

Estado de São Paulo

Uso de serviços eletrônicos do governo de São Paulo¹

INTRODUÇÃO

A presente edição do *Seade SP TIC* analisa o uso de serviços eletrônicos oferecidos pelo governo de São Paulo entre residentes no Estado, a partir dos dados de pesquisa de percepção realizada pela Fundação Seade em outubro de 2021 e outubro de 2023,² por meio de coleta remota utilizando unidade de resposta audível (URA). Os entrevistados foram indagados a respeito da utilização da internet para acessar algum serviço do governo do Estado de São Paulo no ano de realização da pesquisa.

A oferta de serviços eletrônicos pode desempenhar um papel estratégico na promoção da inclusão digital, uma vez que proporciona a utilização fácil e rápida de uma vasta gama de serviços públicos que simplificam e agilizam a obtenção de documentos, pagamento de impostos e taxas, acesso a informações sobre a atuação da administração pública e outros procedimentos administrativos. Entre os canais eletrônicos do governo paulista disponíveis estão o Poupatempo, que oferece, entre outros serviços, a emissão de documentos aos cidadãos, e o Detran, que atende usuários que necessitam renovar sua Carteira Nacional de Habilitação, realizar licenciamento ou transferência de veículos.

Os resultados da pesquisa indicam que 40% da população do Estado de São Paulo acessou serviços eletrônicos do governo paulista pela internet em 2023. Em termos gerais, o uso é mais comum na Região Metropolitana de São Paulo do que no interior, assim como entre os homens e pessoas na faixa de 30 a 44 anos, crescendo o uso desses serviços conforme aumentam a escolaridade e o nível de renda familiar dos respondentes. Entre os serviços mais utilizados pelos usuários paulistas estão o Poupatempo (74%) e o Detran (59%).

A pesquisa aponta ainda que pessoas de menor escolaridade e pertencentes a famílias mais pobres usam menos os serviços digitais, limitação que pode estar associada a dificuldades no emprego das tecnologias digitais e obstáculos no acesso a dispositivos de qualidade para uso da internet.

Dentre aqueles que não acessaram serviços eletrônicos, a razão principal alegada foi a falta de necessidade, enquanto 25% afirmam não ter conhecimento ou não possuir interesse. A ausência de acesso à internet foi indicada por 18%, ao passo que 15% argumentaram desconhecer a existência desses canais de atendimento.

USO DE SERVIÇOS ELETRÔNICOS

No Estado de São Paulo, 40% da população acessou serviços eletrônicos do governo paulista pela internet em 2023, parcela inferior em 8 p.p. à registrada na pesquisa de 2021 (48%), decréscimo que pode ser associado à retomada do atendimento presencial após a pandemia de Covid-19.³

A Região Metropolitana de São Paulo apresenta maior proporção de usuários (42%) do que o interior (38%), assim como os homens (43%) em relação às mulheres (38%). Os índices de acesso

1. Os resultados analisados decorrem de pesquisa primária realizada pela Fundação Seade entre residentes no Estado de São Paulo. Comparações com resultados de outras pesquisas publicadas nos boletins *SP TIC* não são adequadas, em decorrência da aplicação de metodologia com procedimentos estatísticos distintos.

2. Os resultados foram obtidos por meio de duas tomadas primárias com uma amostra de 4.561 entrevistas na primeira delas (outubro de 2021) e 3.606 na segunda (outubro de 2023).

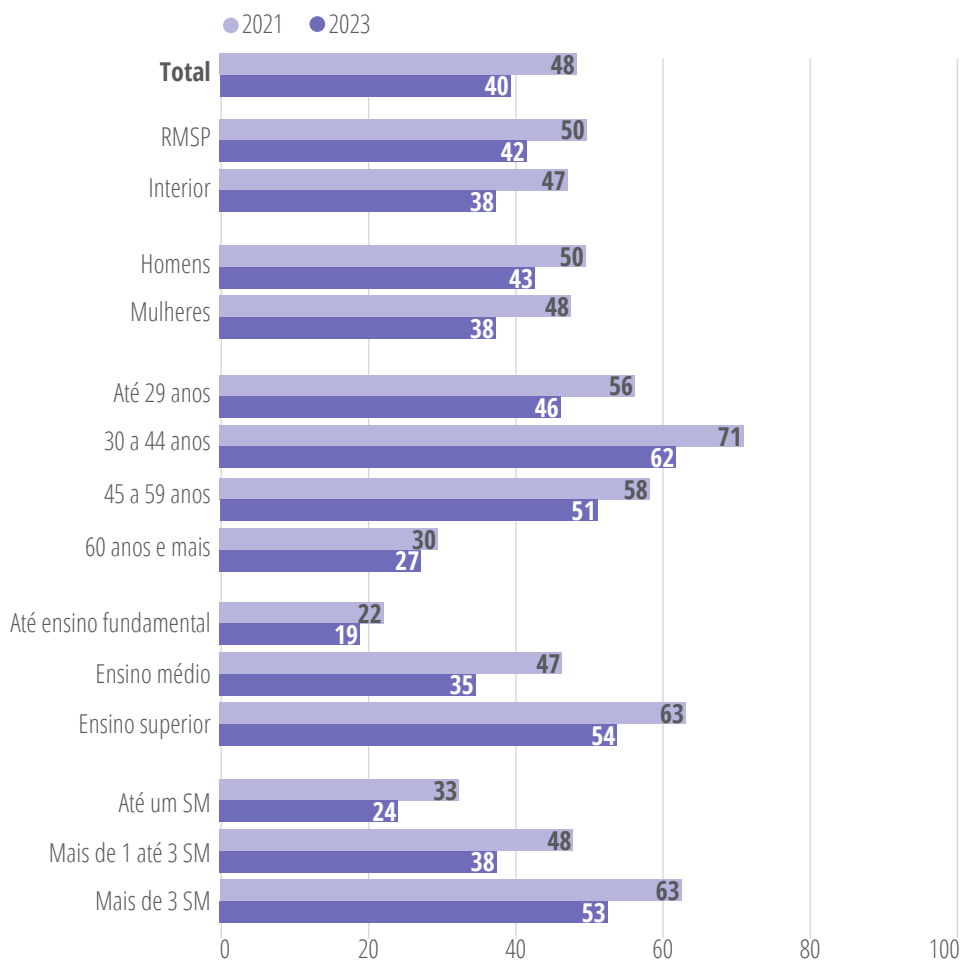
3. A primeira tomada da presente pesquisa ocorreu em 2021 e, nesse ano, ainda havia restrições ao atendimento presencial. No Poupatempo, por exemplo, a reabertura para serviços presenciais ocorreu em 24 de abril de 2021, enquanto no Detran a retomada ocorreu no dia 03 de maio de 2021. Disponível em: <https://encurtador.com.br/zBOTY>. Acesso em: 03 jan. 2024. Disponível em: <https://encurtador.com.br/tTUW8>. Acesso em: 03 jan. 2024.

a serviços eletrônicos são mais significativos para os mais jovens, com destaque para a faixa de 30 a 44 anos (62%), proporção 35 p.p. superior àquela observada para a população de 60 anos e mais. A adesão mais significativa de jovens pode ser influenciada por um maior domínio das habilidades digitais e familiaridade com as tecnologias de informação e comunicação (TICs), já registradas em outros levantamentos relativos ao tema.⁴

A pesquisa indica ainda que o acesso a serviços eletrônicos cresce conforme aumentam a escolaridade e o nível de renda familiar dos respondentes, chegando a quase triplicar quando comparadas pessoas com até ensino fundamental e aquelas que possuem ensino superior. Também a nota média atribuída à facilidade na utilização dos serviços eletrônicos tem ligeiro acréscimo entre 2023 (6,8) e 2021 (6,5),⁵ comportamento que se repete nos diferentes tipos de serviços utilizados.

Gráfico 1 – Proporção da população que utilizou a internet para acessar algum serviço do governo do Estado de São Paulo, por região de moradia, atributos pessoais e renda familiar (1)

Estado de São Paulo, 2021-2023, em %



(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Entre os que utilizaram a internet para acessar serviços do governo de São Paulo, em 2023, 51% buscaram obter informações e 49% realizar algum serviço. Entre os residentes do interior e mulheres, a procura por informações foi majoritária, enquanto a parcela que buscou realizar serviços é maior entre os homens e pessoas com escolaridade e renda familiar mais elevada.

4. FUNDAÇÃO SEADE. *Infraestrutura de acesso às TICs no domicílio e características do acesso individual à internet*. São Paulo, outubro 2023 (SEADE SP TIC, produto 15). Disponível em: https://sptic.seade.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/10/Seade-SPTIC-estrutura-acesso-TICs_domicilios-caracteristicas-acesso-individual-internet.pdf. Acesso em 24 jan. 2024.

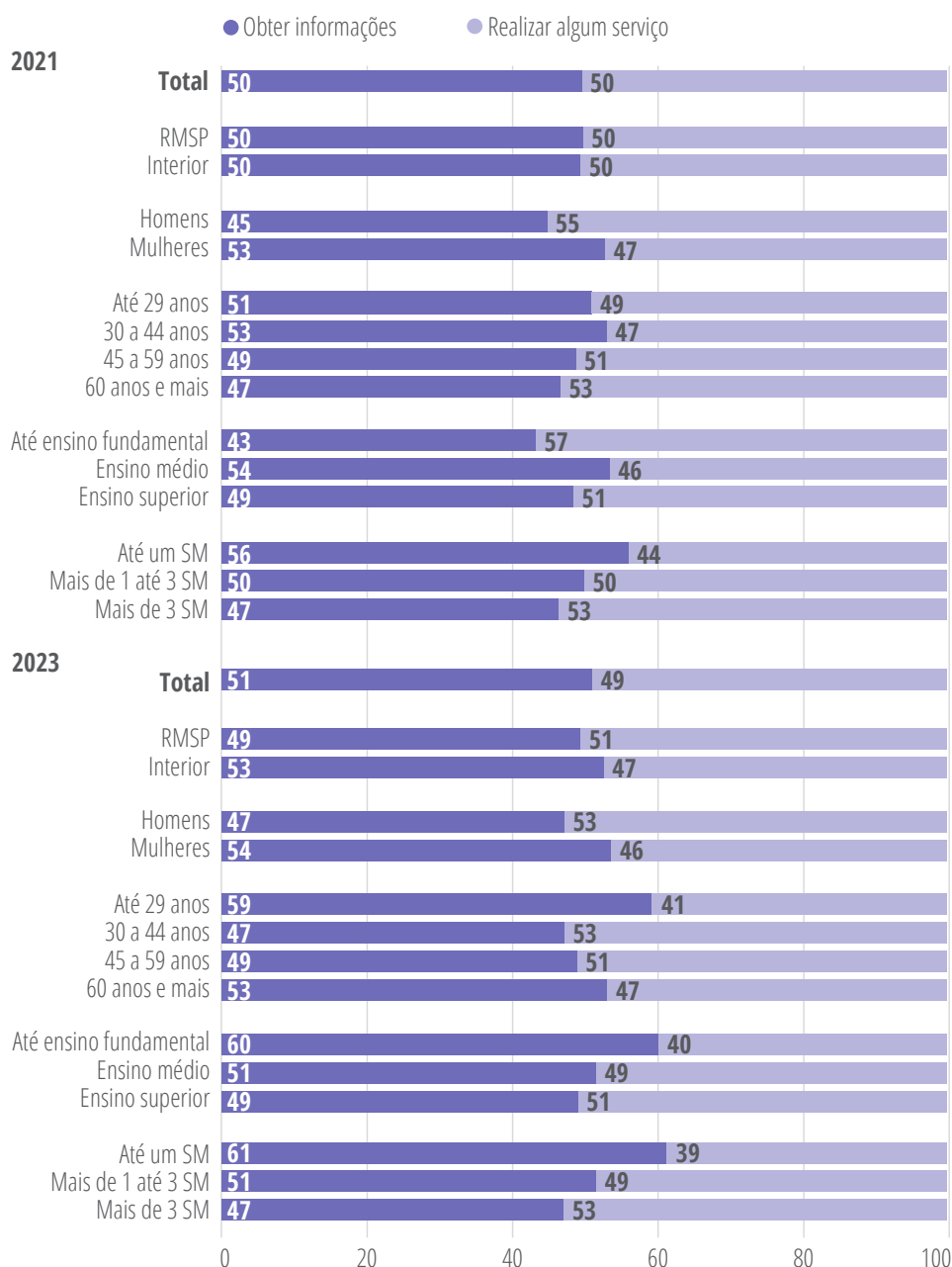
FUNDAÇÃO SEADE. *Atividades realizadas na internet*. São Paulo, maio 2023 (SEADE SP TIC, produto 12). Disponível em: https://sptic.seade.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/05/SPTIC_Tic_Produto12.pdf. Acesso em 24 jan. 2024.

5. A escala proposta ao respondente varia de zero a 10, sendo zero equivalente a muito ruim e 10 a excelente.

Entre 2021 e 2023, aumentaram as proporções de usuários de menor escolaridade e situados em famílias mais pobres que acessaram a internet para obter informações. Uma hipótese a ser considerada é que essas pessoas preferam o atendimento presencial para realização de serviços e consultaram a *web* apenas para obter as informações necessárias.

Considerando-se apenas o acesso à internet para realização de serviços, em 2023, os mais mencionados foram agendar atendimento (36%), emitir boletos, certidões ou licenças (25%), fazer inscrições ou matrículas (5%) e fazer reclamações (5%). Os demais 30% acessaram outros serviços.

Gráfico 2 – Distribuição da população que utilizou a internet para acessar algum serviço do governo do Estado de São Paulo, por região de moradia, atributos pessoais e renda familiar (1), segundo finalidade do uso na última vez que utilizou
Estado de São Paulo, 2021-2023, em %

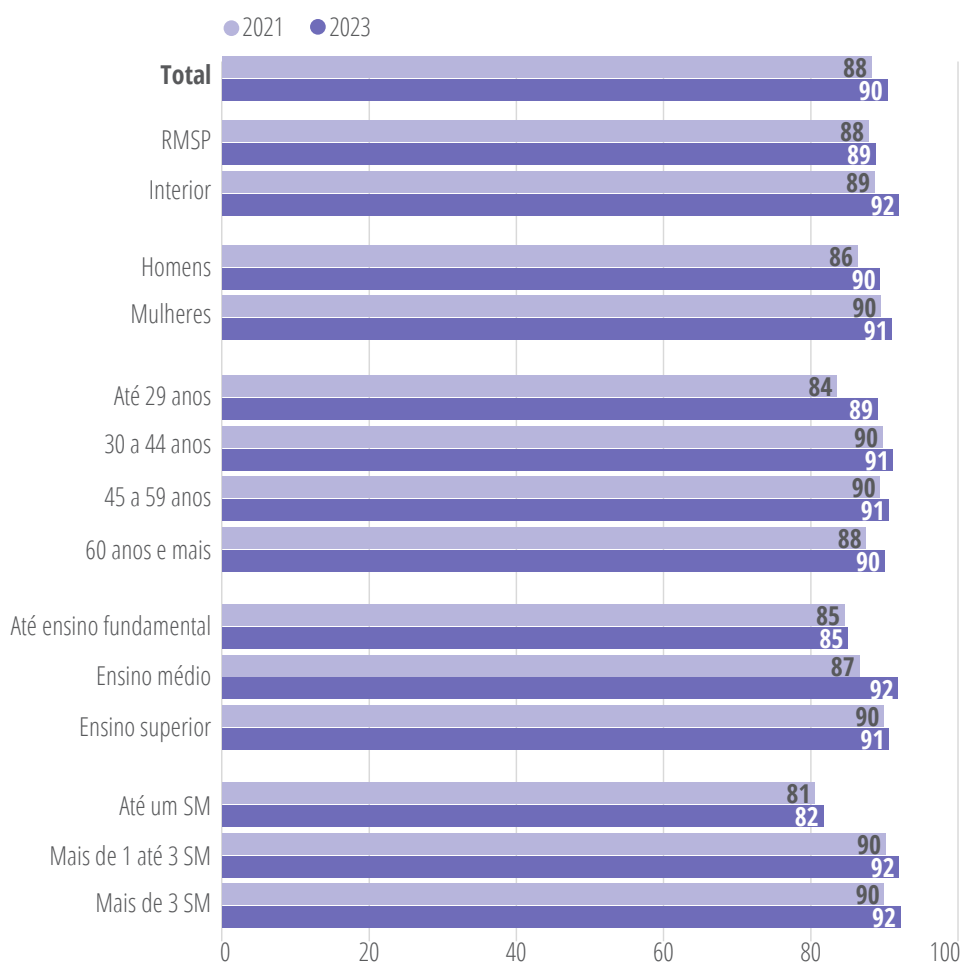


(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Nove em cada dez usuários dos serviços eletrônicos do governo do Estado de São Paulo afirmaram que utilizariam novamente esses canais. Essa taxa de aprovação apresentou discreta elevação no período analisado e é uniforme entre a RMSP e o interior, assim como na maioria dos diferentes estratos sociodemográficos. Entre pessoas de menor escolaridade e situadas nas famílias mais pobres a propensão a usar novamente os serviços é inferior, apesar de também elevada. Essa discrepância, como já mencionado, pode estar associada às dificuldades que as pessoas de menor escolaridade e renda tendem a enfrentar no manejo das tecnologias digitais e no acesso a dispositivos de qualidade para acessar a internet.

Gráfico 3 – Proporção da população (1) que utilizaria novamente os serviços eletrônicos oferecidos pelo governo do Estado de São Paulo, por região de moradia, atributos pessoais e renda familiar (2)

Estado de São Paulo, 2021-2023, em %



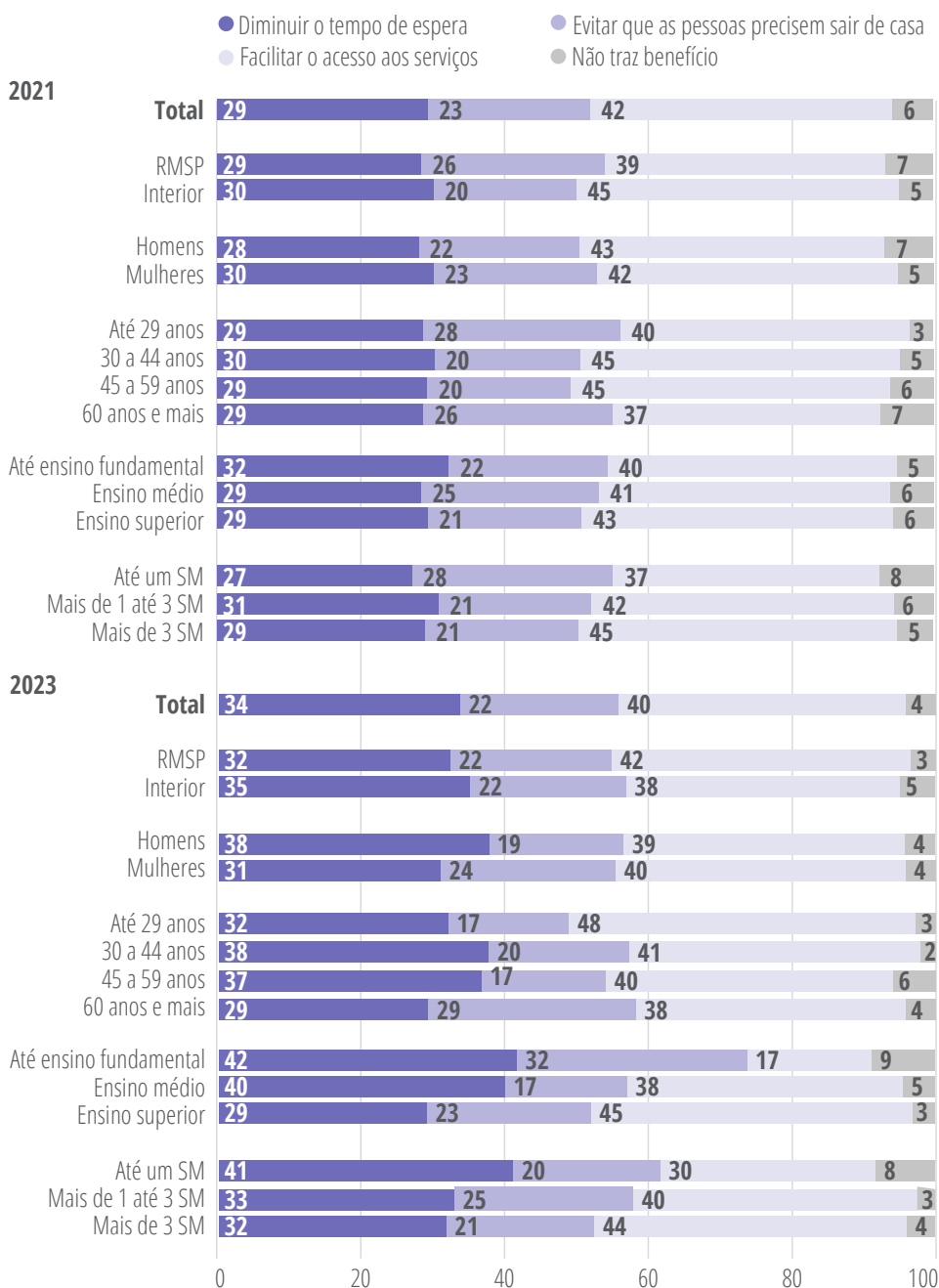
(1) Corresponde à população do ESP que utilizou a internet para acessar algum serviço eletrônico do governo do ESP.

(2) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

A proporção de usuários que acessaram serviços digitais do governo de São Paulo e consideraram que há benefícios nesse canal de atendimento alcançou 96%, percepção similar na RMSP, no interior e nos diferentes recortes sociodemográficos, apesar de ligeiramente inferior entre as pessoas de menor escolaridade (91%) e aqueles pertencentes a famílias mais pobres (92%). Houve ligeiro acréscimo na percepção de benefícios entre 2021 e 2023.

Dentre os benefícios percebidos estão: facilitar o acesso a serviços (40%), diminuir o tempo de espera (34%) e evitar que as pessoas precisem sair de casa (22%). Usuários de menor escolaridade e de famílias mais pobres reportaram a redução do tempo de espera como o principal benefício, enquanto os mais escolarizados, mais jovens e de famílias mais ricas apontaram que a principal vantagem é facilitar o acesso aos serviços.

Gráfico 4 – Distribuição da população que utilizou a internet para acessar algum serviço do governo do Estado de São Paulo, por região de moradia, atributos pessoais e renda familiar (1), segundo principal benefício
Estado de São Paulo, 2021-2023, em %



(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Nota: Diferenças existentes entre soma de parcelas e 100% são provenientes de arredondamentos.

MOTIVOS PARA NÃO TER UTILIZADO SERVIÇOS ELETRÔNICOS DO GOVERNO DE SÃO PAULO

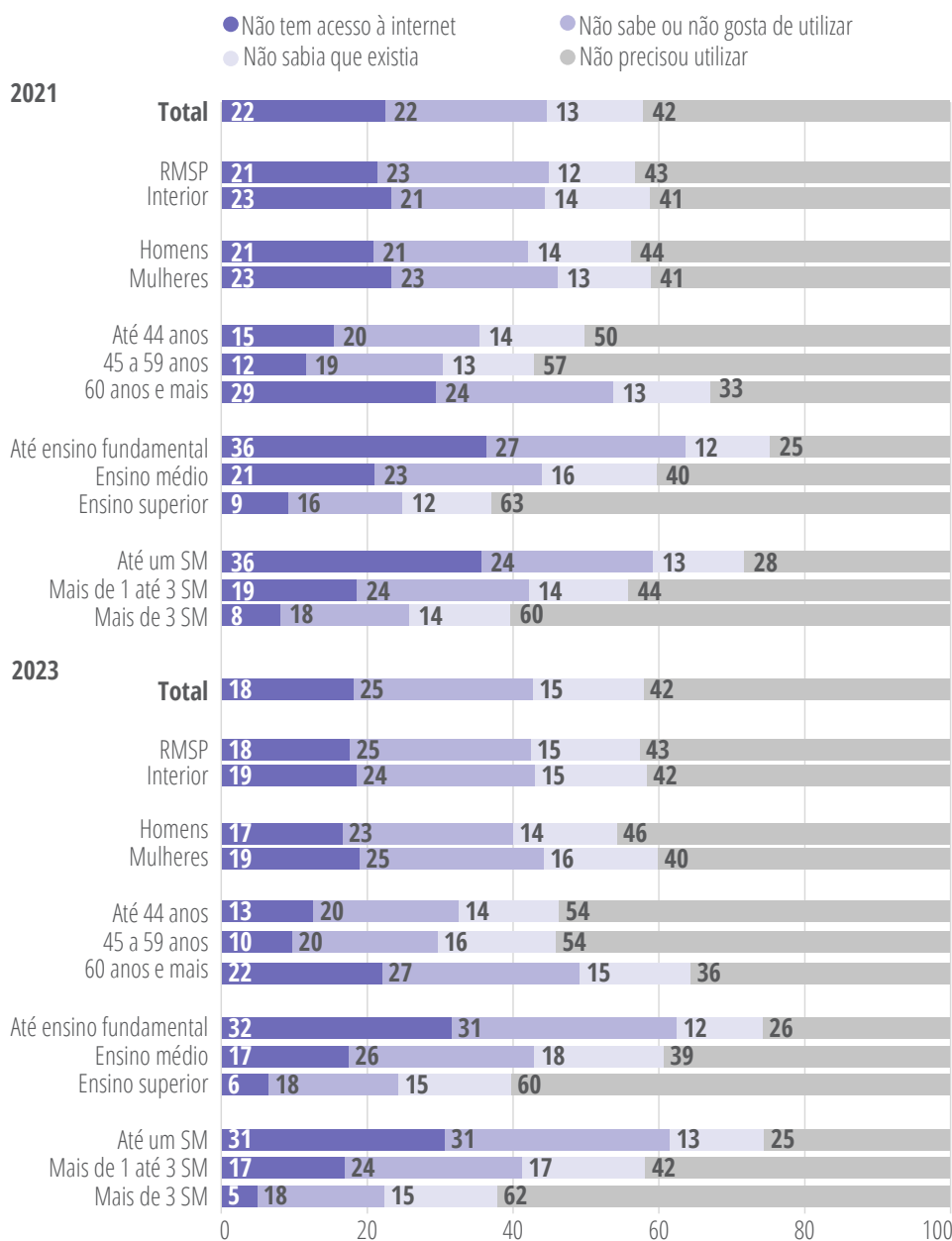
No Estado de São Paulo, em 2023, 60% da população não utilizou nenhum dos serviços eletrônicos oferecidos pelo governo paulista, proporção que é maior entre mulheres, idosos e pessoas com menores escolaridade e renda familiar. Conforme assinalado anteriormente, entre 2021 e 2023, aumentou em 8 p.p. a parcela daqueles que não acessaram serviços eletrônicos, o que pode ser explicado pelo arrefecimento da pandemia, que permitiu a reabertura de serviços presenciais.

A principal alegação para não acessar os serviços foi não precisar utilizar (42%), enquanto 25% afirmaram não saber ou não gostar de utilizar. Não ter acesso à internet foi o motivo apontado por 18%, enquanto 15% alegaram desconhecer a existência desses canais de atendimento.

No segmento que indicou não saber ou não gostar de utilizar e entre aqueles que não têm acesso à internet, sobressaem os de menores renda e instrução, o que reitera o hiato entre esses contingentes e o pleno usufruto das tecnologias de comunicação e informação (TICs), além do menor manejo das habilidades digitais. Pessoas com maior instrução e membros de famílias de maiores rendimentos preponderam entre os que não precisaram recorrer aos serviços eletrônicos.

Gráfico 5 - Distribuição da população que não acessou nenhum serviço do governo do Estado de São Paulo, por região de moradia, atributos pessoais e renda familiar (1), segundo motivo de não ter acessado

Estado de São Paulo, 2021-2023, em %



(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Nota: Diferenças existentes entre soma de parcelas e 100% são provenientes de arredondamentos.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Governador do Estado
Tarcísio de Freitas

Vice-Governador do Estado
Felício Ramuth

Secretário da Fazenda e Planejamento
Samuel Kinoshita

SEADE

Presidente do Conselho Curador
Carlos Antonio Luque

Diretor Executivo
Bruno Caetano

Diretor-adjunto de Produção e Análise de Dados
Carlos Eduardo Torres Freire

Diretor-adjunto de Comunicação e Informação
Marcelo Moreira

Diretor-adjunto Administrativo e Financeiro
Luiz Ricardo Santoro

Chefe de Gabinete
Sérgio Meirelles Carvalho

SP TIC
Responsável técnico
Maria Paula Ferreira

Equipe técnica
Elaine G. Minuci, Ida Maria Caminada Bismara, Irineu Francisco Barreto Jr., Lilia Belluzzo, Mariza Tokie W. Taira, Osvaldo Guizzardi Filho e Susana Maria Frias Pereira. Estagiária: Clarisse de Moura Ramos Rossi

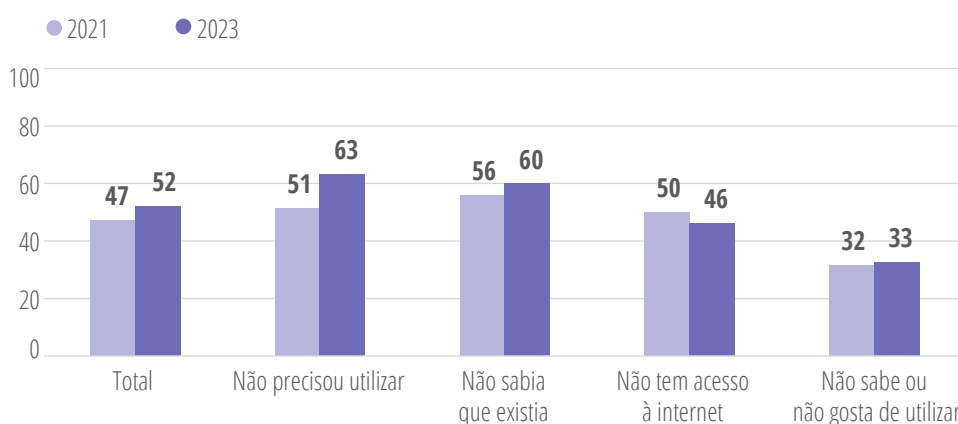
Assessoria de Editoração e Arte
Responsável técnico
Paulo Emirandetti Junior
Equipe técnica
Cristiane de Rosa Meira, Elisabeth Magalhães Erharter, Maria Aparecida Batista de Andrade, Rita Bonizzi e Vania Regina Fontanesi

Daqueles que não acessaram serviços eletrônicos do governo do Estado de SP, em 2023, 52% alegaram que aceitariam usá-los no futuro, percentual superior ao registrado em 2021 (47%). Entre os que aceitariam acessar, destacam-se aqueles que indicaram não fazê-lo por não precisar utilizar e os que desconheciam a existência dos serviços.

Nesse contingente, que não acessou mas aceitaria fazê-lo no futuro, realizar agendamento seria o serviço mais acessado (23%), seguido por emitir boletos, certidões ou licenças (21%) e fazer reclamação (14%).

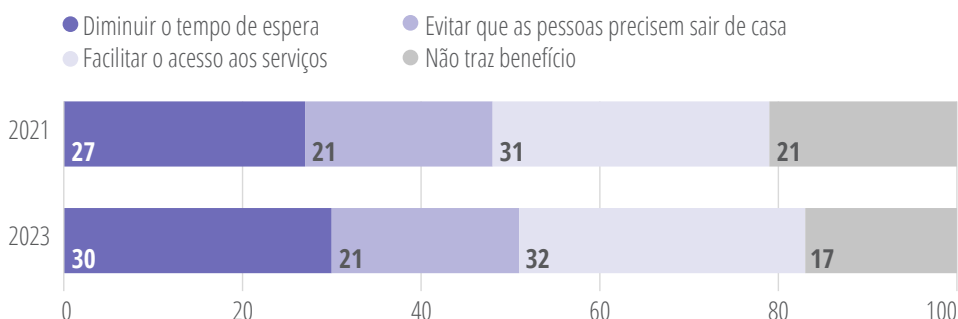
Quase a metade dos que não utilizaram serviços eletrônicos por não terem acesso à internet afirmam que concordariam em usar no futuro.

Gráfico 6 – Proporção da população que não acessou nenhum serviço do governo do Estado de São Paulo, mas que aceitaria utilizar, segundo motivo de não ter acessado
Estado de São Paulo, 2021-2023, em %



Na pesquisa, mesmo aqueles que não utilizaram serviços eletrônicos foram indagados quanto aos benefícios que esses canais trazem aos cidadãos. As vantagens assinaladas foram facilitar o acesso aos serviços (32%) e diminuir o tempo de espera (30%), enquanto 21% apontaram evitar a necessidade de as pessoas saírem de casa. Apenas 17% dos que não utilizaram serviços eletrônicos não veem benefício na sua utilização, percentual inferior ao verificado em 2021.

Gráfico 7 – Distribuição da população que não acessou nenhum serviço do governo do Estado de São Paulo, segundo opinião de qual o principal benefício para o cidadão realizar serviços públicos pela internet
Estado de São Paulo, 2021-2023, em %



Fonte: Fundação Seade. Pesquisa de Percepção – Uso de Serviços Eletrônicos do Governo de São Paulo, 2021-2023.