

Perfis dos usuários de serviços públicos digitais no Brasil:

Uma análise a partir de suas habilidades e desafios para inclusão

Prof. Dr. Nicolau Reinhard

Universidade de São Paulo

Agenda



Indicadores da pesquisa TIC Domicílios



Evolução no uso de e-serviços no Brasil;



Tipos de e-serviços públicos;



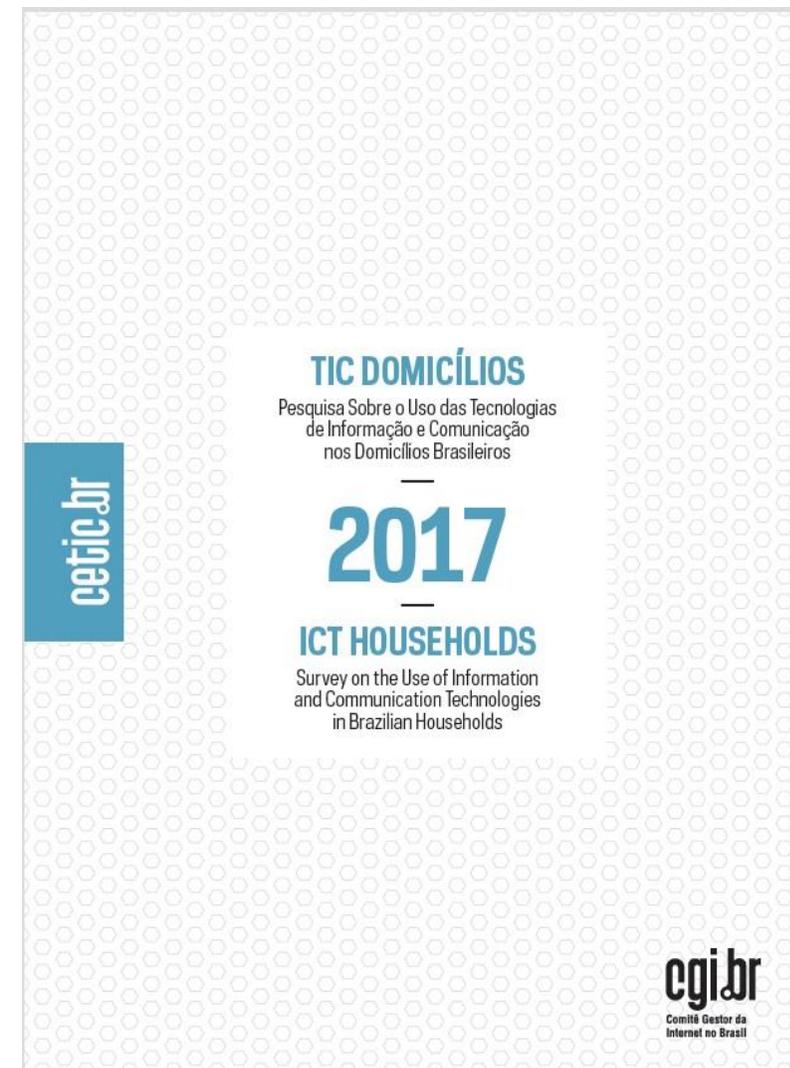
Fatores que influenciam o uso de e-serviços;



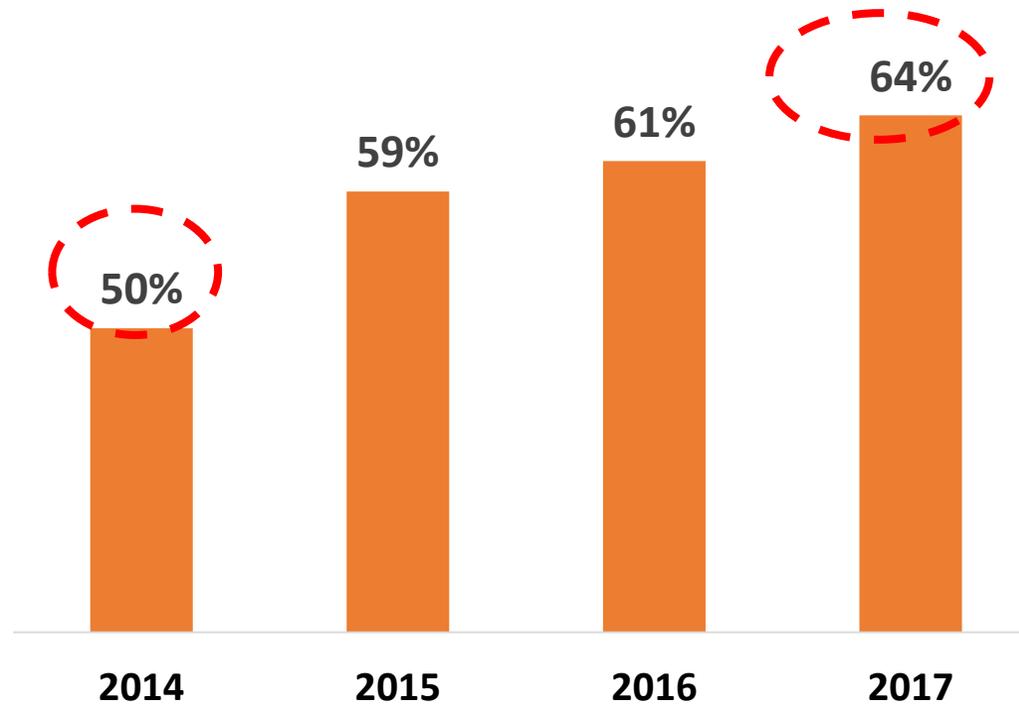
Implicações para inclusão: dispositivos (device divide) e habilidades digitais (internet skills gap);

Pesquisa TIC Domicílios - Cetic.br/Nic.br

- Survey coordenada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br);
- Mapear a adoção e uso da Internet em áreas urbanas e rurais do país por indivíduos com idade de 10 anos ou mais;
- **Comparabilidade Internacional:** Uso de padrões metodológicos e indicadores internacionais (Eurostat, ITU);



Uso de Governo Eletrônico nos últimos 12 meses

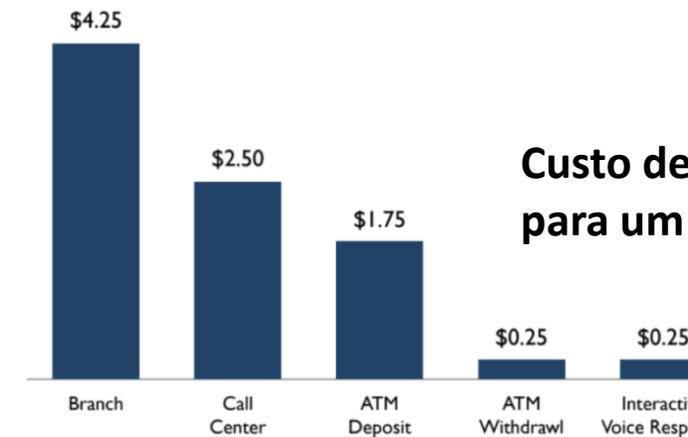
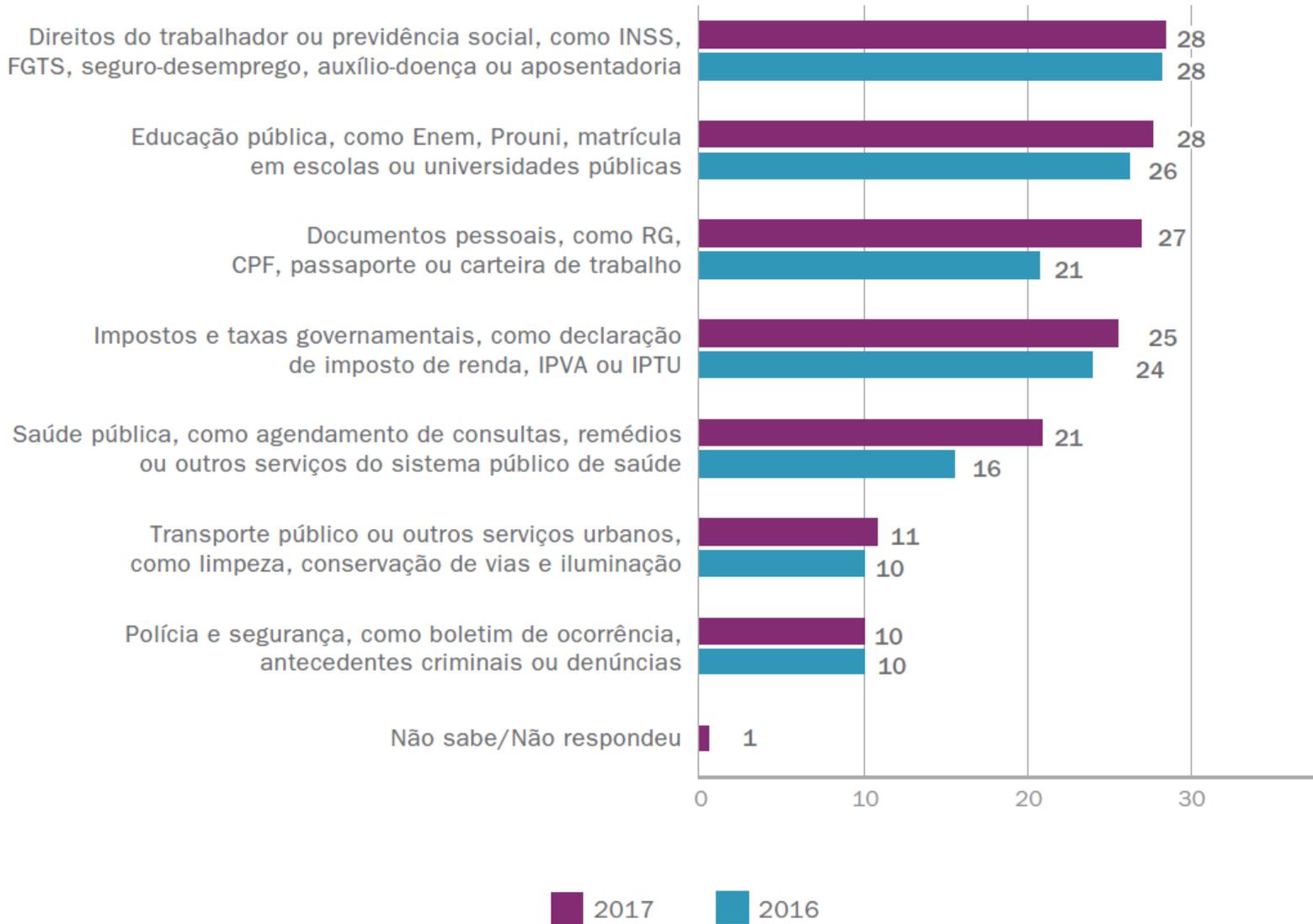


Fonte: Indicadores da pesquisa TIC Domicílios sobre uso de e-Gov nos últimos 12 meses (idade a partir dos 16 anos)

GRÁFICO 15

USUÁRIOS DE INTERNET, POR TIPO DE INFORMAÇÕES REFERENTES A SERVIÇOS PÚBLICOS PROCURADOS OU SERVIÇOS PÚBLICOS REALIZADOS (2016 - 2017)

Total de usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Source: Diebold and Ba

Motivos (dos não-usuários) para não usar e-serviços (%)		serviços indisponíveis na Internet	serviços difíceis de encontrar	preferiu contato pessoal	preocupação com proteção e segurança dos dados	contato complicado	impossível completar transação	Por falta de necessidade
Classe social	A	6	4	53	18	33	15	77
	B	16	20	65	46	39	27	59
	C	20	24	68	52	53	23	60
	DE	24	32	66	52	57	27	55

Usuários das classes C e DE tem muito maior dificuldade de uso:

- encontrar e
- operar os serviços,

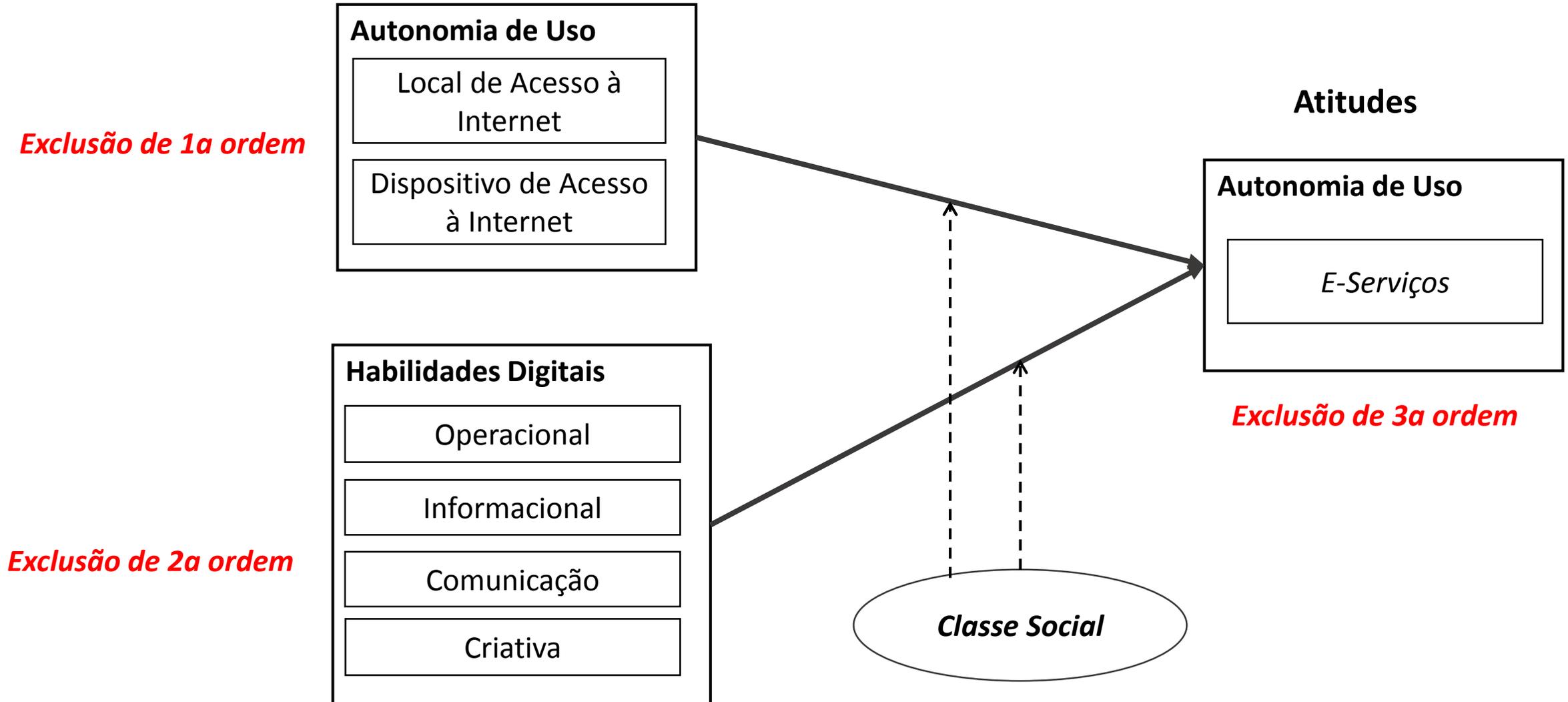
que se manifesta também em atitudes:

- preferência por contato pessoal
- confiança em sistemas

Nos últimos 12 meses: (%)

		Compraram em comércio eletrônico	Usaram governo eletrônico
Classe social	A	74	86
	B	56	77
	C	30	61
	DE	10	44

Fatores que influenciam o uso de e-serviços



Fatores que influenciam o uso de e-serviços (coeficientes de regressão padronizados)

	Classe AB		Classe C		Classe DE	
	2014	2016	2014	2016	2014	2016
Devide (ref. apenas mobile)						
Apenas Computador	0,069 **	0,043 **	0,045 **	0,04 **	0,062	0,027
Multiplataforma	0,058 **	0,047 **	0,065 **	0,062 **	0,031	0,075 *
Grupos de Locais de Acesso (ref. apenas casa)						
Apenas casa de outra pessoa	0,004	-0,007	0,006	-0,002	0,019	0,007
Casa e outros locais	0,062 **	0,048 **	0,039 **	0,027 *	0,084 *	0,072 **
Casa de outra pessoa e outros locais (exceto casa)	-0,001	0,021	0,01	0,027 *	0,004	0,026
Outros locais (exceto casa e casa de outra pessoa)	0,027 *	0,008	0,023 *	0,021	0,047	0,093 **
Habilidades Digitais						
Operacional	0,096 **	0,144 **	0,116 **	0,128 **	0,106 *	0,162 **
Informacional	0,381 **	0,461 **	0,412 **	0,456 **	0,349 **	0,408 **
Comunicação	0,038	-0,001	0,032	0,035 *	0,088	0,017
Criativa	0,071 **	0,055 **	0,048 **	0,071 **	0,037	0,099 **
R2	25,7%	34,7%	29%	36,6%	24,7%	35,5%

Papel-Chave das habilidades informacionais

As habilidades digitais são os fatores de maior contribuição para explicar o uso de e-serviços

Observação: (*) estatisticamente significativa a 1%; (**) estatisticamente significativa a 5%

Efeito positivo do uso da Internet via computador e celular no uso de e-serviços

Uso da Internet em múltiplos locais (casa e outros locais) – combinando a conveniência do acesso residencial com o suporte social (amigos, parentes, suporte técnico) impacta positivamente no uso de e-serviços

Implicações para ações e políticas públicas

Usuários

- **Ações de desenvolvimento de competências digitais (*Upskilling*):** As habilidades informacionais exercem um papel-chave no uso de e-serviços: desenvolvimento de ações e/ou políticas públicas focadas no treinamento e desenvolvimento de competências informacionais (sistema educacional).
- **Ações para superar a falta de motivação e conhecimento sobre e-serviços: enfatizar adoção:** desenvolvimento de ações públicas que visem a divulgação da variedade e benefícios dos serviços eletrônicos, como forma de reduzir resistências de ordem motivacional, usar “influenciadores” sociedade civil.

Oferta de e-serviços

- ***Mobile leapfrogging*:** O celular pode colaborar com o crescimento de internautas de grupos mais vulneráveis (exclusão de 1ª ordem), ao mesmo tempo que seu uso exclusivo pode influenciar negativamente o uso de e-serviços;
- **Apresentação dos serviços:** adequada aos diferentes devices, aplicativos para mobile, análise de usabilidade (UX- user experience)
- **Estrutura:** voltada para life events, tecnologias emergentes: Inteligência artificial, chatbots, interpretação e antecipação de necessidades (machine learning, big data)– Call Centers
- **Segurança e Privacidade**
- **Parcerias com sociedade civil e setor produtivo (plataformas para co-criação e “enhancement”)**