



# USO DE SERVIÇOS DIGITAIS

UM RETRATO DO BRASIL



Martina Bergues  
Mariano Lafuente

Códigos JEL: H7, H83, O33

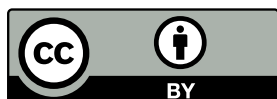
Palavras-chave: Governo Digital; Transformação Digital; Serviços públicos; Brasil; Serviços digitais; Conectividade; canais de atendimento; GOV.BR

Copyright © 2025 Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons CC BY 3.0 IGO (<https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo/legalcode>). Os termos e condições indicados no link da URL devem ser atendidos e o respectivo reconhecimento deve ser concedido ao BID.

Além da seção 8 da licença acima, qualquer mediação relacionada a disputas decorrentes de tal licença deve ser conduzida de acordo com as Regras de Mediação da OMPI. Qualquer controvérsia relacionada ao uso das obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente deverá ser submetida à arbitragem de acordo com as regras da Comissão das Nações Unidas sobre Direito Comercial Internacional (UNCITRAL). O uso do nome do BID para qualquer outra finalidade que não a atribuição, bem como a utilização do logotipo do BID, serão objetos de um contrato por escrito de licença separado entre o BID e o usuário e não estão autorizados como parte desta licença.

Note-se que o link da URL inclui termos e condições que são parte integrante desta licença.

As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem necessariamente a posição do Banco Interamericano de Desenvolvimento, de sua Diretoria Executiva, ou dos países que eles representam.



Banco Interamericano de Desenvolvimento  
1300 New York Avenue, N.W.  
Washington, D.C. 20577  
[www.iadb.org](http://www.iadb.org)

O Setor de Instituições para o Desenvolvimento foi o responsável pela produção da publicação.

**Revisão editorial:** Giovana Boselli

**Diagramação:** oposito/estúdio

# USO DE SERVIÇOS DIGITAIS

UM RETRATO DO BRASIL

<b>AGRADECIMENTOS</b>	<b>4</b>
<b>PREFÁCIO</b>	<b>6</b>
<b>RESUMO EXECUTIVO</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>11</b>
<b>METODOLOGIA</b>	<b>13</b>
Amostra da pesquisa	14
<b>FATORES HABILITADORES</b>	<b>16</b>
Conectividade	17
Acesso a dispositivos digitais	20
Habilidades digitais	23
<b>USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS: CANAIS, PREFERÊNCIAS E INTERAÇÕES</b>	<b>26</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS E IMPLICAÇÕES DE POLÍTICAS PÚBLICAS</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>

**AGRADECIMENTOS**

Os autores agradecem o apoio de Benjamin Roseth, Julieth Santamaria e Florencia Aguirre na conceitualização da pesquisa e no tratamento dos dados. Também expressam sua gratidão pelos valiosos comentários recebidos de Ciro Avelino, Thiago Ávila, Karine Barbosa, Danilo Bertazzi, Philip Keefer, Beatriz Lanza, Ana Tereza Libanio, Laisa Rachter, Benjamin Roseth, Luis Guillermo Alarcón, Tiago Sousa Prado e José Luiz Rossi, que contribuíram para o aprimoramento do estudo. Por fim, agradecem de forma especial ao Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI) pela revisão do questionário e pelo apoio fundamental na implementação da pesquisa.



**PREFÁCIO**

Um governo digital melhora e simplifica a vida das pessoas, mas esses benefícios só se concretizam plenamente se alcançam todos os cidadãos. Nesse contexto, a presente pesquisa, que consultou uma amostra representativa de 2.000 brasileiros de todas as regiões, em 2024, oferece uma contribuição relevante para conhecer os padrões de uso dos serviços digitais pela população brasileira.

Como estão preparados os diferentes grupos da população para acessar serviços públicos digitais? Quais são as suas interações efetivas com esses canais, preferências e principais barreiras encontradas? A análise detalhada por recortes populacionais (por exemplo, idade, escolaridade, área de moradia, deficiência e região) permite construir um retrato abrangente sobre o uso de serviços digitais no Brasil.

Os resultados mostram uma sociedade cada vez mais conectada e avanços no acesso aos serviços, mas também evidenciam desafios e disparidades significativas. Nesse cenário, os governos de todos os níveis federativos precisam desenvolver políticas de governo digital que levem esses desafios em consideração desde a sua formulação.

A importância desta publicação está, portanto, em fornecer um retrato detalhado das interações da população brasileira com os serviços públicos, especialmente os digitais. Dados robustos são o primeiro passo para compreender os padrões de uso e, com isso, aprimorar as políticas de governo digital e abordar de forma eficaz as áreas de exclusão digital. Saber como os diferentes grupos interagem com os serviços permite planejar intervenções mais direcionadas e assertivas. A digitalização inclusiva é essencial para que o Brasil consolide seus avanços como país líder em governo digital.

O compromisso do Brasil com a inclusão digital recebeu destaque no G20. A Declaração de Líderes do Rio de Janeiro, assinada no dia 19 de novembro de 2024, destaca o compromisso de aproveitar o potencial das tecnologias digitais e emergentes para reduzir as desigualdades. E a Declaração Ministerial do G20 de Maceió, no dia 13 de setembro de 2024, reafirmou o foco na conectividade significativa e acessível para todos, na redução das lacunas digitais e no empoderamento de indivíduos e comunidades por meio da alfabetização digital e da infraestrutura pública digital inclusiva.

A Declaração Ministerial compromete os países a fortalecer a integridade e confiança na economia digital, promovendo uma governança ética e responsável no uso da inteligência artificial. Além disso, destaca a importância da cooperação internacional para reduzir as desigualdades digitais e impulsionar o desenvolvimento sustentável.

O compromisso do BID, parceiro dedicado do Brasil na transformação digital, deu origem ao presente estudo e vai além. Na linha de crédito Brasil Mais Digital, todos os projetos de investimento priorizam ações para promover um maior e melhor uso dos serviços públicos digitais por toda a população brasileira.

Este estudo, portanto, representa um elemento importante de apoio estratégico para que o Brasil continue avançando na direção de uma transformação digital que alcance todos os cidadãos.

24 de fevereiro de 2025

**Annette Killmer**

Chefe da Representação do BID no Brasil

**Paula Acosta Marquez**

Chefe da Divisão de Inovação para Servir ao Cidadão

**RESUMO EXECUTIVO**



- A grande promessa dos serviços digitais é que democratizam o acesso aos serviços públicos, permitindo que cidadãos os acessem desde qualquer lugar e a qualquer hora. No entanto, para que essa promessa se concretize, é necessário que existam uma série de pré-condições: os serviços de que todos os cidadãos precisam devem estar disponíveis em formato digital, com uma interface amigável e com linguagem simples para qualquer contexto, e os cidadãos devem ter conectividade, dispositivos, habilidades digitais e vontade de utilizar os canais digitais. Os dados existentes, tanto de pesquisas nacionais<sup>1</sup> como de estudos experimentais, sugerem que ainda existem lacunas que impedem o alcance pleno dessa promessa.
- O rápido avanço da digitalização dos serviços públicos no Brasil torna necessário aprofundar o conhecimento sobre como diferentes grupos populacionais interagem com os serviços digitais. Em um país em que as desigualdades sociais são significativas, seria contraproducente que a digitalização de serviços fosse um novo fator de exclusão. Diante desse desafio, este estudo, que entrevistou presencialmente uma amostra representativa de 2.000 brasileiros, em 2024, em todo o território nacional, visa fornecer dados robustos para apoiar os governos na formulação de políticas públicas de governo digital mais inclusivas. O relatório oferece análises segmentadas por sexo, faixa etária, nível de escolaridade, área de residência, cor ou raça, deficiência e região geográfica, apresentando dados inéditos sobre o nível de adaptação ao mundo digital e os padrões de interação desses grupos com os serviços públicos, especialmente os digitais.
- Embora a população brasileira tenha, em geral, se adaptado ao ambiente digital, ainda persistem lacunas nos principais fatores que habilitam o uso de serviços digitais: (i) conectividade, (ii) acesso a dispositivos digitais e (iii) habilidades digitais:

**Conectividade:** 90,7% da população adulta brasileira informou ter acessado a internet nos últimos três meses. No entanto, esse percentual cai significativamente entre pessoas com mais de 55 anos (74,5%), aquelas com menor escolaridade (79,3%), pessoas com deficiência (74,3%) e residentes em áreas rurais (84,6%). Apesar do uso relativamente frequente, a qualidade e acessibilidade econômica da internet permanecem desafios importantes para muitos brasileiros. Cerca de metade (53,7%) das pessoas com internet fixa em casa relataram ter enfrentado lentidão na conexão pelo menos uma vez nos últimos três meses. Quanto à internet móvel, pouco mais de um terço (36,9%) dos usuários que utilizam esse serviço em casa informaram que atingiram o limite de dados do pacote móvel nos últimos três meses, o que os impediu de se conectar pelo menos uma vez durante o período.

**Acesso a dispositivos digitais:** o acesso a celulares em casa é amplamente disseminado (94,2%), mas a posse de computadores nos domicílios é significativamente inferior (33,7%), variando consideravelmente de 14,4% entre pessoas com ensino fundamental a 65,2% entre aquelas com ensino superior.

**Habilidades digitais:** em média, os brasileiros demonstram autoconfiança em apenas 47,5% das habilidades avaliadas. Essa confiança é ainda mais baixa entre pessoas com mais de 55 anos (24,0% das habilidades), indivíduos com ensino fundamental (26,7%), moradores de áreas rurais (36,6%) e pessoas com deficiência (24,2%).

- Em termos da interação com os serviços públicos, dois terços (66,3%) da população adulta brasileira declararam ter utilizado ao menos um serviço público no último ano, com maior concentração

1 No Brasil, um exemplo de pesquisa que tem contribuído com este debate é a [TIC Domicílios](#). Realizada desde 2005 pelo CETIC.BR, a pesquisa mapeia o acesso às TICs nos domicílios urbanos e rurais do país e suas formas de uso por indivíduos de 10 anos de idade ou mais. Embora algumas perguntas apresentem sobreposição com o enfoque desta pesquisa do BID, vale ressaltar que os universos e a formulação delas diferem e se complementam.

Um exemplo ilustrativo é o indicador sobre o percentual de usuários de serviços digitais da presente pesquisa, comparado com o indicador de usuários de governo eletrônico da TIC Domicílios. Na TIC Domicílios, o universo analisado é composto por usuários de internet com 16 anos ou mais, e a pesquisa indaga sobre uso de internet para procurar informações ou realizar serviços públicos. No caso desta pesquisa do BID, primeiramente, se indaga sobre a realização de serviços públicos a todo o público da pesquisa (pessoas com mais 18 anos ou mais), independentemente do canal utilizado. Na sequência, apenas para os usuários de serviços públicos, questiona-se se o serviço foi realizado de forma digital. Dessa forma, o enfoque de governo eletrônico é mais amplo que o de uso de serviços digitais e o universo de usuários de internet é diferente do universo de usuários de serviços públicos. Considerando essas diferenças, os autores convidam os leitores, caso já não os conheçam, a se familiarizar com os dados históricos da TIC Domicílios para expandir o entendimento sobre equidade e transformação digital no Brasil. Dados complementares de diferentes pesquisas auxiliam a compreender melhor os padrões de uso dos diferentes grupos populacionais e, com isso, a compor o retrato complexo que é a caracterização do uso de serviços digitais no país. Além disso, espera-se que a proliferação de pesquisas sobre o tema possa estimular um debate sobre as diferentes formas de mensurar os temas de governo digital e inclusão.

nos serviços de saúde pública, serviços de identificação e serviços relacionados a condutores de veículos. Contudo, a pesquisa revela desafios persistentes no acesso a eles: um em cada quatro usuários (25,3%) tentou acessar um serviço público no último ano, mas não conseguiu concluí-lo por nenhum canal disponível. Além disso, 21,5% dos respondentes relataram ter recorrido a contatos pessoais ou pessoas conhecidas que trabalham no governo para solicitar ou utilizar um serviço.<sup>2</sup>

- O estudo revelou diferenças de gênero nos padrões de uso de serviços públicos. As mulheres apresentaram taxa de uso de serviços públicos levemente superior à dos homens (68,4% em comparação com 64,4%). O que realmente se destaca é a diferença nos tipos de serviço solicitado, sugerindo distinção mais qualitativa do que quantitativa no comportamento dos dois grupos. As mulheres tendem a utilizar com mais frequência os serviços de saúde, assistência social e educação, enquanto os homens tendem a usar com mais frequência os serviços de veículos e os serviços de impostos.
- Quanto ao uso de serviços digitais, 42,8% dos usuários de serviços públicos realizaram ao menos um serviço digital (pela internet) no último ano. Esse percentual varia significativamente entre os segmentos populacionais: pessoas com baixa escolaridade, idades mais avançadas e pessoas com deficiência tendem a utilizar menos os canais digitais (entre 22,1% e 26,3%). Ademais,

pessoas que acessam a internet diariamente, têm acesso a computadores em casa e se sentem confiantes em suas habilidades digitais utilizam serviços digitais com maior frequência. Entre os que acessaram serviços digitais, a avaliação é positiva, com 77,1% considerando a experiência fácil ou muito fácil.

- Uma parcela considerável dos usuários de serviços públicos (57,2%) ainda prefere utilizar canais presenciais, apesar da disponibilidade de opções digitais. As razões incluem a falta de experiência com serviços digitais, dúvidas sobre a validade do serviço digital e a preferência pela interação social. Apesar dessa preferência, os custos transacionais dos canais presenciais são elevados. De acordo com os dados desta pesquisa, o custo estimado de um serviço presencial para o cidadão é de R\$ 59,74, comparado com R\$ 6,64 para um serviço digital, sem incluir os custos específicos de cada serviço.
- As descobertas deste estudo oferecem subsídios para a criação de políticas públicas de governo digital mais inclusivas e orientadas por dados. Algumas implicações de política pública incluem: (i) manter a estratégia multicanal de atendimento ao cidadão, (ii) priorizar serviços públicos que sejam acessíveis por celular, (iii) criar programas para desenvolver habilidades digitais na população e (iv) aprofundar a coordenação federativa para promover incentivos para a transformação digital dos serviços municipais e estaduais.

---

2 Essa pergunta foi realizada de forma anônima, entregando o tablet para autopreenchimento por parte dos entrevistados. A pergunta foi formulada da seguinte forma: “Pensando em todos os serviços ou transações públicas que você realizou nos últimos 12 meses, você teve de utilizar seus contatos pessoais ou de pessoas que você conhece que trabalham no governo para utilizar esses serviços?”

**INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, o Brasil registrou avanços significativos em seus esforços de transformação digital dos serviços públicos. Atualmente, cerca de 90% dos serviços federais estão disponíveis de forma digital, e mais de 160 milhões de brasileiros possuem contas no GOV.BR, consolidando o país como uma referência em governo digital tanto na América Latina quanto no cenário global.

No nível subnacional, embora os desafios sejam maiores, o progresso também merece destaque. O Índice de Oferta de Serviços Digitais da ABEP-TIC mostra uma evolução constante nos estados brasileiros. Em 2020, apenas quatro estados atingiam mais de 70% dos pontos possíveis no Índice; em 2024, esse número subiu para 14 estados, refletindo avanço significativo. No nível municipal, embora ainda não existam dados consolidados abrangendo todo o país, uma pesquisa amostral realizada pelo BID, com base nos dados da Plataforma Rede GOV.BR,<sup>3</sup> indica que 77% dos municípios estão nos estágios iniciais ou intermediários de maturidade digital.

Apesar das diferenças nos avanços entre os níveis federativos, uma tendência é clara: a digitalização dos serviços públicos está em crescimento acelerado e parece irreversível, tanto no Brasil quanto em outras partes da América Latina e do mundo.

Esse rápido avanço torna necessário aprofundar o conhecimento sobre como diferentes grupos populacionais têm interagido com os serviços digitais. Em especial, é importante analisar em profundidade quão equitativos têm sido a prestação e o aproveitamento dos serviços públicos digitais por várias razões, entre elas: (i) em um país já marcado por muitas desigualdades, seria contraproducente que a digitalização dos serviços fosse mais um fator de exclusão; (ii) para que os governos percebam os significativos benefícios fiscais da digitalização, o uso do canal digital precisa ser massivo – não limitado às pessoas mais favorecidas; (iii) as agendas de governo digital ainda estão em desenvolvimento – há tempo para mudar estratégias e ações para que a digitalização promova a inclusão.

Nesse contexto, algumas perguntas permanecem essenciais: quais são as lacunas de acesso e uso de serviços digitais? A digitalização beneficia todos os cidadãos de forma equitativa? E, finalmente, que estratégias podem ser adotadas pelos governos para garantir que a transformação digital seja inclusiva?

Para conseguir responder a essas perguntas, o primeiro passo é contar com dados e evidências de qualidade que qualifiquem o debate e permitam uma análise ampla sobre como diferentes segmentos da população estão preparados para acessar os serviços digitais e sobre os diferentes padrões de interação com o serviço público.

Este estudo, que entrevistou uma amostra representativa de 2.000 brasileiros de forma presencial, em todo o território nacional, busca preencher essas lacunas de dados para explorar possíveis respostas a essas perguntas. Inicialmente, analisam-se os fatores habilitadores ao acesso de serviços digitais, considerando aspectos como conectividade, acesso a dispositivos digitais e habilidades digitais. Em seguida, são examinados os padrões de interação da população com os serviços públicos, incluindo os tipos de transações realizadas, os canais preferidos e a dificuldade ou facilidade nessas interações.

Este é o primeiro relatório nacional de uma pesquisa regional mais ampla conduzida pelo BID, que permitirá situar o Brasil em comparação com os demais países da região.

---

3 Dados de setembro de 2024.

**METODOLOGIA**

Para responder a essas perguntas e obter dados que permitam orientar políticas públicas em governo digital que sejam inclusivas e equitativas, o BID, em parceria com o Ministério de Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI), e com o apoio da empresa IPEC Inteligência em Pesquisa, realizou uma pesquisa de opinião com uma amostra representativa da população brasileira com idade igual ou superior 18 anos. A pesquisa seguiu a abordagem quantitativa, com entrevistas presenciais realizadas em domicílios por meio de tablets.

A análise dos resultados se concentrou na comparação entre diferentes grupos populacionais, buscando compreender como diferentes segmentos da sociedade interagem com a tecnologia, com os serviços públicos de forma geral e com serviços digitais em particular. Os principais recortes da análise foram: (i) sexo; (ii) idade; (iii) nível de escolaridade; (iv) área de residência (rural/urbana); (v) cor ou raça; (vi) status de deficiência; e (vii) região geográfica. Embora a pesquisa não tenha coletado dados sobre a renda dos entrevistados, devido às limitações associadas à coleta dessa informação em entrevistas presenciais, é possível obter *insights* socioeconômicos através do nível de escolaridade, uma vez que a literatura aponta forte correlação entre escolaridade e renda no Brasil.<sup>4</sup>

Para determinar se as diferenças observadas entre os grupos populacionais são estatisticamente significativas, foram aplicados testes estatísticos.<sup>5</sup> Os gráficos destacam com asteriscos se as diferenças entre as médias observadas nos grupos são significativas no nível de confiança de 95%. É importante ressaltar que este estudo apresenta estatísticas descritivas, limitando-se à identificação de associações observadas, sem estabelecer inferências causais.

Não foram usados ponderadores amostrais para a elaboração deste relatório.

## AMOSTRA DA PESQUISA

A amostra da pesquisa (n=2000) foi estratificada por unidade federativa (UF) e localização dos municípios, garantindo a presença de áreas urbanas e rurais na seleção dos setores. A amostra foi selecionada em três estágios, sendo que nos dois primeiros a metodologia de amostragem foi probabilística.

- Primeiro estágio: os estratos foram compostos pelas unidades federativas do país. Dentro de cada UF, foram selecionados probabilisticamente os municípios da amostra pelo método Probabilidade Proporcional ao Tamanho (PPT), tendo como base os dados mais atuais do Censo e PNAD do IBGE.
- Segundo estágio: dentro de cada município selecionado no primeiro estágio, foram selecionados probabilisticamente os setores censitários, também pelo método PPT, e considerando o tamanho da população de cada setor.
- Terceiro estágio: os entrevistados foram selecionados dentro dos setores censitários, considerando o controle de cotas sociodemográficas (sexo, idade e escolaridade), com base nas informações mais atualizadas do IBGE, além do controle marginal de pessoas com deficiência.

As características da amostra estão alinhadas com as características da população, conforme ilustrado na Tabela 1 e no Mapa 1.

A coleta das entrevistas da primeira etapa da pesquisa foi realizada entre 16 de março e 3 de abril de 2024. A margem de erro para 2.000 entrevistas é de dois pontos percentuais, considerando o nível de confiança de 95%. Para obter mais detalhes sobre a amostra e a metodologia adotada, consulte o Anexo I.

---

4 Dados da PNAD (2023) mostram uma relação clara entre nível de escolaridade e renda no Brasil. No decil de renda mais baixo, 62% das pessoas com mais de 18 anos possuem até o ensino fundamental completo. Em contraste, no decil de renda mais elevado, apenas 4% das pessoas têm escolaridade limitada a esse nível. Por outro lado, pessoas com ensino superior completo seguem o padrão oposto: elas representam somente 2% do decil de renda mais baixo, enquanto no decil de renda mais elevado chegam a cerca de 80%. Esse padrão não se limita aos extremos, mas se nota em toda a distribuição dos decis de renda. Além disso, a literatura tem estudado a relação entre renda e uso e/ou percepção dos serviços públicos digitais e encontrado padrões significativos. Por exemplo, ver: Gupta et. al, 2018, Citizens' perceptions on benefits of e-governance services. DOI: 10.1504/IJEG.2018.091261.

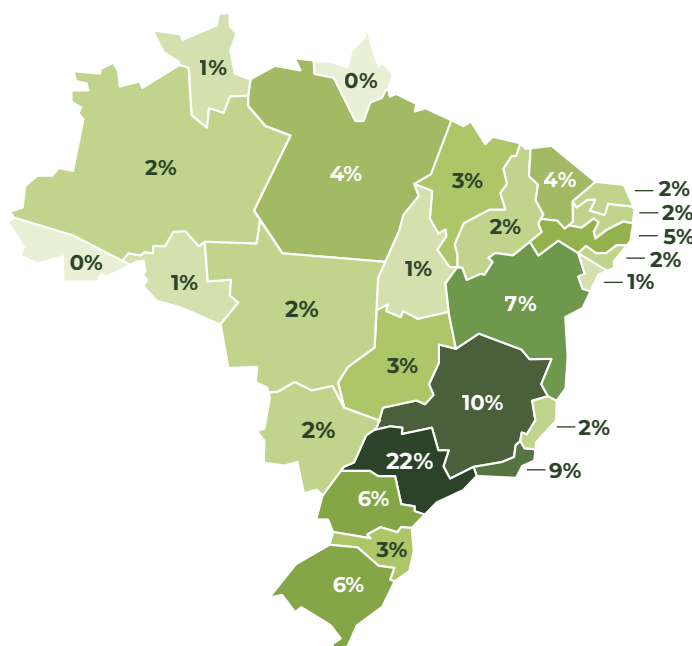
Neste estudo, na categoria ensino superior, foram incluídas pessoas com ensino superior completo e incompleto.

5 Foram realizados testes de diferenças de médias para variáveis com mais de duas categorias (ANOVA), testes de diferenças de médias para variáveis com duas categorias (t-test), testes de diferença de proporções para variáveis binárias (t-test corrigido para variância de proporções) e testes de diferença de proporções para variáveis não binárias (chi-squared).



TABELA 01 – CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA

		População <sup>6</sup>	Amostra
Sexo	Homens	48%	48%
	Mulheres	52%	52%
Idade	18-34	35%	35%
	35-54	37%	37%
	55+	27%	27%
Escolaridade	Fundamental	38%	38%
	Médio	39%	39%
	Superior	23%	23%
Área	Rural	13%	15%
	Urbano	87%	85%
Cor ou raça	AD/ID <sup>7</sup>	56%	56%
	Não AD/ID <sup>8</sup>	44%	44%
Deficiência	Pessoa com deficiência	12% <sup>9</sup>	12%
	Pessoa sem deficiência	88%	88%

MAPA 01 – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS RESPONDENTES<sup>10</sup>

6 Dados do Censo e da PNAD (2022).

7 AD/ID = afrodescendente/indígenas (inclui as seguintes categorias do censo: pretos, pardos e indígenas).

8 Não AD/ID = inclui as seguintes categorias do censo: brancos e amarelos.

9 Dado da PNAD (2022) para pessoas com 25 anos ou mais.

10 Os estados do Amapá e Acre foram considerados de forma conjunta com o estado de Roraima. As entrevistas realizadas no Distrito Federal correspondem a 1,6% da amostra. Ver anexo metodológico para distribuição completa da amostra.

# **FATORES HABILITADORES**

CONECTIVIDADE, ACESSO A DISPOSITIVOS  
DIGITAIS E HABILIDADES DIGITAIS

Esta seção analisa os fatores habilitadores ao uso dos serviços digitais, organizados em três grandes temáticas: (i) conectividade; (ii) acesso a dispositivos digitais; e (iii) habilidades digitais. Os objetivos dessa análise são compreender como a sociedade brasileira tem se adaptado ao mundo digital e se existem diferenças significativas entre a capacidade dos grupos populacionais de acessar os serviços digitais.

## CONECTIVIDADE

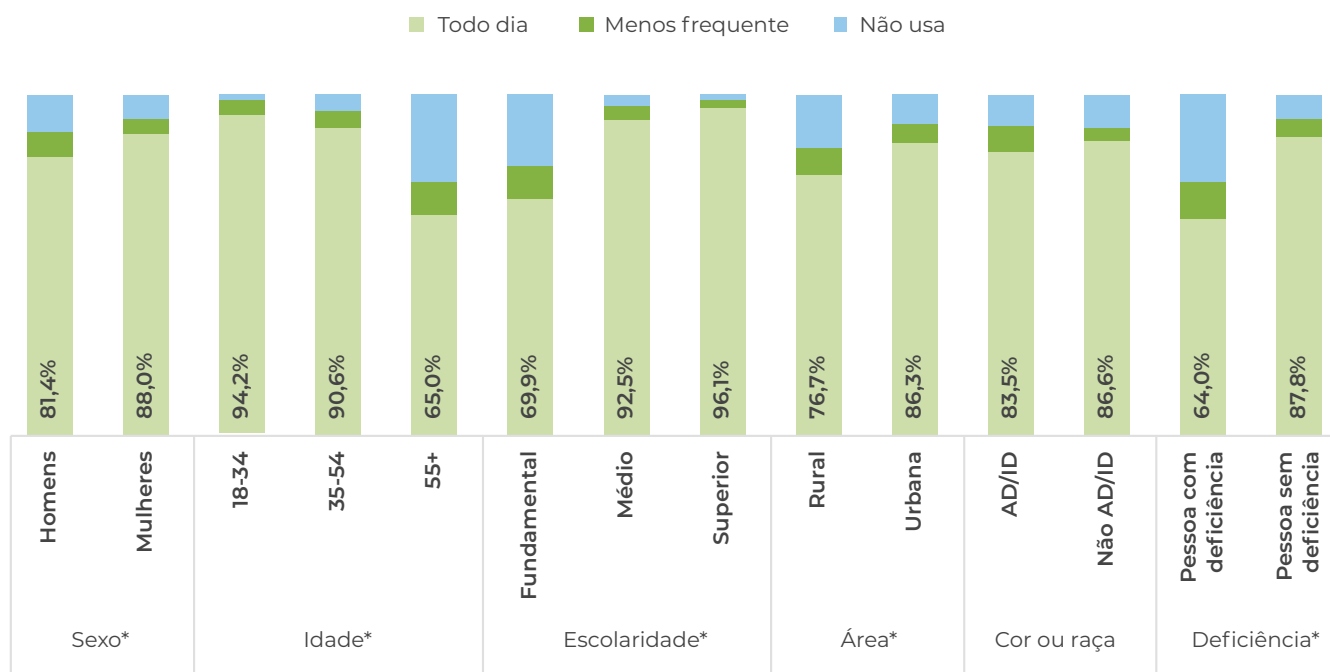
- A maioria da população brasileira reportou ter acessado a internet nos últimos três meses,

**mas existem desigualdades nesse acesso.**

Em 2024, 90,7% da população brasileira adulta reportou ter acessado a internet nos últimos três meses, e 84,8% informou utilizá-la diariamente. Pessoas com mais de 55 anos, aquelas com baixos níveis de escolaridade, pessoas com deficiência e residentes em áreas rurais usam a internet com menos frequência. As mulheres reportaram usar a internet diariamente, proporcionalmente mais que os homens (88,0% comparado com 81,4%), e a população preta, parda ou indígena não apresentou diferenças significativas em comparação com a população branca ou amarela.

**GRÁFICO 01 - FREQUÊNCIA NO USO DA INTERNET, POR GRUPO POPULACIONAL**

Total (%)



n = 1995

Pergunta: Com que frequência você usou a internet nos últimos três meses? Lembre-se de que, ao usar aplicativos como WhatsApp, Netflix, Facebook, Google, pedir um Uber ou iFood você também está usando a internet.

O gráfico mostra a distribuição por grupo populacional. Cada coluna soma 100%.

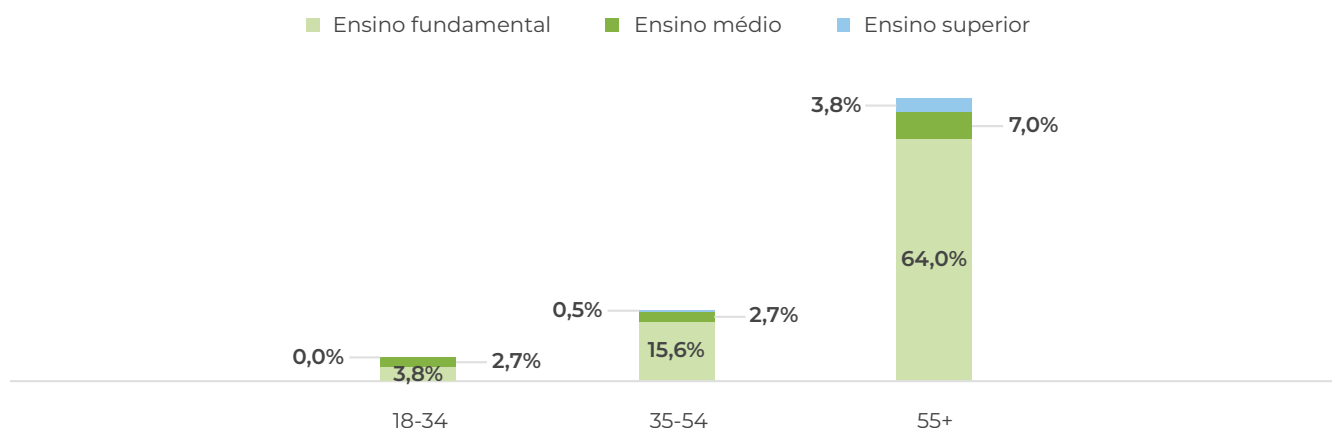
\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%. Teste de diferença realizado na proporção da resposta "Todo dia".

- A cada dez brasileiros adultos que não usaram a internet nos últimos três meses, sete são pessoas com mais de 55 anos, e seis desses sete têm níveis de escolaridade até o ensino fundamental. Dessa forma, enquanto 64% das pessoas que não usaram a internet nos últimos três meses são pessoas com mais de 55 anos e baixa escolaridade, o uso da internet é quase universal entre

jovens de 18-34 anos (mesmo com baixos níveis de escolaridade que, como mencionado, está correlacionado com baixos níveis de renda). Ou seja, a lacuna principal no uso da internet indica estar principalmente associada com a idade e a escolaridade da pessoa.

**GRÁFICO 02 - ESCOLARIDADE DOS 9,3% DE BRASILEIROS “DESCONECTADOS”, POR IDADE**

Aqueles que não usaram a internet nos últimos três meses (%)



n = 186 (aqueles que não usaram a internet nos últimos três meses).

O gráfico descreve a idade e o nível de escolaridade dos 9,2% de brasileiros que não usaram a internet nos últimos três meses. Todas as barras juntas totalizam 100% dos que não usaram a internet nesse período.

- Apesar do uso frequente, a qualidade e a acessibilidade econômica da internet permanecem desafios importantes para muitos brasileiros.**

Cerca de metade (53,7%) das pessoas com internet fixa em casa relataram ter enfrentado lentidão na conexão pelo menos uma vez por semana nos últimos três meses. Ao analisar os grupos populacionais, destaca-se que moradores de áreas rurais e pessoas com deficiência relatam níveis mais elevados de lentidão (62,4% e 66,9%, respectivamente). Quanto à internet móvel, pouco mais de um terço (36,9%) dos usuários que utilizam esse serviço em casa informaram que atingiram

o limite de dados do pacote móvel nos últimos três meses, o que os impediu de se conectar pelo menos uma vez durante o período. Esses percentuais são mais elevados entre os homens (41,3%) e entre pessoas com menor nível de escolaridade (44,6%), provavelmente devido à correlação entre escolaridade e renda. Também foi observado o aumento entre pessoas com deficiência (52,2%), que também atingiram o limite do pacote de dados acima da média.

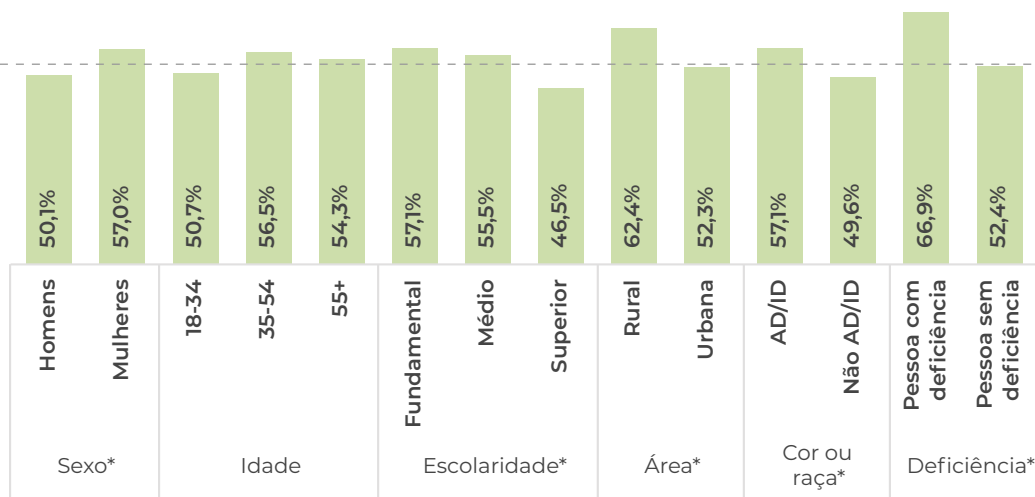
### GRÁFICO 03 - INTERNET LENTA UMA OU MAIS VEZES POR SEMANA, POR GRUPO POPULACIONAL

Aqueles com banda larga ou Wi-Fi em casa (%)

■ Experimentou internet lenta uma ou mais vezes por semana

**53,7%**

• dos que têm banda larga fixa ou Wi-Fi em casa experimentaram lentidão na internet pelo menos uma vez por semana nos últimos três meses



n = 1773 (pessoas com banda larga fixa ou Wi-fi em casa)

Pergunta: Nos últimos três meses, com que frequência você sentiu que a velocidade da internet ficou lenta enquanto usava a internet em casa?

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu sim.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

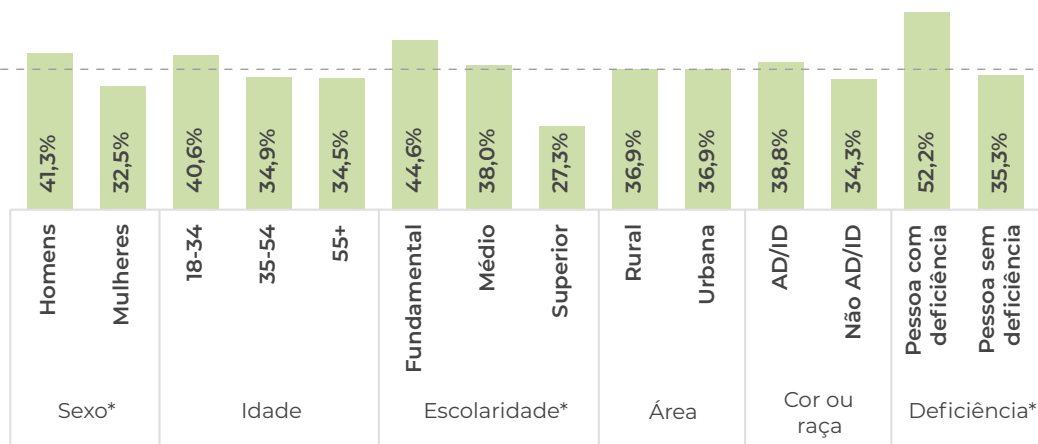
### GRÁFICO 04 - ATINGIMENTO DO LIMITE DO PACOTE DE DADOS DA INTERNET MÓVEL, POR GRUPO POPULACIONAL

Aqueles que usam internet móvel em casa (%)

■ Pacote de dados insuficiente

**36,9%**

• dos que usam internet móvel em casa tentaram usar a internet nos últimos três meses, mas não conseguiram porque estavam sem limite no pacote de dados



n = 784 (aqueles que usam internet móvel em casa)

Pergunta: Nos últimos três meses, você tentou usar a internet, mas não conseguiu porque atingiu o limite do seu pacote de dados móveis?

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu sim.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

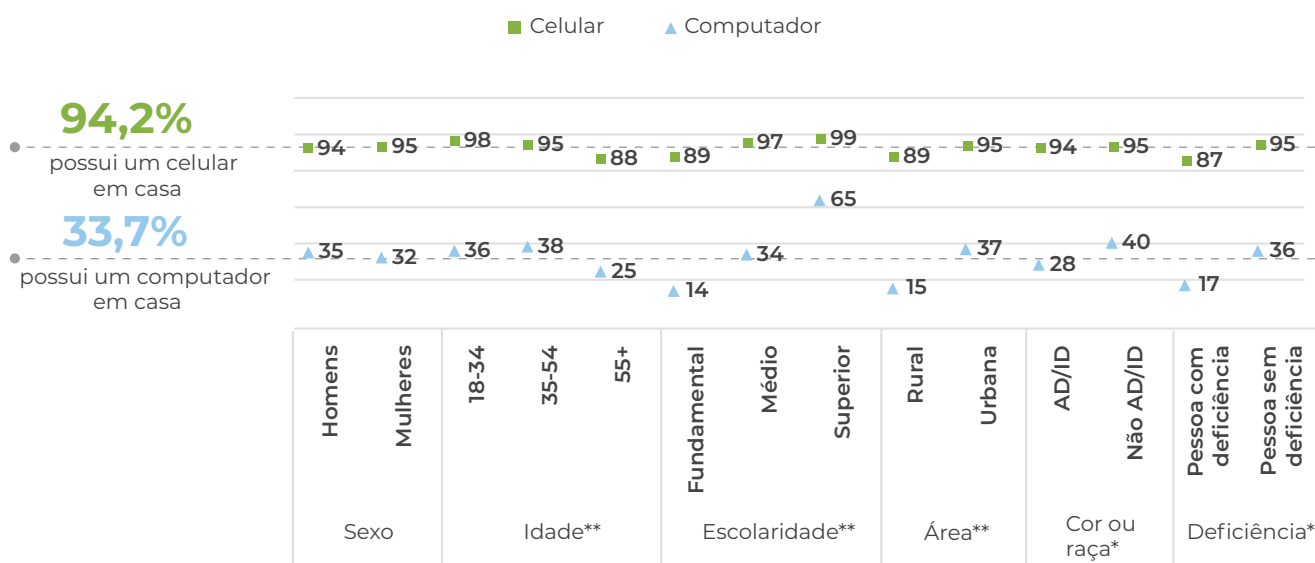
## ACESSO A DISPOSITIVOS DIGITAIS

- **Dos brasileiros adultos, 94,2% possuem acesso a um telefone celular ou *smartphone* em sua residência, mas apenas 33,7% possuem um computador de mesa ou *notebook*. O acesso a computadores em casa diminui significativamente para pessoas com baixa escolaridade, moradores de áreas rurais, pessoas pretas, pardas ou indígenas e pessoas com deficiência.** Embora o acesso a celulares em casa seja amplamente difundido entre a população, com as maiores variações observadas nos recortes por idade e escolaridade, a posse de computadores é significativamente mais baixa, e as desigualdades entre os grupos analisados mais marcantes. No caso dos celulares, a maior disparidade é observada na comparação por nível de escolaridade, com uma diferença de dez pontos percentuais (89% das pessoas com ensino fundamental possuem acesso a um celular em casa em comparação a 99% das pessoas com

ensino superior). Em relação aos computadores, as desigualdades também são mais acentuadas no recorte por escolaridade, chegando à diferença de cerca de 50 pontos percentuais (apenas 14% das pessoas com ensino fundamental possuem um computador em casa, em comparação a 65% das pessoas com ensino superior). Esse padrão está outra vez muito provavelmente relacionado à correlação entre escolaridade e renda, indicando uma possível barreira socioeconômica, embora também possa haver outras explicações para o fenômeno. Além da escolaridade, observa-se a diferença de 22 pontos percentuais entre moradores das áreas rurais e urbanas, e a diferença de 12 pontos percentuais entre pessoas negras, pardas ou indígenas e pessoas brancas ou amarelas. Não foram observadas diferenças significativas entre homens e mulheres no acesso a esses dispositivos. Porém, foram identificadas diferenças importantes por região do país (ver Quadro 1).

GRÁFICO 05 - POSSE DE DISPOSITIVOS, POR GRUPO POPULACIONAL

Total (%)



n = 2000

Pergunta: Sua residência tem algum dos seguintes dispositivos?

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu sim.

\*\* Diferenças estatisticamente significativas a 5% para celular e computador.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5% apenas para computador.

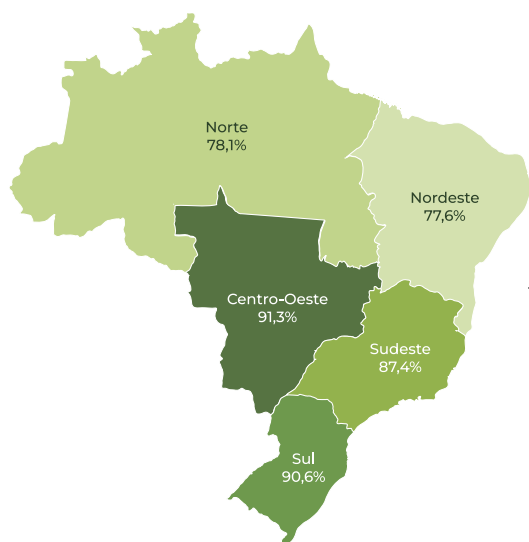


### QUADRO 1 - QUE DIFERENÇAS REGIONAIS EXISTEM NA ADAPTAÇÃO AO MUNDO DIGITAL E NO USO DE SERVIÇOS DIGITAIS NO BRASIL?

No que diz respeito às três principais dimensões que possibilitam o acesso aos serviços digitais – conectividade, acesso a dispositivos digitais e habilidades digitais –, as diferenças regionais são expressivas. Embora 84,8% da população brasileira utilize a internet diariamente, as regiões Centro-Oeste, Sudeste e Sul apresentam frequência de uso diário mais alta que as regiões Norte e Nordeste. No Centro-Oeste, por exemplo, 91,3% da população acessa a internet diariamente, enquanto no Nordeste, essa média cai para 77,6%. As disparidades na posse de dispositivos são ainda mais marcantes. No caso dos computadores, por exemplo, há diferença significativa entre a região com maior índice de posse, o Sul, e a região com o menor índice, o Norte: 43,1% em comparação com 17,5%. Por último, as diferenças nos níveis de autoconfiança nas habilidades digitais seguem o mesmo padrão: Centro-Oeste, Sudeste e Sul com níveis mais elevados, e Norte e Nordeste com níveis abaixo da média nacional.

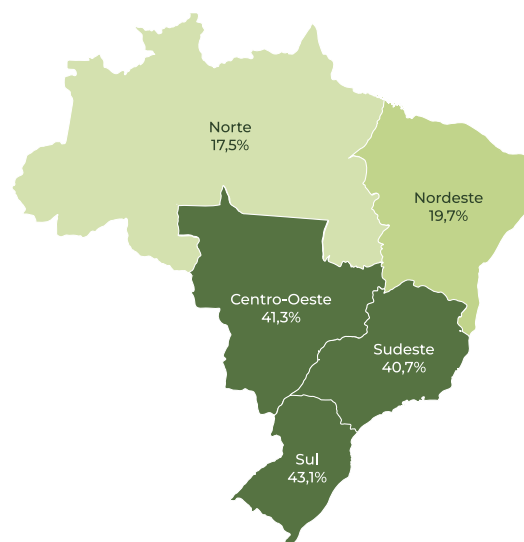
#### USO DIÁRIO DA INTERNET

Total (%)



#### POSSE DE COMPUTADOR EM CASA

Total (%)



#### MÉDIA DE ATIVIDADES DIGITAIS REALIZADAS SEM AJUDA DE OUTROS

Usuários de internet (%)



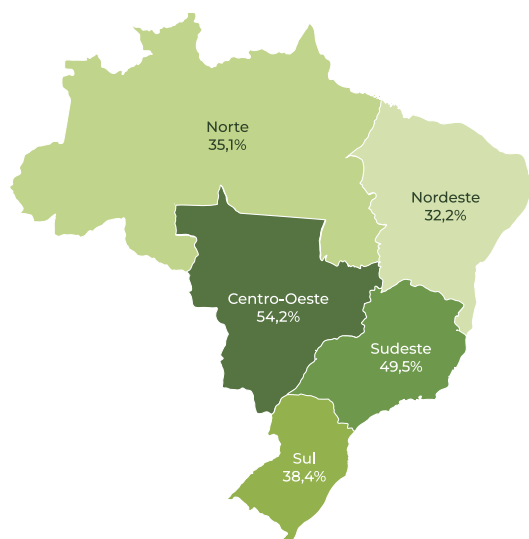
Em relação ao uso de serviços digitais, a pesquisa revelou maior frequência na região Centro-Oeste, onde 54,2% dos usuários de serviços utilizaram algum serviço digital, em comparação com 32,2% no Nordeste. A região Norte também está abaixo da média nacional nessa dimensão. Além disso, a preferência pelos canais digitais também é menor nessas regiões, quando comparada com as regiões Sudeste e Centro-Oeste. Seguindo tendência regional semelhante, os moradores da região Norte foram os que acharam menos fácil utilizar os serviços digitais (58,6% acharam fácil comparado com 85,7% no Centro-Oeste).

Por fim, os moradores da região Norte enfrentam maiores barreiras para acessar os serviços públicos em geral, com 38,2% tendo relatado não ter conseguido acessar um serviço, acima da média nacional de 25%.

Dessa forma, existem diferenças regionais no acesso aos serviços digitais, bem como no uso e nas interações.

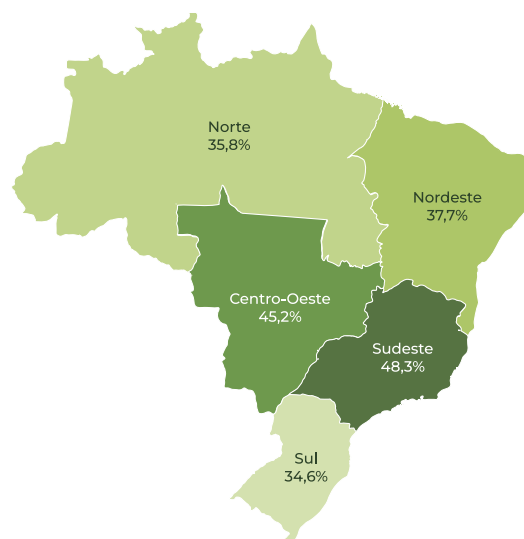
### USO DE SERVIÇOS DIGITAIS

Usuários de serviços (%)



### PREFERE O CANAL DIGITAL

Usuários de serviços (%)



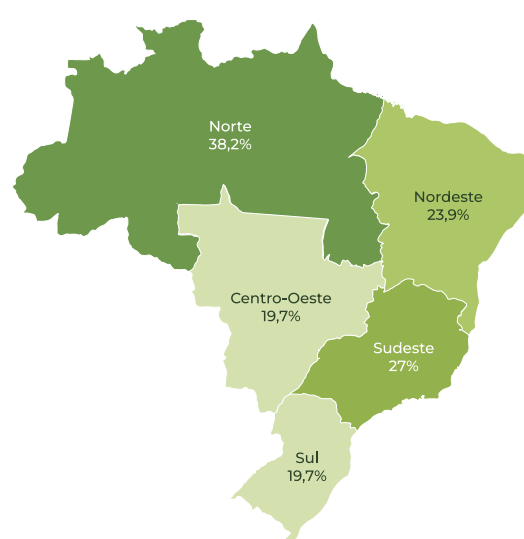
### ACHOU FÁCIL USAR O SERVIÇO DIGITAL

Usuários de serviços digitais (%)



### NÃO CONSEGUIU ACESSAR ALGUM SERVIÇO (QUALQUER CANAL)

Usuários de serviços (%)



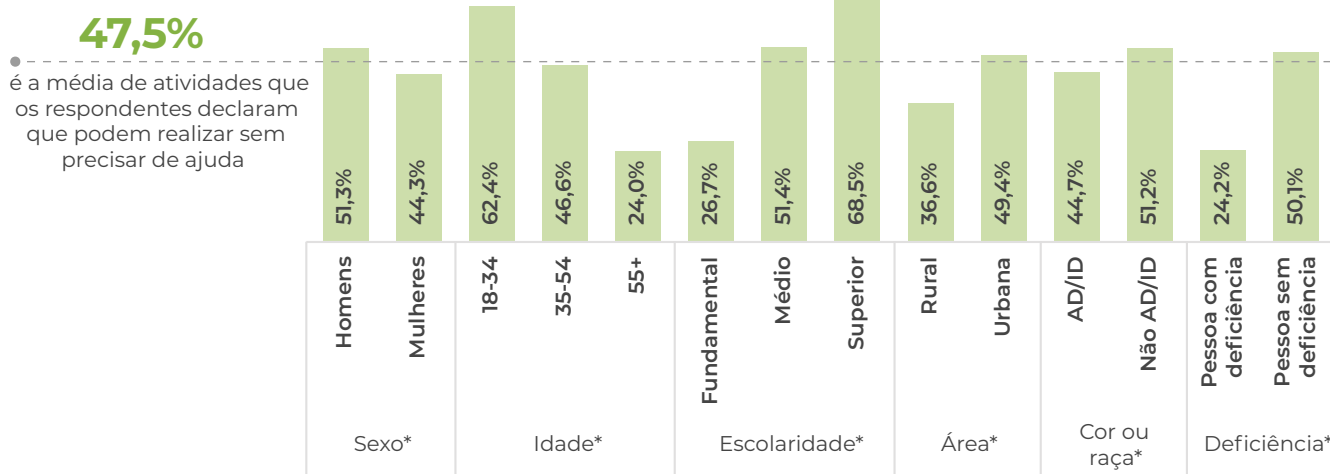
## HABILIDADES DIGITAIS

- Em média, os brasileiros se sentem confiantes em apenas metade (47,5%) das habilidades digitais analisadas.<sup>11</sup> A autoconfiança varia entre os diferentes grupos populacionais, sendo menor entre pessoas com mais de 55, pessoas com ensino fundamental, moradores da área rural, mulheres e pessoas com deficiência. O número médio de atividades digitais nas quais as pessoas se sentem confiantes varia conforme o grupo populacional, com as maiores diferenças observadas entre pessoas com e sem deficiência

(24,2% das habilidades, para pessoas com deficiência, em comparação a 50,1% para os demais); entre faixas etárias (24,0% das habilidades, para as pessoas com mais de 55 anos, em comparação a 62,4% para os jovens entre 18-34 anos); e entre níveis de escolaridade (26,7% das habilidades, para pessoas com ensino fundamental, em comparação a 68,5% para pessoas com ensino superior). Entre mulheres e homens, a diferença foi de sete pontos percentuais (ver Quadro 2).

**GRÁFICO 06 - MÉDIA DE ATIVIDADES DIGITAIS REALIZADAS SEM AJUDA DE OUTROS, POR GRUPO POPULACIONAL**

Usuários de internet (%)



n = 1809 (somente usuários de internet)

Pergunta: Por favor, me diga se você está confiante ou não em sua capacidade de realizar essas tarefas com o mínimo de dificuldade sem ajuda de outras pessoas.

O gráfico mostra o número médio de habilidades digitais para cada grupo demográfico dividido por sete. As habilidades são: (i) instalar aplicativos em um celular; (ii) selecionar palavras-chave para pesquisa; (iii) enviar e-mails com anexos; (iv) digitalizar documentos; (v) alterar as opções de privacidade; (vi) identificar informações verdadeiras ou falsas; (vii) identificar quais informações é arriscado compartilhar.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

- Os níveis de confiança variam por tarefa. Enquanto 56,6% dos brasileiros se sentem confiantes para realizar tarefas como instalar um aplicativo, apenas 37,7% se sentem confiantes para

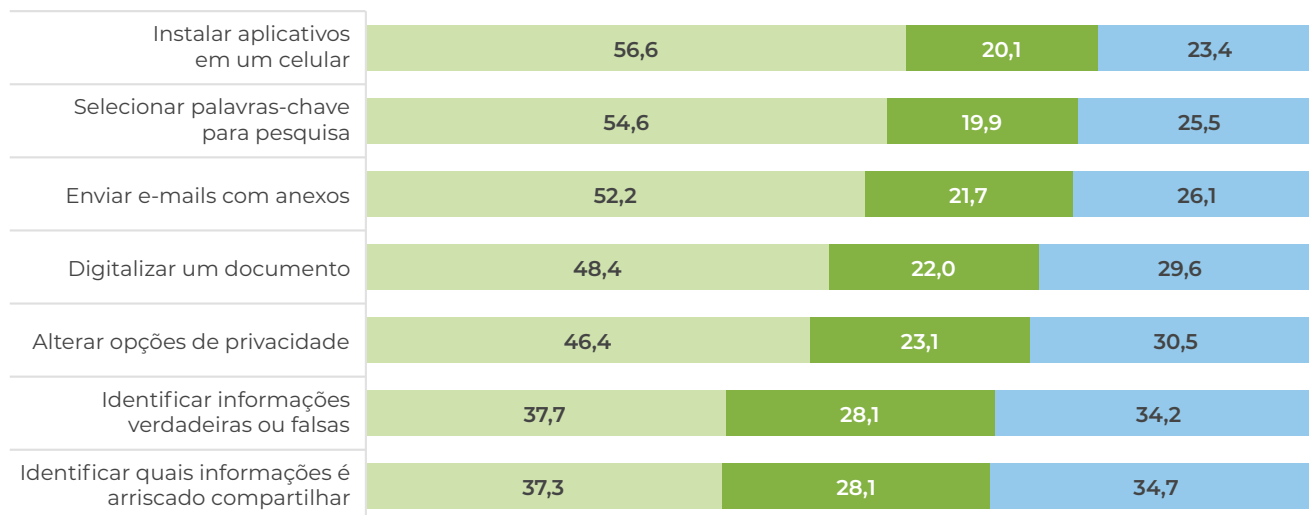
identificar informações falsas ou verdadeiras na internet, e 37,3% para saber quais informações são seguras para compartilhar.

11 As habilidades pesquisadas foram: i) instalar aplicativos em um celular; (ii) selecionar palavras-chave para pesquisa; (ii) enviar e-mails com anexos; (iii) digitalizar documentos; (iv) alterar as opções de privacidade; (v) identificar informações verdadeiras ou falsas; e (vi) identificar quais informações é arriscado compartilhar.

**GRÁFICO 07 - CONFIANÇA NAS HABILIDADES DIGITAIS**

Usuários de internet (%)

■ Confiante ■ Um pouco confiante ■ Nada confiante



N = 1809 (somente usuários de internet)

Pergunta: Agora vou ler uma lista de atividades que você poderia fazer na internet. Por favor, me diga se você está confiante ou não em sua capacidade de realizar essas tarefas com o mínimo de dificuldade sem ajuda de outras pessoas.

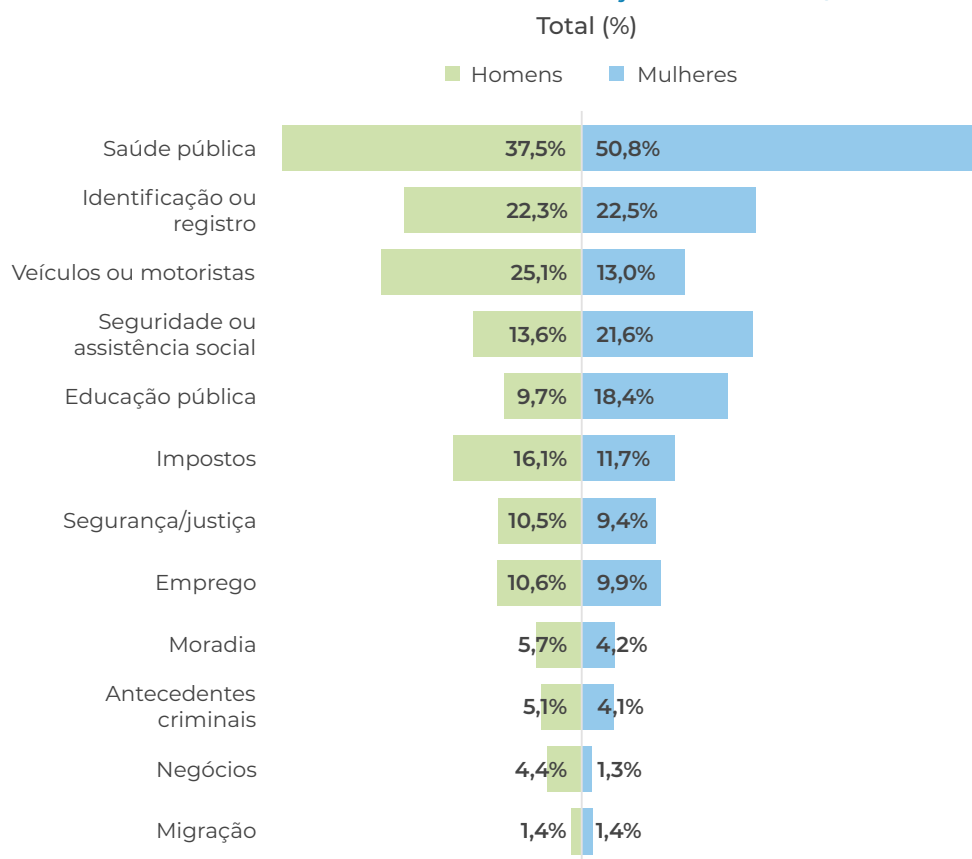
O gráfico mostra a distribuição das respostas por habilidade. Cada habilidade totaliza 100%.

## QUADRO 2 - QUE DIFERENÇAS DE GÊNERO EXISTEM NA ADAPTAÇÃO AO MUNDO DIGITAL E NO USO DE SERVIÇOS DIGITAIS NO BRASIL?

No que diz respeito às três categorias principais de adaptação ao mundo digital – conectividade, acesso a dispositivos digitais e habilidades digitais –, alguns padrões interessantes emergem. Por um lado, as mulheres estão mais conectadas, com 88,0% relatando uso diário da internet, em comparação com 81,4% para os homens. Por outro lado, os homens reportam mais autoconfiança em suas habilidades digitais, sentindo-se confiantes em 51,3% das habilidades avaliadas, enquanto as mulheres expressam confiança, em média, em 44,3% dessas mesmas habilidades. Já no que se refere ao acesso a dispositivos digitais, não foram observadas diferenças significativas.

Quanto ao uso de serviços públicos (em qualquer canal), as mulheres apresentaram taxa de uso levemente superior à dos homens (68,4% em comparação com 64,4%). O que realmente se destaca é a diferença nos tipos de serviço solicitado, sugerindo distinção mais qualitativa do que quantitativa no comportamento dos dois grupos. As mulheres tendem a utilizar com mais frequência os serviços de saúde, assistência social e educação, enquanto os homens tendem a usar com mais frequência os serviços de veículos e os serviços de impostos.

### GRÁFICO 08 - USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, POR SEXO



N = 1995

Pergunta: Nos últimos 12 meses, quais dos seguintes tipos de procedimentos ou serviços governamentais você utilizou? (O entrevistador leu uma lista com as 12 categorias de serviços exibidas no gráfico).

O gráfico reporta, por sexo, a porcentagem dos que realizaram cada tipo de transação.

Quanto aos canais preferidos, as mulheres utilizaram serviços digitais com menor frequência, embora a diferença esteja próxima da margem de erro. Ao mesmo tempo, entre os que utilizaram serviços digitais, os homens acharam a interação fácil com frequência maior do que as mulheres (79,3%, em comparação com 74,9%), o que pode estar relacionado ao menor nível de confiança nas habilidades digitais entre as mulheres. Por fim, ligado a esse padrão, os homens demonstram preferência maior por canais digitais do que as mulheres, embora as diferenças ainda sejam de magnitude moderada.

# **USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

CANAIS, PREFERÊNCIAS E INTERAÇÕES



Esta seção analisa como os brasileiros interagem com os serviços públicos, em geral, e especialmente com os serviços digitais. Em particular, explora os canais utilizados, a natureza dos serviços solicitados e as preferências para realizar trâmites e procedimentos governamentais. Assim como na seção anterior, essas interações são analisadas de forma desagregada, com base nos diferentes recortes populacionais propostos.

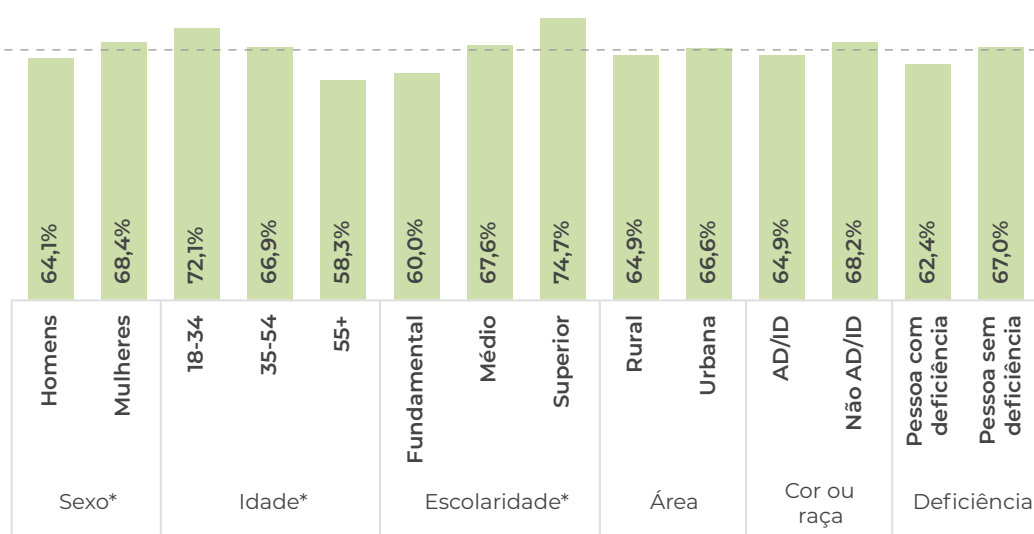
- **Dois terços (66,3%)<sup>12</sup> da população brasileira adulta relataram ter utilizado algum serviço público no último ano**, incluindo canais presenciais e digitais, abrangendo todos os níveis de governo. Existem diferenças entre os grupos populacionais, com maior uso dos serviços públicos entre jovens, pessoas com maior escolaridade e mulheres.

**GRÁFICO 09 - USO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, POR GRUPO POPULACIONAL**

Total (%)

**66,3%**

utilizaram algum serviço público ou procedimento governamental



N = 1995

Pergunta: Nos últimos 12 meses, quais dos seguintes tipos de procedimentos ou serviços governamentais você utilizou?

O entrevistador leu uma lista com 12 categorias de serviços, como identificação, saúde e impostos, entre outros. O gráfico mostra a porcentagem de cidadãos por grupo populacional que responderam sim a pelo menos uma categoria de serviços.

Obs.: a pergunta não faz distinção entre serviços federais, estaduais e municipais.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

- **Os serviços públicos mais utilizados são os relacionados à saúde, à identificação e aos serviços para condutores ou veículos.** No último ano, 44,4% utilizaram algum serviço de saúde pública (como agendamento de consulta ou Meu SUS Digital), 22,4% usaram serviços de identificação

(por exemplo, título de eleitor, passaporte, RG ou CIN) e 18,9% interagiram com serviços relacionados a condutores ou veículos (como solicitação da carteira de habilitação, multas ou transferência de veículos).

<sup>12</sup> Sendo uma pesquisa de opinião, esse dado pode estar subestimado em comparação com os registros administrativos, considerando a dificuldade de compreensão do que exatamente envolve a definição de um serviço público.

GRÁFICO 10 - USO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, POR TIPO



N = 1995

Pergunta: Nos últimos 12 meses, quais dos seguintes tipos de procedimentos ou serviços governamentais você utilizou? (O entrevistador leu uma lista com as 12 categorias de serviços exibidas no gráfico).

O gráfico informa a porcentagem dos que realizaram cada um desses tipos de transações.

- **Os brasileiros ainda enfrentam desafios no acesso aos serviços públicos.** A cada quatro usuários de serviços públicos, um relatou que tentou acessar algum serviço público no último ano, mas que não conseguiu por nenhum canal (25,3%). A principal barreira mencionada foi elegibilidade ou disponibilidade (27,8%), indicando que o cidadão não cumpria os requisitos para o serviço, ou que este não tinha vagas suficientes ou não estava disponível (independentemente

do canal). A segunda e terceira barreiras mais citadas dizem respeito a dificuldades na oferta e uso de serviços digitais. Sendo citada 18,0% das vezes, a dificuldade no uso ou acesso aos serviços digitais ficou em segundo lugar de número de menções. Já em terceiro lugar, com 16,2%, encontra-se a baixa disponibilidade de serviços digitais.

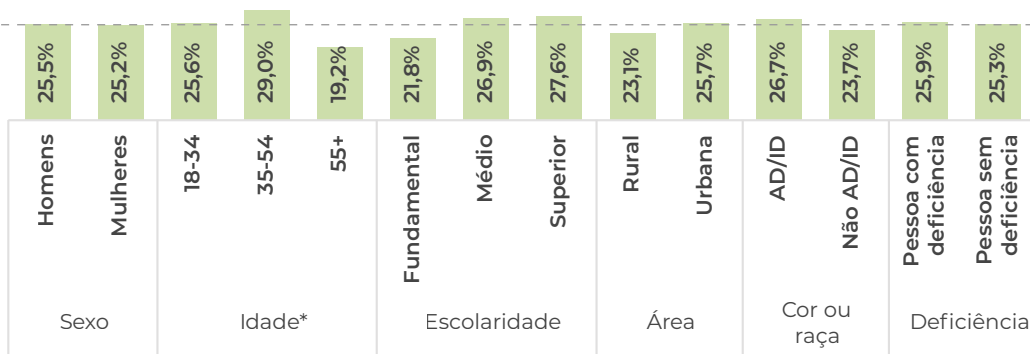
### GRÁFICO 11 - TENTATIVA DE USO DE SERVIÇO PÚBLICO SEM ÊXITO

Usuários de serviços públicos (%)

■ Não conseguiu acessar algum serviço público

**25,3%**

- dos usuários de serviços públicos reportaram que tentaram acessar algum serviço público sem êxito no último ano



n = 1287 (usuários de serviços públicos que responderam a essa pergunta)

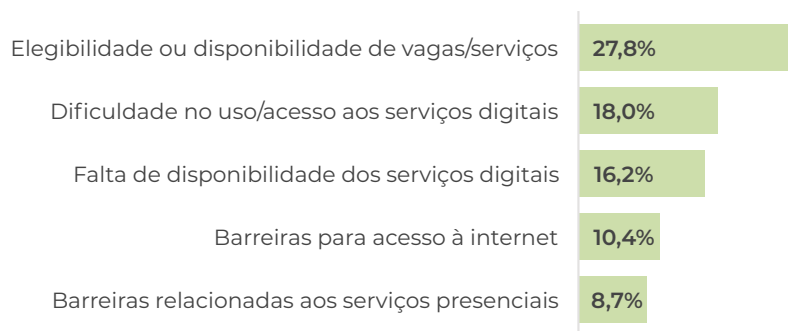
Pergunta: Nos últimos 12 meses, você tentou utilizar algum serviço do governo, mas não conseguiu?

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu sim.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

### GRÁFICO 12 - RAZÕES PARA NÃO TER CONSEGUIDO ACESSAR ALGUM SERVIÇO PÚBLICO

Pessoas que não conseguiram acessar algum serviço (%)



n = 328 (pessoas que não conseguiram usar algum serviço público)

Pergunta: Qual é a principal razão pela qual você não conseguiu utilizar algum serviço?

Nota: 18,7% responderam outros motivos não categorizados.

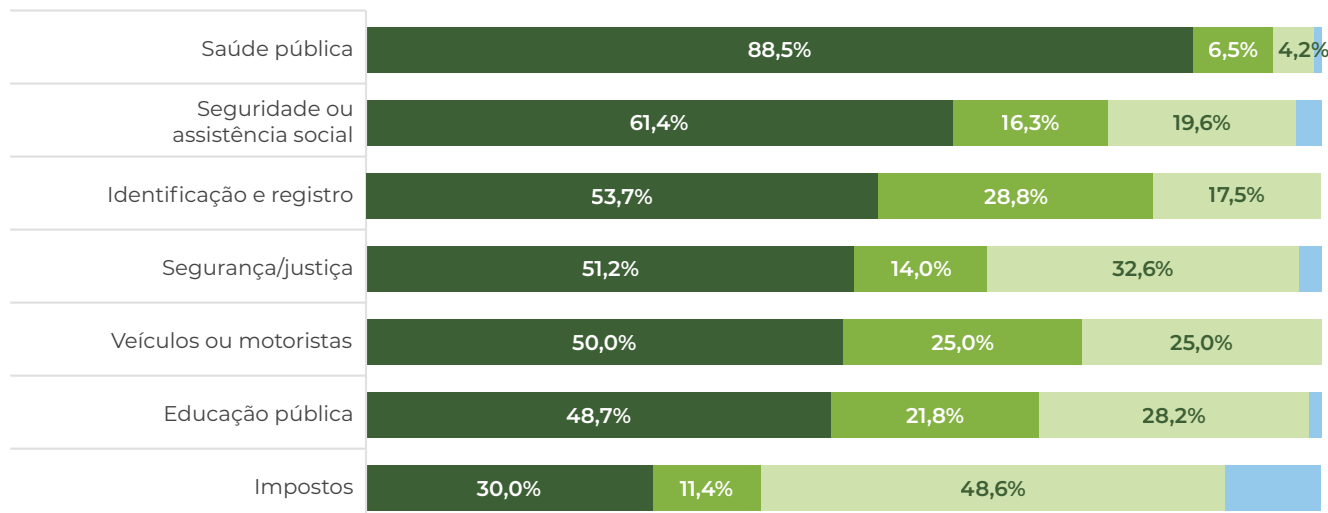
- **Os canais mais utilizados (digitais ou presenciais) variam conforme a natureza do serviço público.** Serviços de saúde tendem a ser os mais utilizados de forma presencial, enquanto serviços relacionados a impostos e taxas públicas tendem a ser os mais utilizados pelos canais digitais.

As diferenças podem indicar tanto diferentes níveis de oferta de serviços digitais nas diversas áreas setoriais ou refletir a própria natureza dos serviços e a viabilidade da digitalização.

**GRÁFICO 13 - CANAL UTILIZADO NO ÚLTIMO SERVIÇO PÚBLICO, POR TIPO DE SERVIÇO**

Usuários de serviços públicos (%)

■ Pessoalmente ■ Híbrido ■ On-line ■ Outro



n = 1193 (usuários de serviços públicos e categorias de serviços com mais de 40 respostas)

Pergunta: Como você utilizou esse serviço?

O gráfico cruza o canal do último serviço utilizado com a categoria de cada serviço. Cada categoria de serviço soma 100%.

- **Dos usuários de serviços públicos, 42,8% utilizaram pelo menos um serviço digital (pela internet) no último ano, com diferenças significativas entre os grupos populacionais.** Por exemplo, no que diz respeito ao nível de escolaridade, há uma diferença de cerca de 40 pontos percentuais de diferença no uso entre os cidadãos com ensino fundamental (23,0%) e aqueles com ensino superior (63,2%). As diferenças entre os grupos etários também são significativas e

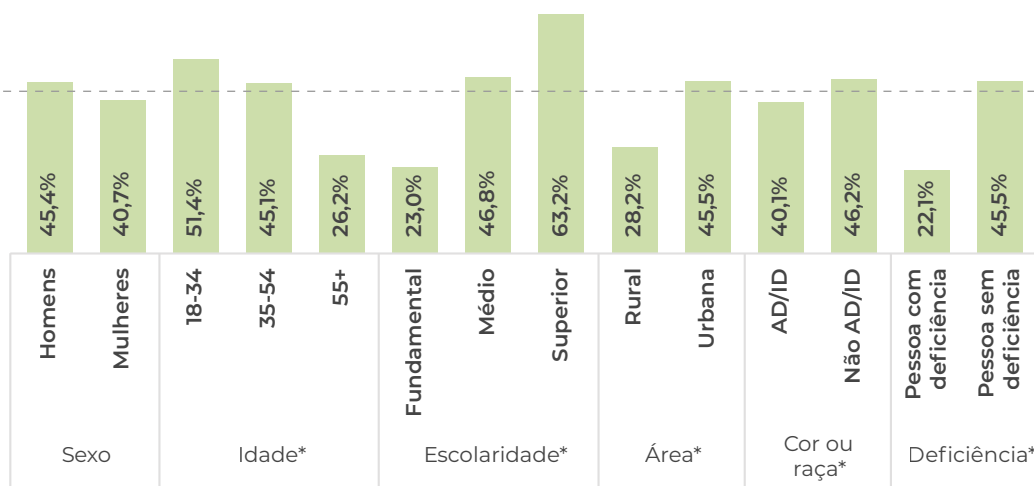
amplas, com 51,4% dos jovens usuários de serviços públicos tendo utilizado algum serviço digital, em comparação com apenas 26,2% das pessoas com mais de 55 anos. Além disso, pessoas com deficiência também usaram serviços digitais em proporção significativamente menor (22,1%) do que pessoas sem deficiência (45,5%).

### GRÁFICO 14 - USO DE SERVIÇOS DIGITAIS, POR GRUPO POPULACIONAL

Usuários de serviços públicos (%)

**42,8%**

dos usuários de serviços públicos utilizaram ao menos um serviço digital no último ano



n = 1295 (usuários de serviços públicos que responderam a esta pergunta)

Pergunta: Nos últimos 12 meses, você realizou algum desses serviços do governo pela internet, seja parcial ou totalmente?

Obs.: não se distingue entre serviços federais, estaduais ou municipais.

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu sim.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

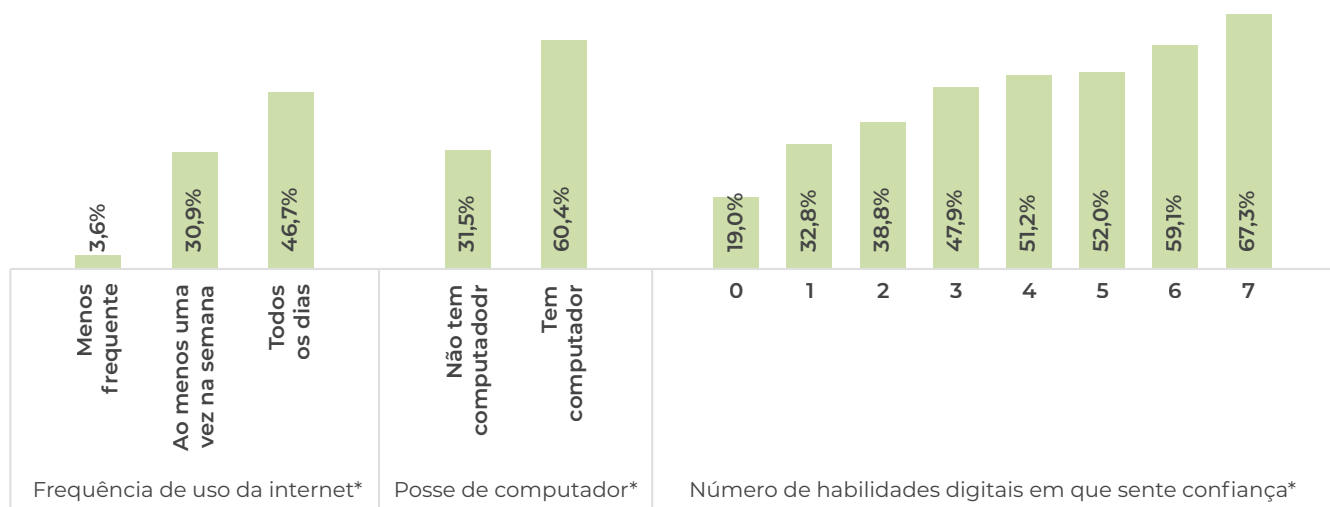
- **A frequência do uso de serviços digitais varia a depender da relação com os fatores habilitadores analisados na seção anterior. Como esperado, usuários de serviços públicos que usam a internet todos os dias, que possuem computadores em casa e têm mais confiança em suas habilidades digitais tendem a utilizar os serviços digitais com mais frequência.**

Embora análises mais robustas sejam necessárias para atribuir causalidade a essas relações, os dados descritivos sustentam algumas hipóteses sobre o uso de serviços digitais, indicando que: (i) os usuários de serviços públicos que usam a internet diariamente tendem a acessar serviços digitais com mais frequência (46,7%, em comparação com 30,9% dos que usam a internet

apenas semanalmente); (ii) usuários de serviços públicos que possuem computador em casa usam serviços digitais com mais frequência (60,4%, em comparação com 31,5% das que não acessam um computador em casa); (iii) usuários de serviços públicos com mais confiança em suas habilidades digitais usam serviços digitais com mais frequência (67,3% dos que se sentem confiantes nas sete habilidades pesquisadas, em comparação com 19,0% dos que se não sentem confiantes em nenhuma das habilidades pesquisadas). Vale ressaltar que os fatores habilitadores, como explorado na seção anterior, apresentam variações significativas de acordo com os grupos populacionais investigados.

**GRÁFICO 15 - USO DE SERVIÇOS DIGITAIS, POR FATOR HABILITADOR**

Usuários de serviços públicos (%)



n = 1294, 1295 e 1210 (usuários de serviços públicos que responderam cada pergunta. No caso da confiança em habilidades digitais, a pergunta somente foi realizada para pessoas que usaram internet nos últimos três meses.)

Pergunta: Nos últimos 12 meses, você realizou algum desses serviços do governo pela internet, seja parcial ou totalmente?

Obs.: não se distingue entre serviços federais, estaduais ou municipais.

O gráfico mostra o resultado por categoria de fator habilitador.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

- **Dos brasileiros que utilizaram algum serviço on-line, 77,1% acharam o último deles fácil ou muito fácil.** A pesquisa revela um achado positivo: a maioria dos usuários de serviços digitais considerou a interação fácil ou muito fácil. Embora com uma metodologia diferente, a pesquisa representativa realizada pelo BID, em 2020, indicava que 56% dos usuários de serviços digitais tinham achado fácil utilizar o serviço pelos canais digitais, o que pode indicar uma tendência positiva nos esforços de simplificação e desenho de serviços digitais centrados no cidadão empreendidos pelos governos federal, estaduais e municipais, no Brasil, desde 2020 e/ou mais habilidades digitais pelas pessoas no contexto pós-pandemia.<sup>13</sup> A

única diferença estatisticamente significativa foi observada no recorte por escolaridade: 64,5% das pessoas com ensino fundamental acharam o serviço fácil, enquanto aproximadamente 80% das pessoas com ensino médio ou superior tiveram a mesma impressão. Vale destacar que, enquanto no Brasil a distribuição por nível de escolaridade é de 38% com até nível fundamental, 39% com ensino médio e 23% com ensino superior, entre os que usaram o último serviço de forma on-line, a distribuição é de 18% com ensino fundamental, 40% com ensino médio e 41% com ensino superior (consistente com o destacado no item 5, de que pessoas com ensino superior usam serviços digitais com mais frequência).

<sup>13</sup> Lafuente, M., R. Leite, M. Porrúa, P. Valenti. 2021. *Transformação digital dos governos brasileiros: satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais*. BID.

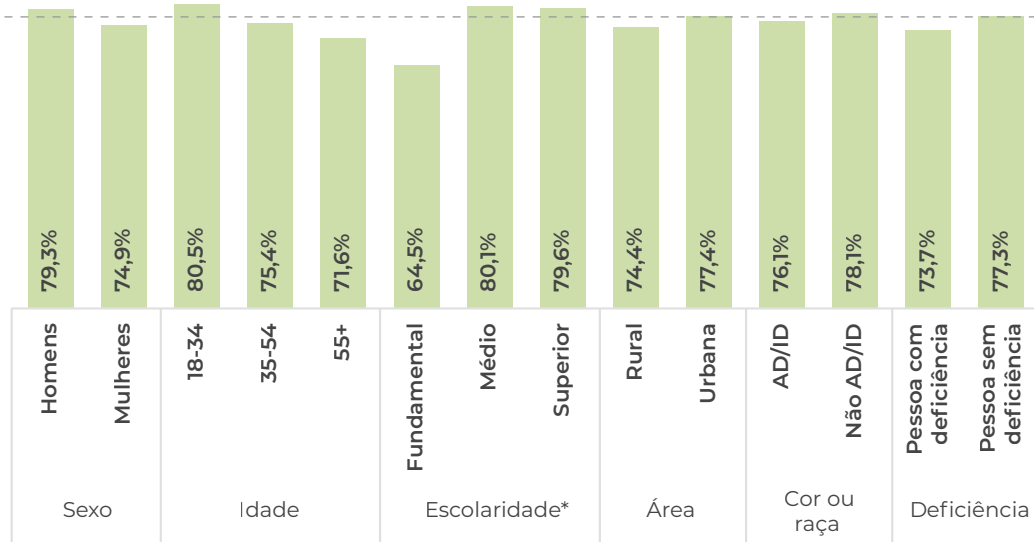


## GRÁFICO 16 - FACILIDADE NO USO DE SERVIÇOS DIGITAIS, POR GRUPO POPULACIONAL

Usuários de serviços públicos cujo último serviço foi digital (%)

**77,1%**

dos usuários de serviços públicos digitais acharam fácil



n = 424 (usuários de serviços públicos cujo último serviço foi digital)

Pergunta: *Por favor, me diga qual foi o grau de facilidade de acessar esse serviço pela internet?*

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu que achava “muito fácil” ou “um pouco fácil”.

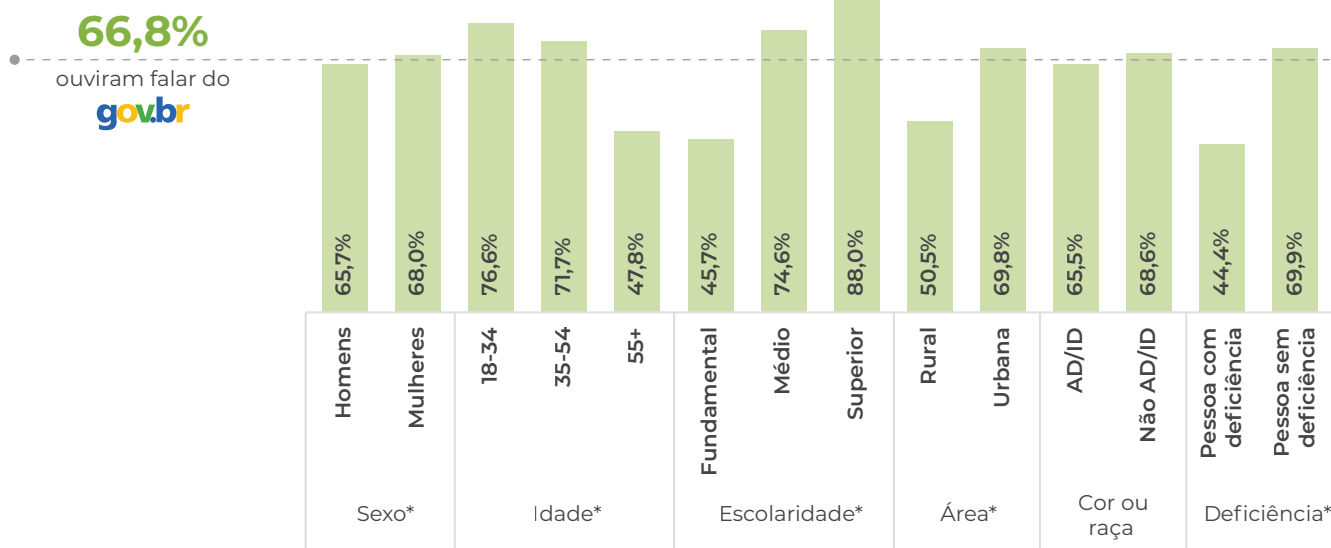
\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

- **Dois terços da população ouviram falar do Portal GOV.BR, mas existem diferenças nos níveis de conhecimento entre os grupos populacionais.** Repetindo os padrões de uso de serviços em canais digitais, as pessoas com baixa escolaridade, com mais de 55 anos, com alguma deficiência ou moradores de áreas rurais conhecem o GOV.BR

em menor proporção. A maior lacuna de conhecimento ocorre entre os níveis educacionais, com 45,7% das pessoas com ensino fundamental tendo relatado conhecer o portal, em contraste com 88,0% das pessoas com ensino superior.

GRÁFICO 17 - CONHECIMENTO DO PORTAL GOV.BR, POR GRUPO POPULACIONAL

Total (%)



n = 1998

Pergunta: Você já ouviu falar sobre o Portal GOV.BR?

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna indica o percentual daquele grupo populacional que respondeu sim.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%.

- **Uma parcela considerável dos usuários de serviços públicos (57,2%) prefere utilizar os canais presenciais, mesmo com a oferta de opções digitais.** As razões incluem a falta de experiência com serviços digitais, dúvidas sobre a validade do serviço digital ou gostar da interação social. Esse dado de preferência também é corroborado pelo

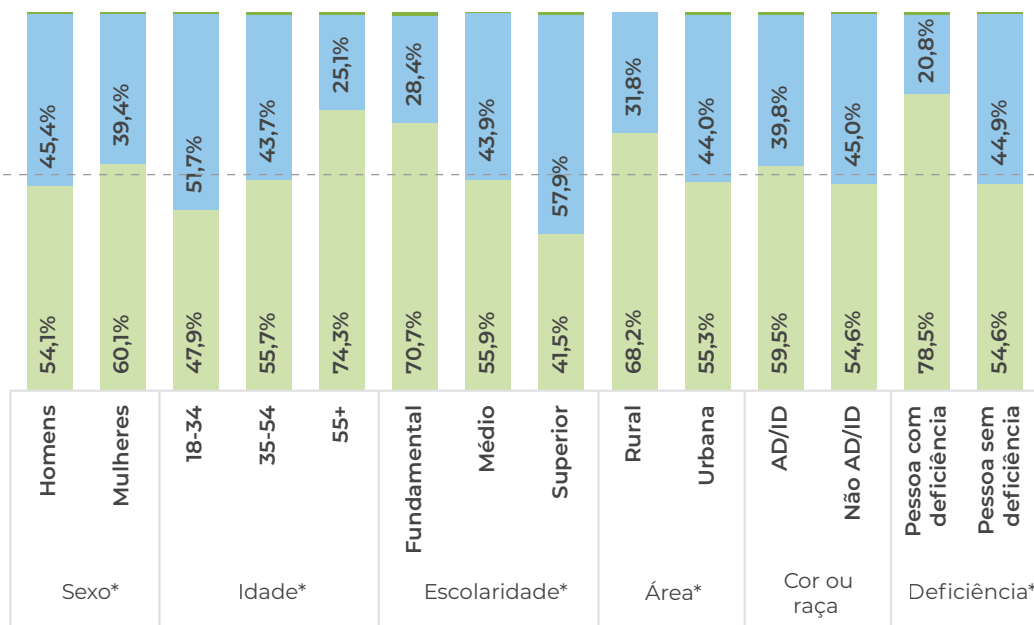
fato de que 58,5% dos que realizaram o último serviço de forma presencial sabiam que existia a opção digital do serviço. A preferência pelos canais digitais é maior entre homens, jovens, moradores de áreas urbanas e pessoas sem deficiência.

## GRÁFICO 18 - CANAL PREFERIDO PARA REALIZAR O SERVIÇO PÚBLICO NO FUTURO

Usuários de serviços públicos (%)

Presencial On-line Outro

**57,2%**  
dos usuários de serviços públicos afirmaram que preferem o canal presencial para repetir o último serviço solicitado



n = 1278 (usuários de serviços públicos que responderam à pergunta)

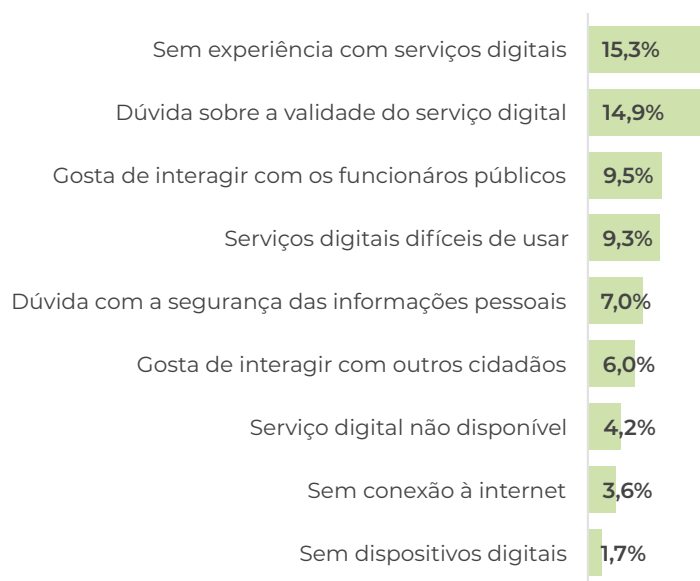
Pergunta: Se você fosse utilizar esse serviço (último realizado) novamente no futuro, você preferiria realizá-lo...

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna soma 100%.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5% (teste realizado na proporção da resposta "on-line").

## GRÁFICO 19 - RAZÕES PARA NÃO PREFERIR O CANAL DIGITAL NO FUTURO

Usuários de serviços que afirmaram preferir o canal presencial no futuro para o último serviço utilizado (%)



n = 719 (somente respondentes que disseram que prefeririam usar o canal presencial no futuro para o último serviço realizado)

Pergunta: Qual é o principal motivo pelo qual você não preferiria usar a internet para solicitar esse serviço?

Nota: 28,7% responderam outros motivos não categorizados.

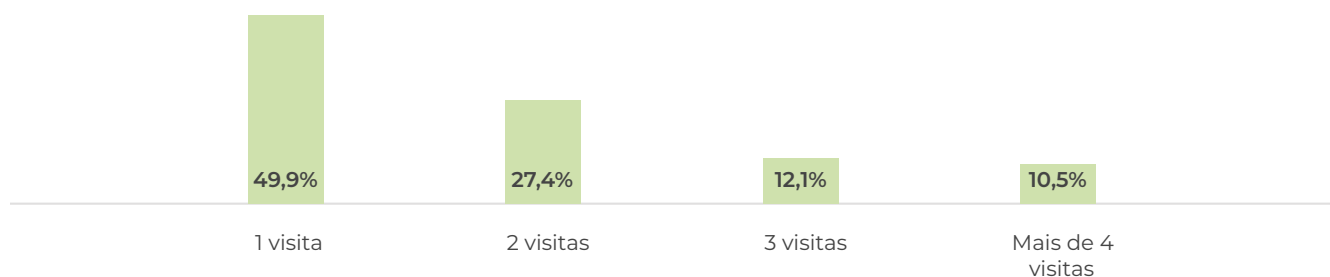
- **Apesar da preferência pelos canais presenciais por uma parcela da população, dentro do grupo que usa serviços públicos, os custos transacionais para a utilização dos mesmos são significativos.** De acordo com os dados desta pesquisa, metade dos cidadãos que utilizaram os canais presenciais, precisaram realizar mais de uma visita para concluir o serviço, com média de 2 visitas por procedimento governamental. Além disso, o tempo médio de deslocamento para cada visita foi de 31 minutos, e o tempo médio de permanência no local do atendimento presencial foi de 70 minutos. Isso significa que, em média, um cidadão gasta 4,4 horas<sup>14</sup> para conseguir concluir, de ponta a ponta, um serviço nos canais presenciais. Em comparação com uma

pesquisa realizada pelo BID em 2018,<sup>15</sup> observa-se leve melhora no tempo necessário para a realização de um trâmite presencial, dado que naquele momento era, em média, 5,5 horas.

- Considerando o custo médio de transporte público e o salário-mínimo no país, o custo de realizar um trâmite presencial para o cidadão é de, pelo menos R\$ 59,74,<sup>16</sup> sem considerar os custos específicos do serviço. Ao mesmo tempo, os dados desta pesquisa indicam que um serviço digital, no Brasil, requer, em média, 42 minutos para sua conclusão e não exige deslocamentos do cidadão. Dessa forma, estima-se a economia mínima<sup>17</sup> para o cidadão de R\$ 53,1 para cada serviço realizado de forma on-line.<sup>18</sup>

### GRÁFICO 20 - NÚMERO DE VISITAS PRESENCIAIS NECESSÁRIAS PARA CONCLUIR O SERVIÇO PÚBLICO

Respondentes cujo último serviço foi presencial (%)



n = 1037 (respondentes cujo último serviço foi presencial)

Pergunta: Quantas visitas presenciais a uma instituição pública foram necessárias para utilizar esse serviço?

As colunas somam 100%.

- **Uma em cada cinco pessoas (21,5%) indicou que precisou recorrer a contatos pessoais ou pessoas conhecidas no governo para realizar**

**um serviço público (sem distinção de canal) e 6,2% relataram que tiveram de pagar, dar um presente ou fazer um favor para solicitar ou**

14 A conta considera 31 minutos de ida, 31 minutos de retorno e 70 minutos de espera, multiplicado pela média populacional de 2 visitas.

15 Roseth, B. A. Reyes, C. Santiso. 2018. [O fim dos trâmites eternos: cidadãos, burocracia e governo digital](#). BID.

16 O cálculo leva em conta o custo médio do transporte público ([Estadão \[2024\]](#)) para ida e volta, multiplicado pela média populacional de 2 visitas. Além disso, multiplica o tempo de 4,4 horas pelo valor do salário-mínimo/hora, de forma a chegar a uma estimativa mínima de gastos.

17 Estimamos que esse cálculo é conservador, uma vez que não inclui serviços de intermediários/despachantes, custos de impressão, além de considerar o valor hora do salário-mínimo e não do salário médio da população.

18 O custo do serviço digital foi estimado multiplicando o tempo médio de duração de um serviço (42 minutos = 0,7 horas) pelo valor do salário-mínimo/hora. A economia mínima é a diferença entre o custo presencial e o digital.

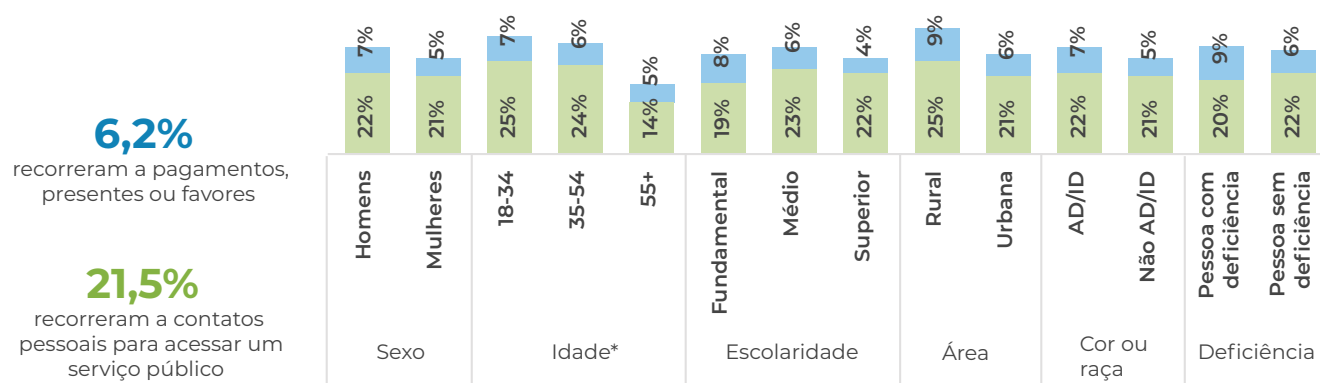
**utilizar um serviço.**<sup>19</sup> Em especial, os maiores índices de necessidade de contatos reportados estão entre jovens (25%, em comparação com 14% entre pessoas com mais de 55 anos). No caso

de pagamentos, presentes ou favores, há uma porcentagem levemente maior na comparação entre áreas urbanas e rurais, mas não chega a ser estatisticamente significativa.

**GRÁFICO 21 - NECESSIDADE DE RECORRER A CONTATOS PESSOAIS OU FAVORES PARA UTILIZAR UM SERVIÇO PÚBLICO**

Total (%)

■ Preciso recorrer a contatos pessoais ■ Preciso pagar, dar um presente ou fazer um favor



n = 1761 e 1848 (pessoas que responderam às perguntas que eram de autopreenchimento no tablet)

Perguntas: *Pensando em todos os serviços ou transações públicas que você realizou nos últimos 12 meses, você teve de utilizar seus contatos pessoais ou pessoas que você conhece que trabalham no governo para utilizar esses serviços? Você teve de pagar, dar um presente ou fazer um favor para solicitar ou utilizar esse serviço público?*

O gráfico mostra o resultado por grupo populacional. Cada coluna soma a porcentagem que respondeu positivamente para cada categoria.

\* Diferenças estatisticamente significativas a 5%. Teste realizado apenas para a pergunta de contatos.

19 Conforme indicado anteriormente, ambas as perguntas foram de autopreenchimento, com o entrevistador entregando o tablet para que o entrevistado pudesse marcar sua resposta de forma anônima.

# **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

E IMPLICAÇÕES DE POLÍTICAS PÚBLICAS

O estudo apresenta dados inéditos sobre a adaptação dos brasileiros ao mundo digital, suas interações com os serviços digitais, preferências e padrões de uso. Compreender onde estão as áreas de exclusão digital, como diferentes grupos preferem interagir com o setor público e os desafios enfrentados nos serviços digitais permite aos governos formular políticas públicas mais inclusivas e voltadas para as necessidades reais da população.

Abaixo, destacam-se algumas implicações para o desenvolvimento de políticas públicas de governo digital<sup>20</sup> mais inclusivas, com base nos dados do retrato apresentado neste relatório:

**1. Estabelecer a equidade, como objetivo estratégico e princípio reitor nas estratégias de governo digital em todos os níveis federativos.**

Embora apenas incluir declarações sobre equidade em estratégias ou planos não seja suficiente para tornar o processo de digitalização mais inclusivo, é importante que esses documentos estratégicos incorporem explicitamente o tema, compartilhem uma visão comum com os diferentes atores envolvidos no governo e na sociedade, e atribuam responsáveis e orçamento específico para as ações priorizadas.

**2. Investir em uma abordagem multicanal para o atendimento ao cidadão.** Para ampliar o acesso aos serviços públicos de forma eficiente e inclusiva, é essencial adotar uma abordagem multicanal integrada. Em especial, recomenda-se:

**a. incentivar o uso dos canais digitais entre os cidadãos que podem fazê-lo.** Considerando que os serviços presenciais são mais caros para o governo e para a sociedade,<sup>21</sup> incentivar cidadãos com acesso e habilidades adequadas a priorizarem os serviços digitais é importante para ganhos de eficiência. Embora se espere que parte dessa migração dos canais presenciais aos digitais ocorra ao longo do tempo – dado que a população de 18 a 34 anos acessa mais a internet, usa mais o celular e confia mais em suas habilidades digitais –, os governos podem realizar intervenções para ampliar a adoção dos canais digitais mais rapidamente. Por exemplo, os dados sobre as razões para preferir o canal presencial indicam que cerca da metade dos cidadãos que optam pelos canais presenciais podem ser incentivados a

usar os canais digitais com intervenções pontuais, como campanhas de conscientização que demonstrem a segurança e validade dos serviços digitais ou tutoriais simplificados que auxiliam os cidadãos no uso dos serviços digitais;

**b. melhorar a oferta presencial, para que os cidadãos que dependem desses canais tenham acesso a serviços da mesma qualidade.** Ao mesmo tempo, os dados revelam que uma parcela da população continuará dependendo dos canais presenciais para acessar os serviços públicos. Nesse sentido, é necessário que os governos não apenas mantenham as opções presenciais para o acesso aos serviços públicos, mas que as fortaleçam. Por exemplo, há vários exemplos, no Brasil, de modelos de atendimento presencial que, além de ofertar serviços, servem como ponto de apoio para aprender a utilizar os serviços públicos digitais.

A boa notícia é que a economia gerada pelo maior uso dos serviços digitais pode apoiar a cobertura dos custos associados à manutenção e modernização dos canais presenciais.

**3. Investir em programas de desenvolvimento de habilidades digitais.** Considerando que cidadãos com maiores níveis de confiança usam serviços digitais com maior frequência, o fomento de habilidades digitais na população é essencial para aumentar a adesão aos serviços digitais.

Além disso, considerando o baixo nível de confiança da população em temas de privacidade e segurança da informação, investir nessas habilidades também se torna relevante para construir um futuro digital mais confiável e facilitar o uso seguro dos serviços e da internet.

**4. Desenvolver serviços públicos responsivos ao celular.** Considerando que os níveis de acesso a celulares móveis são amplamente difusos (e cerca de três vezes mais elevados que a computadores), desenvolver serviços públicos digitais que possam ser realizados pelo celular é uma forma de tornar os serviços mais inclusivos.

Ao mesmo tempo, a expansão dos serviços responsivos ao celular deve levar em conta que uma parcela considerável da população fica sem dados móveis antes do final do mês. Dessa forma, investir em alternativas mais acessíveis à internet (por exemplo, WiFi público para serviços públicos) e avaliar parcerias com as operadoras de telecomunicações pode ser um

20 Este estudo não apresenta recomendações específicas sobre a ampliação da conectividade ou acesso aos dispositivos digitais, embora reconheça que se trata de um investimento fundamental para reduzir as barreiras de acesso aos serviços digitais. Optou-se, entretanto, por concentrar as recomendações em ações que podem ser implementadas pelos órgãos responsáveis pelas políticas de governo digital.

21 Pizzolato Gonçalves, B., R. Venijio Maggion. 2022. [Benefícios econômicos da transformação digital de serviços públicos: o caso da cidade de São Paulo](#). BID.

caminho para estimular o uso de serviços digitais em uma parcela maior da sociedade.

**5. Desenhar serviços centrados no cidadão e incluir pessoas de diferentes grupos populacionais nesse processo.**

A experiência majoritariamente positiva dos usuários de serviços digitais indica que o Brasil tem obtido sucesso em criar interfaces amigáveis e acessíveis. Expandir essas boas práticas para todos os serviços, independentemente do setor ou do nível federativo, é crucial para assegurar uma experiência consistente e inclusiva em todo o país. Uma boa prática nesse quesito é incluir pessoas de diferentes grupos populacionais nos processos de pesquisas com usuários e de melhoria da experiência nos serviços. Isso pode ser feito por meio de entrevistas, grupos focais, pesquisas representativas, atividades de cocriação, atividades de cliente oculto, entre outras metodologias.

**6. Promover campanhas de conscientização segmentadas para grupos específicos.**

Campanhas de conscientização sobre o Portal GOV.BR devem ser direcionadas a grupos com menor familiaridade com o canal, como pessoas com escolaridade mais baixa, populações mais idosas e comunidades rurais (nesse último caso, faz ainda mais sentido porque as economias – pelo alto custo de deslocamento – podem ser significativamente maiores). Estratégias de comunicação eficazes para esses grupos podem ampliar a acessibilidade e a utilização dos serviços digitais.

**7. Fortalecer a governança digital para a digitalização equitativa.**

Fortalecer a governança digital com enfoque inclusivo é fundamental para avançar com uma transformação digital equitativa. Em especial, é essencial que os entes reitores em governo digital em cada nível de governo estejam em estreita coordenação com os demais atores essenciais no tema da inclusão digital, como os responsáveis pelas políticas de conectividade, de educação em habilidades digitais, entre outros.

**8. Fortalecer a integração federativa para a digitalização equitativa.**

A digitalização dos serviços públicos enfrenta desafios adicionais nos níveis estaduais e municipais. Considerando as diferenças regionais encontradas no estudo, para garantir que as políticas de governo digital sejam inclusivas no país, é necessário aprofundar a integração federativa, oferecendo incentivos e apoio para que governos subnacionais implementem a estratégia nacional de governo digital de forma equitativa. O desenvolvimento de soluções comuns, compartilháveis – como o exemplo das soluções do GOV.BR – é uma forma de potencializar o caráter inclusivo da transformação digital e diminuir as barreiras de adoção dos serviços digitais.

**9. Realizar pesquisas em contextos locais para coletar dados que orientem a formulação de políticas.**

Conhecer os padrões de uso das diferentes populações permite integrar essas informações no processo de tomada de decisão e desenhar estratégias de digitalização de serviços públicos mais inclusivas. Dessa forma, a replicação de estudos como este, com foco em alcançar representatividade em níveis estaduais e municipais, é essencial para que os governos disponham de dados mais precisos sobre os cidadãos que utilizam seus serviços. Esses dados possibilitam o desenvolvimento de políticas públicas mais alinhadas às necessidades e realidades locais, promovendo uma gestão mais eficiente e inclusiva.



## ANEXO METODOLÓGICO

Este anexo apresenta detalhes sobre a metodologia da pesquisa e o trabalho de campo realizado pela empresa IPEC Inteligência em Pesquisa.

## TRABALHO DE CAMPO

O trabalho de campo foi realizado entre os dias 16 de março e 3 de abril de 2024, entrevistando 2.000 brasileiros e brasileiras maiores de 18 anos em todo o território nacional (o anexo I deste documento apresenta a lista completa de municípios visitados). O trabalho de campo contou com a participação de 92 entrevistadores, 20 coordenadores de campo, 19 verificadores e 11 supervisores.

## METODOLOGIA E AMOSTRA

A metodologia utilizada foi a quantitativa, com entrevistas pessoais domiciliares realizadas por meio de tablets. A amostra da pesquisa foi estratificada por unidade federativa e localização dos municípios, garantindo a presença de áreas urbanas e rurais na seleção dos setores, e foi proporcional entre as unidades da federação do país. A amostra foi selecionada em três estágios, sendo que, nos dois primeiros, a metodologia de amostragem foi probabilística.

- **Primeiro estágio:** no primeiro estágio, os estratos foram compostos pelas unidades federativas do país. Os estados do Acre, Amapá e Roraima foram considerados um único estrato. Dentro de cada uma das unidades da Federação, foram selecionados probabilisticamente os municípios que fizeram parte da amostra pelo método PPT (Probabilidade Proporcional ao Tamanho), tendo como base os dados mais atuais do Censo e PNADC, do IBGE.
- **Segundo estágio:** dentro de cada município selecionado no primeiro estágio, foram selecionados probabilisticamente os setores censitários onde as entrevistas foram realizadas, também pelo método PPT e considerando o tamanho da população de cada setor.
- **Terceiro estágio:** os entrevistados foram selecionados dentro dos setores censitários, considerando o controle de cotas sociodemográficas (sexo, idade e escolaridade), com base nas informações mais atualizadas do IBGE, além do controle marginal de pessoas com deficiência.

A margem de erro para 2.000 entrevistas é de dois pontos percentuais, considerando um nível de confiança de 95%.

## INSTRUMENTO DE COLETA

Questionário estruturado, com no máximo 68 perguntas (dependendo das lógicas das respostas). Desenvolvido pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento no escopo de um estudo regional e revisado pelo Ipec.

## TREINAMENTO

Foram realizados dois treinamentos via teleconferência, aplicados pelos colaboradores do Ipec.

## MICRODADOS

Os microdados serão publicados pelo BID no segundo semestre de 2025, no website <https://publications.iadb.org/pt> juntamente com a publicação de um livro regional sobre a temática.

