governo em relação às tecnologias da informação e comunicação (TICs) está o acesso e suporte, assegurar que o uso dessas tecnologias pelo governo não crie classes de pessoas - os *que têm* e os *que não têm*.

O foco de alguns estudos, como o apresentado por Norris (2001), está na análise dos impactos da divisão (ou exclusão) digital e em múltiplos aspectos, sociais, econômicos e políticos.

Cassino (2003) considera a exclusão digital como a mais nova face da exclusão social. Tagle (2003, p. 292) questiona o conceito de brecha digital afirmando que "o problema de fundo na exclusão tecnológica encontra-se nas brechas sociais, econômicas, políticas e culturais existentes tanto dentro como entre as sociedades.". O que motiva os estudos neste tema é a existência de grupos expressivos de pessoas, ao redor do mundo, sem nenhuma possibilidade de acesso às TICs, à Internet, ao telefone ou mesmo à televisão. As preocupações têm aumentado a partir da larga difusão do uso da Internet e da incorporação das suas facilidades no mundo dos negócios, da educação, das questões pessoais e das relações do cidadão com o governo. Cassino (2003) afirma que muitos cidadãos não têm acesso ao computador seja no trabalho, em casa ou na escola. Segundo ele, na cidade de São Paulo, naquele ano, menos de 20% da população tinha acesso ao computador, dos moradores da capital menos de 40% tinham acesso a uma linha telefônica fixa (que possibilita acesso à Internet) e cerca de metade da população não possui nem um, nem outro. Se tal fato ocorre na maior capital do país, a info-exclusão tem números ainda maiores quando o assunto é a população brasileira, podendo gerar duas novas categorias sociais: a dos que possuem o privilégio de ter acesso à Internet e a dos que não têm. Os telecentros tornaram-se uma possibilidade para que as comunidades do entorno possam usar as máquinas e o acesso à Internet. Também, a proliferação de pequenos estabelecimentos que têm como negócio o provimento de acesso à Internet têm aumentado em áreas de grande concentração populacional e de baixa renda.

No Brasil, pesquisa publicada pelo Comitê Gestora da Internet em 2007, sobre dados de 2006, mostra que 14,49% é a proporção dos domicílios que têm Internet no país, e distribuída de forma desigual pelo país - nas regiões Norte e Nordeste é menor que 7%. Os portais voltados ao cidadão e iniciativas que procuram universalizar o acesso dos cidadãos ao computador e à Internet, como os telecentros comunitários, são respostas encontradas para reduzir a exclusão digital. Segundo Tagle (2003) o grande entusiasmo despertado por estes instrumentos, impregnado de certo determinismo tecnológico, só confunde as características tecnológicas com suas possíveis formas de uso e implementação, esquecendo que por trás dos computadores e sistemas de telecomunicação existem atores concretos e estruturas de poder e exclusão social. Neste contexto, surgiram visões críticas que questionam certos aspectos de concepção e desenho de algumas ferramentas, levando à necessidade de tecer considerações sobre sua pertinência e relevância com uma análise prévia sobre os resultados, efeitos e impactos sociais que se pode alcançar com eles.

A noção de inclusão digital é aquela que promove o uso e a apropriação social de tecnologias digitais para atender às necessidades das comunidades, promover a formulação de políticas públicas, a criação de conhecimentos e conteúdos apropriados, o fortalecimento das capacidades das pessoas, contribuindo para melhorar as condições econômicas, sociais, políticas e pessoais das maiorias, em especial daqueles mais pobres ou marginalizados pela sociedade. (TAGLE, 2003).

No aspecto da dimensão dos serviços públicos, inclusão digital seria a universalização

da informação pública e dos serviços para os cidadãos. Assim, faz-se necessário garantir infra-estrutura pública para responder a estas necessidades, interesses, aspirações e expectativas.

Alguns governos brasileiros marcam presença na *Web* há cerca de dez anos (os primeiros *sites* são de 1995), e já acumulam experiência no desenvolvimento de prestação eletrônica de serviços ao cidadão. No entanto, é desconhecido quem são os visitantes dos *sites* governamentais, quem são os usuários desses serviços, e porque preferem este canal aos outros que o governo tem colocado à disposição do cidadão, como as centrais integradas de serviços públicos. Para descobri-lo, e para avançar no estudo das peculiaridades brasileiras no tema de governo e governança eletrônica, é que se realizou esta pesquisa.

3 Aspectos metodológicos

Esta pesquisa é quantitativa e descritiva. Para conhecer o usuário de serviços públicos na Internet a pesquisa desenvolveu-se em sete etapas: construção da base teórica, negociação com os governos, construção do instrumento de pesquisa, coleta dos dados, tratamento dos dados, disseminação e discussão dos resultados com os participantes da pesquisa.

A fase de revisão da literatura iniciou-se em maio e encerrou-se em novembro de 2007. A revisão de literatura é mais ampla do que consta neste artigo, pois contribuiu com outro projeto de pesquisa em Sistemas de Informação.

A negociação com os governos exigiu abordagens diferentes para os governos estaduais, municipais e federal. O procedimento de coleta de dados desenhado exigia que fosse colocado um ícone nos portais de governo, no portal institucional e no de serviços, quando o há. Também, naqueles *sites* governamentais que são os de maior audiência no estado. Ora, estes são portais com grande visitação, multi-institucionais, e não é fácil obter a autorização governamental para disponibilizar um ícone que não pertença a um serviço do governo. Nem sempre o responsável pelo conteúdo é a entidade de informática estadual, por vezes é a secretaria de comunicação (mais frequentemente) ou a de administração ou planejamento. A negociação com os governos estaduais foi feita através da ABEP – Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação, à qual a maioria dos estados da federação é filiada. Numa reunião de Diretores, em maio/2007, foi apresentado o projeto e estabelecida a parceria. Alguns estados não tinham representantes na reunião. Com esses foi feito contato por telefone e e-mail. Em alguns casos, houve reuniões posteriores com o órgão estadual responsável pelo conteúdo dos portais. Com o governo federal, a parceria foi estabelecida com a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG. Esta secretaria é a responsável pelo conteúdo dos portais de serviços do governo federal brasileiro. Numa reunião em Brasília, com alguns dos gestores dos portais dos diversos ministérios, conseguiu-se ainda a adesão dos portais do Ministério da Previdência e do Ministério da Saúde. Como a associação que congrega as entidades municipais de tecnologia da informação é muito recente e não havia, à época, um calendário de reuniões estabelecido, optou-se por fazer contato *ad-hoc* com algumas prefeituras, com aquelas onde havia algum vínculo de ordem pessoal. Conseguiu-se a adesão das prefeituras de São Paulo, Vitória, Ribeirão Preto e Curitiba.

Entre os meses de junho e julho construiu-se o formulário, idealizado a partir do formulário da 2ª Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil - TIC Domicílios e Usuários 2006, do Comitê Gestor da Internet no Brasil, que apresenta dados sobre o uso da Internet, segurança na rede, uso do *e-mail*, *spam*, comércio eletrônico, governo eletrônico, entre outros. A metodologia desta pesquisa do CGI segue o

padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia), permitindo comparabilidade internacional. O formulário foi reduzido, muitas entre as questões não eram pertinentes ao objeto de pesquisa e ainda havia a necessidade que o formulário diminuísse de tamanho, por ser *on-line*. Como desde o início pensou-se em criar uma massa de dados de tamanho significativo, foi imperativo buscar alternativas às pesquisas tradicionais, baseadas em papel e correspondência, para obter a eficiência requerida no processo. No início de julho de 2007, o formulário foi enviado aos governos parceiros, para sugestões. Foram feitas alterações no formulário e seguiu-se o pré-teste do formulário, já *on-line*. O formulário foi hospedado em um *hosting* próprio e adequado às necessidades e peculiaridades definidas no decorrer do trabalho. O *site* foi confeccionado com HTML e PHP, fazendo interface com um banco de dados MySQL, o que permitiu a implementação de rotinas de consistência e de validação dos dados digitados. Uma vez que os dados apresentados pelo respondente foram considerados válidos, esses dados foram registrados, via PHP, nas tabelas da base de dados MySQL. O povoamento da base de dados, a coleta de dados, ocorreu entre 2 de agosto e 30 de setembro de 2007, a partir do *link* nos *sites* de governo (municipais, estaduais e federais) para um formulário *on-line*, de preenchimento voluntário. Ressalta-se que nem todos os governos colocaram o ícone em seus portais no primeiro dia, a adesão foi gradual. Os primeiros governos a disponibilizarem o ícone o fizeram no dia 2 de agosto – os estados de Minas Gerais e Goiás e a Prefeitura Municipal de Curitiba. Cerca de 160 mil pessoas acessaram o formulário e ao final, a base de dados conta com 4.586 respondentes (amostra bruta) e 4.402 formulários válidos de todos os estados brasileiros, preenchidos a partir de 70 *sites* – federais, estaduais (exceto DF e AC) e municipais. A coleta de dados processou-se de forma ininterrupta, 24 x 7, apresentando um *downtime* igual a zero no período todo.

O tratamento estatístico-descritivo teve início nos meses de agosto e setembro, para se obter resultados preliminares que, durante a pesquisa, foram enviados em dois momentos a todos os governos participantes. Em outubro iniciou-se o tratamento estatístico-descritivo definitivo e o tratamento multi-variado dos dados.

3.1 Tamanho da amostra

Originalmente, a intenção da pesquisa era se estender ao longo de 30 dias porém ao longo do desenvolvimento do trabalho percebeu-se a necessidade de estender esse período. Cada uma das variáveis foi analisada ao longo da pesquisa, em tempo real, de forma a que ela fosse considerada representativa quando apresentasse estabilidade, ou seja, que o seu erro-padrão se situasse dentro de limites previamente especificados. Dividiu-se a amostra em três terços, respeitando a ordem de chegada dos questionários ao banco de dados. Em termos de comportamento temporal, adotou-se como padrão que a amostra seria considerada válida para uma variável se não houvesse diferença significativa entre a média dessa variável para o segundo terço e o terceiro terço da amostra, o que caracteriza uma invariância temporal. Para resultados individuais (por exemplo, para análise individual de cada estado) foi adotado, para o pior caso possível das variáveis de proporção, um tamanho de amostra de 188 respondentes, correspondendo a um intervalo de confiança de 90% e uma margem de erro de 6% para mais ou para menos, o que pode ser considerado adequado para um estudo desta natureza, relevando a necessidade de fornecer resultados individualizados ao maior número de governos estaduais participantes que fosse possível.

3.2 Os testes de diferença de médias e de proporções

Ao investigar a diferença de perfis de diferentes segmentos de respondentes, a diferença entre eles é determinada por meio da observação de seus traços constituintes, ou seja, as suas variáveis, e a constatação de uma diferença significativa entre esses traços. As

variáveis utilizadas na pesquisa são, na sua maioria, variáveis de proporção, havendo algumas delas que são ordinais. Para determinar as diferenças de médias e de proporções das variáveis observadas, foram utilizados os testes t (paramétrico) e U de Mann-Whitney (não paramétrico), onde adequados. Observe-se que as duas segmentações utilizadas foram dicotômicas (masculino/feminino e usuários do *site* da Previdência *versus* outros usuários), o que possibilitou a utilização destes testes. Para a determinação de significância foi utilizado um nível de 5%.

3.3 O Critério Brasil

Uma das segmentações e estratificações utilizadas foi o Critério de Classificação Econômica Brasil da ABEP (Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa), doravante denominado simplesmente Critério Brasil ou CB. Esta classificação é útil para a caracterização do perfil dos respondentes pois, notadamente, produz menor viés de não-resposta do que a pergunta direta de faixa salarial do pesquisado, bem como tenta medir uma disposição ao consumo em vez de medir simplesmente a renda do indivíduo ou do núcleo familiar. "Uma comprovação adicional da conveniência do Critério de Classificação Econômica Brasil é sua discriminação efetiva do poder de compra entre as diversas regiões brasileiras, revelando importantes diferenças entre elas" (ABEP, 2003, p. 3).

4 Análise dos resultados

O formulário é extenso, e foram obtidas informações de natureza diversa. Foram utilizadas 214 variáveis distribuídas em blocos, cada qual versando sobre um tema central: 1) perfil do respondente; 2) acesso às tecnologias da informação e da comunicação; 3) uso do computador; 4) uso da Internet; 5) uso do e-mail; 6) comércio eletrônico; 7) habilidades com o computador; 8) habilidades com a Internet; 9) governo eletrônico; 10) uso do celular para conectividade.

No estabelecimento da parceria com os governos, havia sido acordado que os resultados seriam apresentados segmentados por região e estado. Para facilitar a visualização dos resultados, gerou-se um *site* de livre consulta, ainda em fase de piloto, que será utilizado para a discussão dos resultados com os governos participantes da pesquisa.

O *site*, variável a variável, mostra os resultados da amostra total e segmentados por setor de ocupação (público e não-público), região geográfica (Norte, Nordeste, Sul, Sudeste e Centro-Oeste) e por estado da Federação (apenas aqueles estados que tiveram amostra suficiente). Ao tratar os dados, algumas diferenças de perfil entre o total e aqueles que responderam a partir dos *sites* da Previdência pareceram interessantes, e a equipe optou por apresentar também os resultados da amostra da Previdência Social, aqueles que foram preenchidos a partir dos *sites* do Ministério da Previdência Social - MPS.

Um primeiro resultado interessante foi a distribuição de frequência da participação na pesquisa que é um indicativo do tráfego nos *sites* públicos. Em todos os horários, obteve-se questionários, mas o histograma mostra que os horários preferidos foram entre as nove e as dezessete horas, com uma ligeira queda na hora do almoço, logo após o meio-dia. Como se esperava, os dias úteis tiveram mais questionários preenchidos que os fins de semana e feriados. Mas, durante o período em que o preenchimento esteve aberto, em todos os dias houve atividade no *site*.

A amostra obtida tem um ligeiro traço masculino e é de meia-idade, instruída, com curso superior ou pós-graduação, casada, habita a capital de um estado ou uma região metropolitana e trabalha no setor público. Na amostra, 54,20% são homens e, apesar da maior faixa etária ter entre 25 e 34 anos (33,37%), há 50,54% entre 35 e 59 anos (35 a 44 anos -

29,28%, e 45 a 59 anos - 21,26%) Pode-se dizer que a amostra é de instrução superior, já que 67,15% cursaram o ensino superior ou pós-graduação. Em relação ao estado civil, o respondente da amostra é casado (54,06%) e trabalha no setor público (66,93%). Habita a capital de um estado da federação ou a região metropolitana (66,1%).

Os respondentes têm acesso a um computador em casa (85,89%) e à Internet, em casa (78,27%). Entre os principais motivos para não ter Internet em casa, está o fato de possuírem acesso em outro lugar (13,56%) e/ou não terem computador e o custo ser muito caro (9,63%) e/ou o custo do acesso ser caro (8,9%). Entre os que acessam, a maioria o faz por meio de uma conexão de banda larga (59,01%). A pesquisa mostrou que a proporção de quem possui computador em casa e acesso à Internet varia pouco de região para região do Brasil. Uma primeira diferença a remarcar desta pesquisa, o usuário de e-gov, para o perfil do internauta brasileiro em geral (CGI, 2007) é que, entre os que acessam, a maioria o faz por meio de uma conexão de banda larga, mas a proporção maior (40%) é por modem digital, cabo, rádio e satélite (CGI, 2007, p.66).

Os usuários de *sites* governamentais são usuários habituais de computador e da Internet. 88,65% dos respondentes declaram que usam o computador todos os dias ou quase todos os dias. Todos os dias, 87,16% também acessam a Internet. Chama a atenção que, apesar de se declararem usuários diários, o número de horas por semana não pode ser considerado alto. Os que utilizam a Internet mais de 30 horas semanais correspondem a 18,9% enquanto 50,71% utilizam menos de 10h semanais. Os principais propósitos para o uso da Internet são para assuntos pessoais e privados, 63,29%, enquanto 60,29% relacionados a estudos e 45,96% a negócios ou trabalho remunerado. Cerca de 42% dos integrantes do setor público utilizam a Internet para trabalho remunerado, enquanto cerca de 52% integrantes do setor não-público o fazem. No setor público o uso para educação gira em torno de 60%.

O principal local de uso da Internet daqueles que navegam em *sites* públicos é no trabalho (59,43%) e em casa (57,52%). Segundo os respondentes, as atividades que mais realizam na rede são enviar e receber e-mail para 91,64% deles, enviar mensagens instantâneas (49,45%) e participar de *sites* e comunidades de relacionamento (39,98%). Na pesquisa da Internet do Brasil (CGI, 2007), o principal local de uso individual da Internet é o domicílio (40%), seguido de centros públicos de acesso pago, como *lanhouses* e *cyber* cafés (30%), e do trabalho (24%) (CGI, 2007, p.68). Somente 3,5% o fazem a partir de centros públicos de acesso gratuito, como telecentro e infocentros, segundo o CGI, contra 1,98% da corrente pesquisa.

4.1 Uso da Internet e e-gov

No escopo desta pesquisa, as variáveis que dizem respeito ao uso da Internet para obtenção de serviços públicos eram particularmente importantes. Estas variáveis foram codificadas como rf68 a rf83. Entre os respondentes, 92,11% responderam que acessaram a Internet para usar algum serviço de governo eletrônico, número que se revelou semelhante em todas as regiões brasileiras. Campeão em uso do e-gov, como seria de se esperar, é a consulta ao serviço de CPF (79,21%), segundo lugar é a declaração do imposto de renda (71,88%), seguida de inscrições para concursos (62,84%), de busca de informações sobre serviços de educação (61,98%), de busca de informações sobre direitos do trabalhador (55,39%), de emissão de certidões negativas (50,90%), de busca de informações sobre serviços de saúde (50,30%), de busca de informações sobre emprego (44,56%), de busca de informações sobre como emitir documentos (39,52%), pagamentos de taxas de serviços públicos como água, luz, gás, iluminação, lixo, dentre outras (35,23%), pagamento de IPVA (32,84%), de busca de informações sobre programas assistenciais (31,48%), pagamento de IPTU (24,4%), obter licenças e permissões (23,66%), fazer boletim de ocorrência com (22,82%) e outros serviços

com 32,32%.

Os principais motivos para não utilização dos serviços eletrônicos foram: 11,677% declararam que não usam porque falta uma resposta imediata; 11,517% dizem que os serviços de que necessitam não estão disponíveis *on-line*, 10,291% têm preocupação com proteção e segurança dos dados. Aqui, é interessante esta resposta, pois este fator não foi impeditivo para usar a Internet (em outro lugar do questionário), mas é um fator relevante ao não uso dos serviços eletrônico dos governos. Assinalaram “outros” 16,992%.

Nos três meses antecedentes à pesquisa ao invés de dirigir-se às repartições públicas ou postos de atendimento, 54,81% dos respondentes obtiveram informações de autoridades e de órgãos públicos pela Internet, bem como 45,45% fizeram *download* de formulários oficiais, 38,50% emitiram primeira e segunda vias de serviços, licenças e taxas, 32,89% enviaram e-mails ou formulários oficiais para órgão públicos e 17,62% fizeram denúncias. Por outro lado, como motivo para que se use o e-gov o maior de todos, com 63,38%, é conveniência, seguido de agilidade com 61,131%; praticidade com 55,702% e, por último, ficou o custo com 40,118%. Outra observação que merece ser feita está na afirmação de agilidade que está desconectada da resposta que aparece no parágrafo anterior como motivo para não utilização. A agilidade é no *push* e a falta de resposta imediata está ligada ao *feed back*.

4.1.1 Análise Fatorial das variáveis rf68 a rf83

Uma análise fatorial conduzida sobre as perguntas rf68 a rf83, que são as referentes à utilização de serviços públicos eletrônicos, apresentou os resultados como segue.

O resultado do KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) com o valor de 0.908 indica uma excelente adequação dos dados à análise fatorial, corroborado pela elevada significância do teste de esfericidade de Bartlett. Adicionalmente, a análise da matriz anti-imagem de correlação indica não haver problemas nos MSA (Measure of Sampling Adequacy) das variáveis consideradas individualmente, não havendo a necessidade de excluir qualquer delas da análise (HAIR et al, 1998; MALHOTRA, 2001).

Quadro 1: índices de adequação dos dados à análise fatorial

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,908
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	28020,924
	df	120
	Sig.	,000

A matriz rotacionada de fatores (rotação ortogonal Varimax com normalização de Kaiser) revelou a existência de quatro fatores subjacentes, que respondem por 68,227% da explicação da variância do sistema.

O primeiro fator é composto pelas variáveis rf68 - Buscar informações sobre direitos do trabalhador (previdência, Salário Maternidade, etc.), rf69 - Buscar informações sobre emprego (seguro desemprego, postos de trabalho, etc.), rf70 - Fazer inscrições em concursos públicos (Polícia Militar, etc), rf71 - Buscar informações sobre serviços públicos de educação, rf72 - Buscar informações sobre serviços públicos de saúde, rf73 - Buscar informações sobre programas assistenciais (Bolsa família, Renda mínima, etc.).

O segundo fator, pelas variáveis rf79 - Obter certidões negativas, rf80 - Fazer boletim de ocorrência, rf81 - Buscar informações sobre como emitir documentos (carteira de identidade, carteira de trabalho, CPF, etc.), rf82 - Obter licenças e permissões, rf83 - Outros.

O terceiro fator, pelas variáveis rf74 - Fazer pagamento de IPVA, multas ou licenciamento de veículos, rf75 - Fazer pagamento de IPTU e outros impostos municipais, rf76 - Fazer pagamento de taxas de serviços públicos (água, luz, gás, iluminação, lixo, etc.).

O quarto fator, pelas variáveis rf77 - Fazer declaração de imposto de renda, rf78 - Consultar o CPF - Cadastro de Pessoa Física.

Quadro 2: matriz de componentes rotacionados

Rotated Component Matrix^a

	Component			
	1	2	3	4
rf72	,795			
rf71	,779			
rf69	,738			
rf73	,715			
rf70	,659			
rf68	,648			
rf82		,835		
rf81		,770		
rf80		,756		
rf83		,663		
rf79		,564		
rf75			,877	
rf74			,868	
rf76			,854	
rf78				,793
rf77				,761

Extraction Method: Principal Component Analysis.
Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

Quadro 3: variância total explicada pelos componentes identificados

Variância Total Explicada			
Componente	Carregamentos após a rotação		
	Tot	% da Variância	% Acumulado
1	3,49	21,825	21,825
2	3,09	19,311	41,137
3	2,56	16,027	57,164
4	1,77	11,063	68,227

O alinhamento das variáveis em fatores é determinado pelas suas estruturas de covariância, ou seja, o quanto o comportamento de uma variável é similar ao de outra(s). Assim sendo, pode-se estabelecer uma noção de "proximidade" de comportamento das variáveis que se alinham em um mesmo fator. Por outro lado, a posição das variáveis no

questionário pode ter sido um fator determinante de algum tipo de viés de resposta, pois eram apresentadas em blocos distintos: 1) de rf68 a rf73; 2) de rf74 a rf76 e 3) rf77 a rf83. Nota-se que os dois primeiros blocos foram congruentes com os resultados da análise fatorial, e que o terceiro bloco apresentou uma decomposição em dois fatores distintos.

4.2 Uso de celular e e-gov

Uma alternativa ao portal *Web* como canal de prestação de serviços ao cidadão é o telefone celular. Pelas estatísticas governamentais, mais de 120 milhões de aparelhos celulares estão nas mãos de pessoas no território brasileiro, o que configura uma oportunidade interessante de usar este canal também para a prestação de serviços públicos, ou transmissão de informações. Se, em outros países, a comunicação com pessoas em mobilidade é atraente, no Brasil e nos países em desenvolvimento o aparelho celular é a única alternativa de comunicação – as famílias não possuem telefone fixo. Em relação ao uso de celular e e-gov, 12,08% declararam que utilizam celular para obter informações. Nesta resposta inverteu-se a tendência do restante da pesquisa com 14,64% no norte do país e 8,80% no sudeste. Veja-se que 94,81% dos respondentes declararam que usaram o telefone celular nos últimos três meses, sem grande variação nas regiões ou nos Estados.

4.3 Análises de segmentação

4.3.1 Segmentação por gênero

Com relação ao gênero, os homens tendem a ser menos instruídos que as mulheres. Da mesma forma, os homens estão geograficamente mais no interior que as mulheres. Os homens respondentes possuem menos TVs que as mulheres, o que se aplica também aos banheiros e máquinas de lavar. Os homens percebem o custo do acesso como mais elevado que as mulheres. Similarmente, os homens estão menos satisfeitos com a qualidade da conexão à Internet que as mulheres. Mais homens que mulheres deixam de utilizar a Internet por custo de conexão ou falta de disponibilidade de acesso (seria pelo fato de estarem no interior?). Mais homens que mulheres usam a conexão na casa de amigos, conhecidos, vizinhos ou parentes, cafés e pontos de acesso pagos ou outros meios de acesso. Idem para o acesso à Internet, incluindo nessa categoria o acesso maior em pontos de acesso público e gratuito por parte dos homens. De maneira geral, os homens acessam a Internet por mais horas que as mulheres; homens utilizaram menos a Internet para estudos e mais para trabalhos comunitários que as mulheres.

Os homens mandaram menos *e-mails* que as mulheres, mas utilizaram mais as salas de chat; também utilizaram mais o VOIP ou videoconferência e os *blogs* e *websites* que as mulheres. Homens procuraram mais informações sobre bens e serviços e diversão e entretenimento que as mulheres, mas menos informações relacionadas à saúde. Homens Jogaram ou fizeram mais *download* de jogos, de filmes, músicas e softwares e ouviram rádio e/ou assistiram televisão que as mulheres. Homens utilizaram mais serviços financeiros (Consultou conta corrente, Consultou poupança, Efetuou pagamentos, Fez investimentos - aplicações financeiras, previdência, etc. , Transferências – DOC, TED, Consultou cartão de crédito, Recarregou celular, Outros serviços financeiros) que as mulheres. Homens também possuem mais contas de *e-mail* gratuitos e pagos que as mulheres. Mulheres utilizam mais os *e-mails* de terceiros. Homens encomendaram mais coisas pela Internet que as mulheres, e em prazos mais curtos (notadamente Comida / Produtos alimentícios, Produtos para a casa / Eletrodomésticos, Roupas, calçados, material esportivo e acessórios, Computadores e equipamentos de informática, Equipamentos eletrônicos (ex. câmeras), Ingresso para eventos, Serviços financeiros, seguros, Loterias e Apostas, Filmes, música, Livros, revistas, ou jornais,

Software, Jogos de computador ou videogame).

Mulheres preferem comprar pessoalmente e gostam de ver o produto mais que os homens. Também são mais preocupadas com privacidade e segurança que os homens. Ainda, confiam menos no produto que irão receber, assim como se preocupam mais em como fazer reclamações devoluções ou substituições. Mulheres responderam em menor intensidade a Comprimir arquivos no computador (usando programas como o Winzip), Escrever um programa de computador usando alguma linguagem de programação, exceto usar fórmulas aritméticas em planilhas eletrônicas e em maior intensidade a tarefas básicas, como Usar um mouse (ou outro dispositivo apontador) para abrir programas (arquivos, pastas, Word, etc.), Copiar ou mover um arquivo ou uma pasta.

Homens foram mais treinados em uma instituição formal de ensino (escola, colégio, colegial técnico, universidade), em cursos de treinamento para adultos (mas não pelo empregador), por conta própria, lendo livros, cd-roms, etc., ou de outra forma que as mulheres, e estas mais com parentes, amigos ou colegas de trabalho. Os homens acompanharam cursos de treinamento mais recentemente que as mulheres. Similarmente, as mulheres reportaram uma maior utilização de tarefas mais simples na Internet que os homens, e vice-versa. Mulheres utilizaram mais a Internet para pesquisas escolares e todas as tarefas relacionadas à educação, exceto fazer cursos online que os homens. Mulheres buscaram mais Buscar informações sobre direitos do trabalhador (previdência, Salário Maternidade, etc.), Buscar informações sobre emprego (seguro desemprego, postos de trabalho, etc.), Fazer inscrições em concursos públicos (Polícia Militar, etc.), Buscar informações sobre serviços públicos de educação, Buscar informações sobre serviços públicos de saúde que os homens (exceto bolsa-família).

Homens fazem mais pagamentos, como pagamento de IPVA, multas ou licenciamento de veículos, pagamento de IPTU e outros impostos municipais, pagamento de taxas de serviços públicos (água, luz, gás, iluminação, lixo, etc.) e consultam mais CPF assim como usam para obter certidões negativas, fazer boletim de ocorrência e obter licenças e permissões. Também em maior intensidade que as mulheres fazem o *download* de formulários oficiais, enviam e-mails ou formulários oficiais preenchidos para órgãos públicos e fazem denúncias.

Homens mencionaram mais que os serviços de que precisam não estão disponíveis online, os serviços de que precisam são difíceis de encontrar, prefiro fazer o contato pessoalmente, falta resposta imediata, há custos adicionais (como o custo de conexão) e as mulheres mais se preocuparam mais com proteção e segurança de seus dados.

Homens utilizam mais por causa de custo que as mulheres.

Homens acessaram mais a Internet que as mulheres pelo celular, porém mandaram menos mensagens, falaram menos e enviaram e receberam menos fotos e imagens que elas. Homens obtêm mais informação governamental que as mulheres por celular.

Homens têm um Critério Brasil mais alto (faixa de renda) que as mulheres.

4.3.2 Segmentação por natureza (oriundo da Previdência Social ou não)

A amostra da previdência (doravante caracterizada como MPS), possui 734 respondentes e tem um caráter significativamente mais masculino; tem uma faixa etária maior e um grau de instrução significativamente menor; situa-se mais na capital ou região metropolitana e possui menos bens de consumo que a amostra não-previdência. O grau de instrução do chefe da família é menor; tem mais acesso à Internet de outro lugar; responderam mais fortemente com a não necessidade de conexão banda larga em casa.

A amostra MPS passou menos tempo conectada à rede, e acessou menos do trabalho, da escola ou da casa de outra pessoa. A amostra MPS utilizou a Internet menos com finalidade de educação ou estudos, e também utilizou menos todos os serviços de comunicação (rf30). Ainda, utilizou menos os serviços de informações sobre bens e serviços e de diversão e meios de entretenimento; fizeram menos *downloads* de jogos e leram menos jornais e revistas *on-line*. Da mesma forma, consultou menos o cartão de crédito e fez menos pagamentos pela Internet. Possuem menos e-mails gratuitos e mais pagos. Compraram menos *on-line* e há mais tempo que a amostra não-previdência (isto se reflete no espectro de praticamente todos os itens de consumo pesquisados). Sentem menos necessidade ou interesse de comprar pela Internet, provavelmente devido ao maior tempo disponível e aos problemas de familiaridade com tecnologia. A MPS realizou menos todas as atividades ligadas a computador (utilizar mouse, comprimir arquivos, arrastar e soltar). Tiveram significativamente menos pontuação nas formas de adquirir as habilidades necessárias para usar o computador, exceto "Em cursos de treinamento para adultos (mas não pelo empregador)" que tiveram pontuação similar à amostra não-MPS. Também foram treinados, em média, há mais tempo que os não-MPS. Eles se acham significativamente menos competentes para usar o computador, porém dizem que raramente usam o computador e mencionam o custo do curso em maior grau que os não-MPS. Acham, em maior grau, que suas habilidades com o computador não são suficientes para conquistar um novo emprego. Similarmente, realizaram menos tarefas relacionadas à Internet que os não-MPS (Usar um mecanismo de busca para achar informação, Enviar e-mails com arquivos anexados – documentos, fotos, Enviar mensagens em salas de bate-papo, newsgroups e fóruns de discussão *on-line*, Usar a Internet para efetuar ligações telefônicas, Usar um programa de compartilhamento de arquivos (*peer to peer*) para trocar filmes, música, etc., Criar uma página na *web*); também realizaram menos todas as atividades de treinamento e educação (Realizar atividades ou pesquisas escolares, Fazer cursos *on-line*, Informar-se sobre a disponibilidade de um livro ou artigo na biblioteca / fazer *download* de material *on-line* fornecido no curso, Trocar mensagens relativas ao curso com os colegas ou com o tutor, Buscar informações sobre cursos de extensão e de pós-graduação, Outras atividades relacionadas à educação).

Buscam mais informações sobre direitos do trabalhador (previdência, Salário Maternidade, etc.), sobre emprego (seguro desemprego, postos de trabalho, etc.) e usam menos para fazer inscrições em concursos públicos (Polícia Militar, etc.), e buscar informações sobre serviços públicos de educação.

Usaram mais para buscar informações sobre programas assistenciais (Bolsa família, Renda mínima, etc.) e para obter licenças e permissões.

Usam menos para emitir primeira e segunda vias para pagamento de serviços, taxas e licenças, e preferem em menor grau o contato pessoal para resolver problemas. Percebem em maior grau que usar a Internet para manter contato com a administração pública é muito complexo e difícil.

Percebem em menor grau que os não-MPS os motivos para usar os e-serviços: Conveniência (o serviço está à mão em horários e locais diferenciados), Custo (o serviço custa menos), Praticidade (o assunto é mais facilmente tratado desta forma).

Possuem e usam celulares em menor grau que os não-MPS, e menos ainda com acesso à Internet. Têm uma faixa de renda (pelo critério Brasil) significativamente menor que os não-MPS.

5 Conclusões

A ampliação da prestação dos serviços públicos por canais digitais é uma prática perseguida por grande parte dos governos no Brasil. Todos os governos estaduais, o governo federal, as capitais brasileiras e a quase totalidade das grandes cidades brasileiras na Internet possui seu *site*, muitos deles com prestação de serviços. Mesmo entre municípios pequenos, há muitos que possuem seus *sites*. Apesar disto sabe-se que há um grande desafio em relação a universalizar o acesso aos serviços públicos e evitar um desenvolvimento da prestação de serviços eletrônicos que vá beneficiar apenas a parcela mais favorecida da população. Hoje, a camada menos favorecida da população usufrui pouco dos serviços eletrônicos.

Os resultados da pesquisa indicam que, se não se pode afirmar que os serviços públicos eletrônicos são excludentes, pode-se certamente dizer que a amostra de pessoas que responderam o questionário não é semelhante à população brasileira. Os serviços estão disponíveis para um grupo limitado de usuários. Todavia, as segmentações por gênero e respondentes originários de dentro e de fora do sistema previdenciário (dentre outras tantas segmentações possíveis de serem feitas e não abordadas neste artigo) demonstram que há elevada disposição a usar esses serviços; as pessoas usam no serviço, na casa de parentes e amigos, em centros de acesso gratuito ou mesmo pagos. Cabe ressaltar a participação expressiva da classe C (pelo Critério Brasil da ABEP), resultado este que é significativamente diferente do observado no relatório da pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI, 2007). Ou seja, o perfil das pessoas atraídas pela prestação de serviços eletrônicos governamentais é diferente daquele das pessoas atraídas pela Internet, em geral.

Observou-se também uma alta proporção de servidores públicos na pesquisa que levanta uma interessante questão a respeito da divulgação (ou falta de) dos serviços aos cidadãos que não são servidores públicos; ou seja, a elevada taxa observada de respondentes oriundos do setor público pode ser devido simplesmente a uma informação por assim dizer "privilegiada" a respeito da disponibilidade de e-serviços. Ou, pode também significar que os servidores públicos possuem uma taxa de acesso aos meios eletrônicos superior à da população em geral. Esta dúvida merece investigação posterior.

O perfil dos usuários oriundos do *site* da Previdência Social também se apresenta significativamente diferente do restante da amostra, que pode ser devida à natureza dos serviços oferecidos, que são especializados e altamente segmentados. Os desenvolvedores dos *sites* da Previdência Social têm um usuário significativamente diferente do restante da amostra, e mais ainda do perfil do usuário da Internet no Brasil. Ele é menos instruído, mais idoso, com menor renda, e menos habilitado no uso dos meios eletrônicos, o que traz desafios interessantes de construção do portal e mesmo de pensar alternativas de acesso, específicas para a Previdência. Até, de estratégias de divulgação dos serviços.

Os respondentes da pesquisa são usuários habituais, ou seja, acessam a Internet todos os dias, porém não podem ser caracterizados como *heavy users* por não estarem conectados por longos períodos de tempo. Há uma expressiva utilização a partir do local de trabalho, o que estabelece uma dicotomia a respeito de se isso é um fator negativo, por se apropriar de uma fatia de tempo do servidor que poderia estar sendo utilizada para o atendimento ao público, ou se é positivo, por reduzir o tempo que o funcionário estaria dedicando à solução de seus problemas por outros canais de atendimento. Cabe observar que os picos de acesso ao *site* da pesquisa ocorreram das 11 às 12 horas e das 16 às 17 horas nos dias de semana; observou-se que as pessoas acessam em qualquer dia da semana, feriado ou não, e em qualquer horário. Por certo que nos horários da madrugada o número de acessos foi bem pequeno assim como se apresentou reduzido nos fins de semana em relação aos dias úteis, mas em todos os horários e em todos os dias houve acesso, e obtiveram-se questionários válidos.

Os resultados desta pesquisa são maiores dos que os aqui mostrados mas estarão à disposição de qualquer interessado no *site* construído. Tais resultados ainda não foram discutidos com os governos participantes. Mais análises e cruzamentos de dados são esperados em função da própria discussão e do interesse já manifestado pelas entidades que apoiaram a realização do trabalho. Apesar de não ser uma conclusão deste trabalho, parece evidente que o potencial de prestação de serviços pelo telefone celular deve ser explorado pelos governos, como um dia outros meios eletrônicos, como por exemplo, a televisão digital quando disseminada a toda a população. O grande número de aparelhos de telefonia celular no Brasil pode significar, talvez não a inclusão digital, mas uma democratização do acesso aos serviços públicos eletrônicos, ou tão simplesmente aos serviços e informações governamentais. Hoje, a prestação de serviços públicos eletrônicos não é para todos.

Referências

- ABEP – Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa. **Critério de Classificação Econômica Brasil**. 2003. Disponível em: <<http://www.abep.org>>. Acesso em: 6 fev. 2007.
- AKUTSU, L.; PINHO, J. A. G. Sociedade da Informação, accountability e democracia delegativa: investigação em portais de governo no Brasil. In: **Anais do XXVI ENANPAD**. Salvador: Anpad. Setembro 2002.
- CASSINO, J. Cidadania Digital: os Telecentros do Município de São Paulo. In: SILVEIRA, S. A.; CASSINO, J. **Software livre e inclusão digital**. São Paulo: Conrad, 2003.
- CGI - COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2006**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2007.
- CHAHIN, A.; CUNHA, M.A.; KNIGHT P.T.; PINTO, S.L. **e-gov.br**, a Próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- CUNHA, M. A.; ANNENBERG, D.; AGUNE, R. M. Prestação de Serviços Públicos Eletrônicos ao Cidadão. In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (orgs.) **e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo**. São Caetano do Sul: Yendis, 2007.
- EISENBERG, J. Internet popular e democracia nas cidades. In: **Informática Pública**, Belo Horizonte, v. 1, p. 7-24, jun. 1999.
- HAIR JR., J. F.; ANDERSON, R. E.; TATHAM, R. L.; BLACK, W. C. **Multivariate Data Analysis**. 5. Ed. New Jersey: Prentice Hall, 1998.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma Orientação Aplicada**. 3. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2001
- MUNN, W. G. **Constructing the problem of access to Information Technology: A discursive analysis of the claims of public interest groups**. California: Claremont University, 1999.
- NORRIS, P. **Digital divide civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide**. New York: Cambridge University Press, 2001.
- RAMOS, R. E. B.; RAMOS, A. S. M.; As práticas internacionais de estratégia de governo eletrônico e inclusão digital e as perspectivas para estratégia de política pública no Brasil: os casos de Estados Unidos, Reino Unido e Canadá. In: **Anais do XXVII ENANPAD**. Atibaia: Anpad. Setembro 2003.
- RUEDIGER, M. A.; Governança Democrática na Era da Informação. In: **Anais do XXVII ENANPAD**. Atibaia: Anpad. Setembro 2003.

SANTOS, R. J. L. **O que se deve e o que não se deve fazer.** XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico”. Caracas, 2002.

TAGLE, R. A. Conectividad social: reflexiones sobre los conceptos de comunidades virtuales y portales ciudadanos desde una visión social sobre Internet. In: PORRAS, J. I.; ARAYA, R. **e-democracia: Retos y oportunidades para el fortalecimiento de la participación ciudadana y la democracia en la sociedad de la información.** Santiago: Universidad Bolivariana, 2003.

TYLER, W. Aplicação de métodos de e-governo às transações comerciais internacionais: o caso do Brasil. KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (orgs.) **e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo.** São Caetano do Sul: Yendis, 2007.