

Transformação digital dos governos brasileiros

SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS COM OS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS NOS ESTADOS E NO DISTRITO FEDERAL

Mariano Lafuente
Rafael Leite
Miguel Porrúa
Pablo Valenti

RESUMO¹

O documento resume os resultados de uma nova pesquisa de satisfação cidadã sobre os serviços públicos digitais no Brasil, com dados desagregados das cinco regiões e dos 26 estados mais o Distrito Federal. Segundo os resultados da pesquisa, as unidades federativas apresentam níveis de conexão à internet por wi-fi em casa entre 72% e 93% e, pelo celular, entre 90% e 98%; níveis de adaptação da população ao mundo digital com pouca dificuldade, entre 80% e 96%; o grau de dificuldade de utilização dos serviços digitais estaduais varia entre 24% e 60%; a confiança na proteção de dados pessoais pelos governos estaduais varia entre 31% e 60%; e a satisfação com os serviços públicos digitais estaduais varia entre de 45% e 69% entre os entrevistados que afirmam conhecê-los, entre outros. A pesquisa foi realizada entre os meses de outubro e dezembro de 2020, com amostras representativas da população de cada unidade federativa, com idade superior aos 16 anos, entrevistando 13.250 pessoas. Teve como objetivo coletar informações sobre a adaptação dos cidadãos ao mundo digital, seu nível de conectividade e uso de internet, sua avaliação sobre a oferta de serviços públicos digitais (com foco no nível estadual, mas também com perguntas sobre os níveis federal e municipal) e a experiência com serviços digitais oferecidos pela iniciativa privada, entre outros temas.

Códigos JEL: H7, H83, O33

Palavras-chave: transformação digital; governo digital; conectividade; serviços públicos; Brasil; estados; inovação; governança digital; satisfação cidadã.

¹ Os autores agradecem as valiosas contribuições das seguintes pessoas na elaboração do questionário: Benjamin Roseth e Alejandro Pareja (BID); Mauricio Moura e Cristiana Brandão (IDEIA Big Data); Luanna Sant'Anna Roncarati (Secretaria de Governo Digital, Ministério da Economia); Thiago Ávila, Rodrigo Diniz, Henrique Domakoski, Beatriz Lanza e Lutiano Silva (Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e do Distrito Federal, GTD.GOV).

PREFÁCIO

“Um governo digital deve ser um governo voltado para as pessoas”

Um governo pode ser considerado verdadeiramente digital quando é voltado para utilizar os recursos digitais para melhorar e simplificar a vida das pessoas. Um governo digital deve ser voltado para as pessoas e, nesse contexto, compreender as expectativas e percepções dos cidadãos sobre a atual oferta de serviços públicos providos por meios digitais consiste em insumo de grande relevância para apoiar o direcionamento estratégico das políticas públicas voltadas à transformação digital no setor público.

O Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), ao desenvolver a “Pesquisa de satisfação cidadã com os serviços públicos digitais”, que consultou mais de treze mil brasileiros de todas as regiões do Brasil, oferece significativa contribuição para o desenvolvimento desse governo digital voltado para pessoas e guiado por elas. Nesta pesquisa, os leitores poderão entender a percepção dos brasileiros em relação a questões relevantes sobre a experiência com os serviços digitais no Brasil, o perfil de acesso à internet, os principais serviços digitais públicos e privados utilizados, as principais atividades digitais desenvolvidas, o nível de adaptação ao mundo digital decorrente da aceleração digital dos últimos meses e anos, bem como a confiança dos cidadãos na forma de os governos gerenciarem os dados pessoais em seus bancos de dados.

Cumprе destacar que o BID inova ao acreditar na relevância de investigar e desenvolver políticas públicas de governo digital, considerando a complexidade federativa do Brasil. Nesse sentido, tornou-se o principal parceiro do Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital – GTD.GOV, uma iniciativa do Conselho Nacional de Secretários de Administração do Brasil – CONSAD, e da Associação Brasileira das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação – ABEP-TIC. Juntos, o BID e o GTD.GOV vêm desenvolvendo um conjunto de ações e pesquisas que estão proporcionando o maior banco de conhecimento sobre o governo digital em nível subnacional da história do Brasil.

Dentre essas pesquisas, a “Pesquisa de satisfação cidadã com os serviços públicos digitais”, destaca-se pelo seu pioneirismo em entender a percepção dos cidadãos com o governo digital nas três esferas do governo brasileiro. Pela sua segmentação por unidade da federação, ajudará os gestores públicos dos estados, do Distrito Federal e municípios a agir com mais assertividade nas iniciativas de governo digital, que serão baseadas em evidências cientificamente desenvolvidas e com credibilidade assegurada pelo BID, que é uma das maiores instituições globais em matéria de governo digital.

PREFÁCIO

O CONSAD e a ABEP-TIC orgulham-se de atuar em parceria com o BID para o aprimoramento do governo digital em nível subnacional. O apoio do BID é determinante para que o GTD.GOV desempenhe sua missão de “acelerar a transformação digital nos governos estaduais e distrital” com excelência e foco, ajudando a conduzir o governo brasileiro rumo a uma fase mais digital, guiada pelo usuário, simples e proativa.

Fevereiro de 2021

Fabício Marques Santos
Presidente do CONSAD

José Lutiano Costa da Silva
Presidente Executivo da ABEP-TIC
Coordenador Nacional do GTD.GOV pela ABEP-TIC

Thiago José Tavares Ávila
Coordenador Nacional do GTD.GOV pelo CONSAD

INTRODUÇÃO

O advento da crise sanitária causada pela pandemia de COVID 19 reforçou o protagonismo das tecnologias da informação e comunicação (TIC) na sustentação da atividade econômica e na resiliência das administrações públicas. Os governos brasileiros testemunharam a relevância das TIC como recurso fundamental para auxiliar a gestão da crise, permitindo aos gestores públicos antecipar e limitar adversidades geradas pela pandemia com mais agilidade. Durante a crise sanitária, mais usuários de internet procuraram informações sobre serviços públicos ou os realizaram on-line (CETIC, 2020).

No entanto, pouco se sabe sobre a avaliação dos cidadãos com relação a essa mudança repentina na forma de se relacionar com o poder público. Se, por um lado, a digitalização pode ter contribuído para a continuidade dos serviços públicos, por outro, a informação disponível aponta que sobretudo os governos estaduais e municipais não estavam preparados para uma transformação tão brusca na maneira de se relacionar com os cidadãos. Trata-se de um cenário preocupante, uma vez que pode gerar frustração entre cidadãos e profissionais públicos, estes últimos nem sempre capazes de atender às elevadas expectativas de digitalização geradas com a acelerada transformação dos serviços privados durante a pandemia. Some-se ao contexto brasileiro um cenário de consolidação fiscal de longo prazo que diminuiu os recursos disponíveis para investimentos e, ao mesmo tempo, aumenta a pressão pela adoção de novas tecnologias poupadoras de recursos financeiros e mão de obra.

INTRODUÇÃO

Metodologia

Com base nessa conjuntura e visando obter dados para suprir a lacuna de informações disponíveis sobre a avaliação dos usuários sobre os serviços públicos digitais no país, entre os meses de outubro e dezembro de 2020, o BID conduziu uma pesquisa de satisfação cidadã com uma amostra representativa da população brasileira de idade superior aos 16 anos nos 26 estados e no Distrito Federal, entrevistando 13.250 pessoas distribuídas em todo o território nacional. O objetivo foi coletar informações sobre a avaliação dos cidadãos em relação à qualidade dos serviços digitais existentes no Brasil, bem como a disponibilidade e a usabilidade dos serviços públicos oferecidos pelos governos federal, estaduais e municipais.

A pesquisa convidou cidadãos brasileiros a avaliar diversas dimensões de sua satisfação pessoal com os serviços públicos. Também foi possível questionar a experiência dos entrevistados com relação a um conjunto de serviços privados relevantes, permitindo realizar comparações entre a satisfação dos usuários de serviços providos pelo Estado e pela iniciativa privada. As entrevistas foram conduzidas com base no método CATI (*Computer-assisted Telephone Interviewing*, ou entrevista telefônica assistida por computador), que é uma técnica de coleta de dados pela qual o entrevistador executa um plano de perguntas que pode ser personalizado de acordo com as respostas de cada entrevistado. O intervalo de confiança da pesquisa é estimado em 95%, e a margem de erro máxima estimada para a amostra é de 1 ponto percentual para mais ou para menos sobre os resultados encontrados.

INTRODUÇÃO

A satisfação e a experiência dos usuários dos serviços públicos digitais no Brasil

O presente documento foi elaborado no marco da parceria estratégica do BID com o GTD.GOV e aprofunda esforços analíticos prévios ao somar uma nova perspectiva sobre o avanço das políticas de transformação digital nos estados brasileiros, desta vez sob o ponto de vista dos cidadãos e usuários.

Os resultados da pesquisa estão organizados por unidade federativa e por região, com indicadores de: (i) acesso à internet wi-fi em casa e pelo telefone celular; (ii) adaptação dos cidadãos ao mundo digital; (iii) satisfação dos cidadãos com a oferta de serviços públicos digitais disponibilizados pelos três níveis de governo (federal, estadual e municipal) e experiência com serviços da iniciativa privada; (iv) dificuldade de utilização dos serviços digitais estaduais; e (v) confiança na proteção de dados pessoais pelo governo estadual.²

² Para ter acesso à íntegra das perguntas realizadas em cada caso, confira as informações inseridas no anexo metodológico.

INTRODUÇÃO

Transformação digital dos governos brasileiros: Brasil Mais Digital

Este é o terceiro de uma série de quatro relatórios do BID sobre a transformação digital dos governos brasileiros. [O primeiro, publicado em janeiro de 2021](#) (BID, 2021a), apresenta um diagnóstico sobre a maturidade das políticas e práticas de transformação digital em governos estaduais e no Distrito Federal, com base em informações declaradas pelas autoridades de governo digital em cada estado. [O segundo relatório, publicado em março de 2021](#) (BID, 2021b), apresenta os resultados da pesquisa de satisfação cidadã com os serviços públicos digitais para o Brasil, identificando padrões e tendências nas respostas apresentadas por diferentes grupos demográficos. O presente relatório complementa a análise anterior, aportando informações desagregadas por estado sobre a satisfação cidadã com os serviços públicos digitais. Por fim, o quarto e último relatório será uma pesquisa de profundidade sobre os avanços e desafios da transformação digital baseada em múltiplas fontes, como as coletadas pela ABEP-TIC para a elaboração do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais, os indicadores produzidos pelo CETIC.br e os microdados desta pesquisa de satisfação cidadã.

Além desses esforços analíticos, a linha de crédito Brasil Mais Digital, do BID, solicitada pelo governo federal e que está em processo de preparação, espera contribuir com o financiamento em programas pioneiros para a transformação digital do Brasil na próxima década. O foco desse programa serão investimentos em infraestrutura digital (qualidade e cobertura da conectividade), economia digital (adoção de novas tecnologias pelo setor privado), governo digital (transformação digital das instituições públicas nas três esferas de governo) e fatores transversais (como alfabetização digital, entre outros).

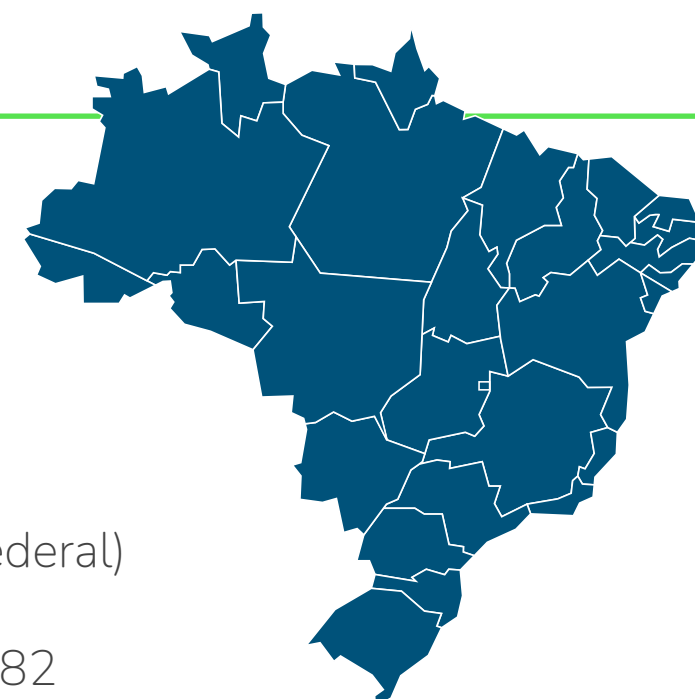
O BID agradece a todos os especialistas em modernização do Estado que colaboraram com o fornecimento de dados para esta pesquisa, e especialmente à Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital, à Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e ao Grupo de Transformação Digital dos Estados e Distrito Federal (GTD.GOV), uma parceria entre a Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC) e o Conselho Nacional de Secretários de Estado de Administração (CONSAD). Tais contribuições tiveram especial relevância para a realização desta pesquisa nos permitindo diagnosticar a avaliação cidadã dos usuários dos serviços públicos digitais nos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal.

BRASIL

Informações básicas*

Capital: Brasília (Distrito Federal)
População: 211.755.692
PIB *per capita*: R\$ 33.593,82

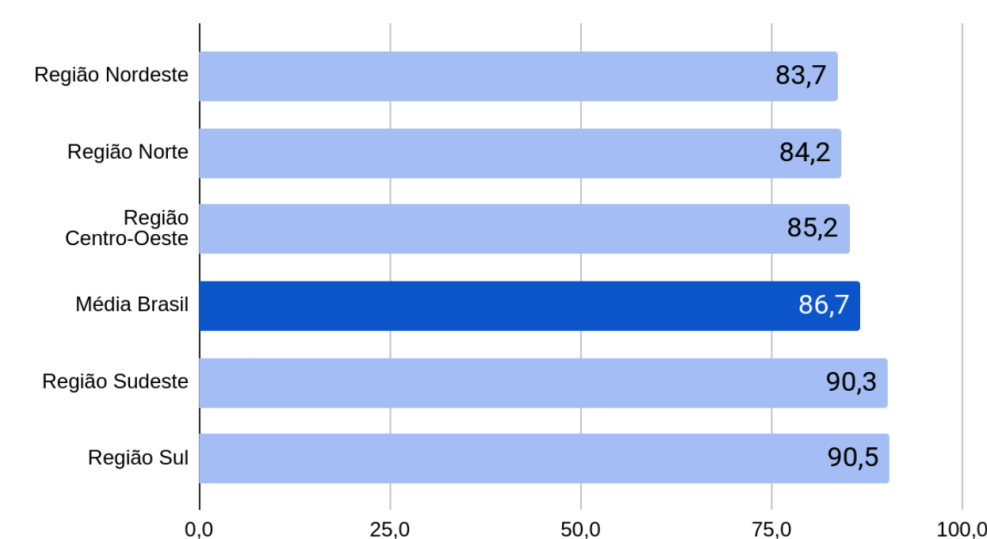
*A população é baseada nas estimativas do IBGE para 2020, e o PIB *per capita* é baseado nas informações do Sistema de Contas Regionais, cuja publicação mais recente foi lançada em 2018 também pelo IBGE.



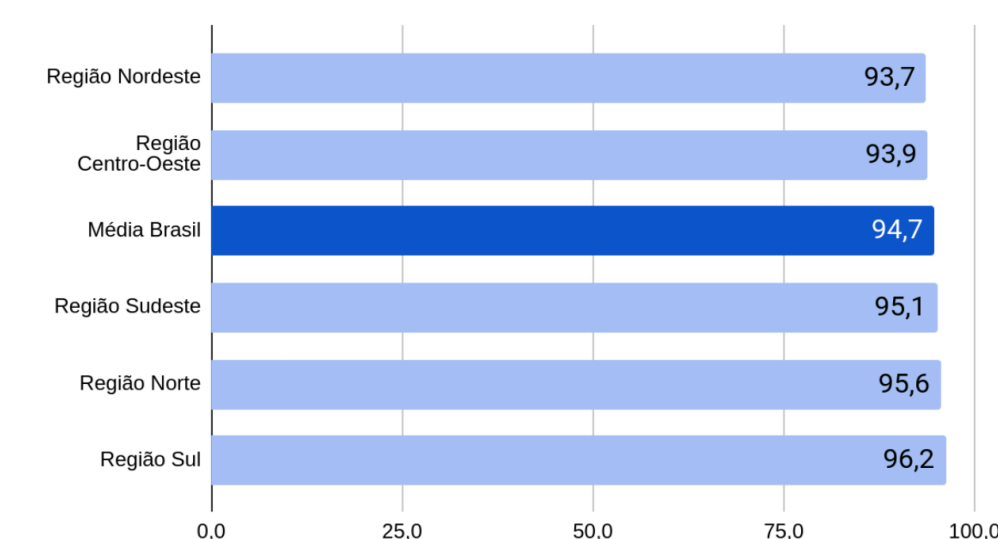
Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



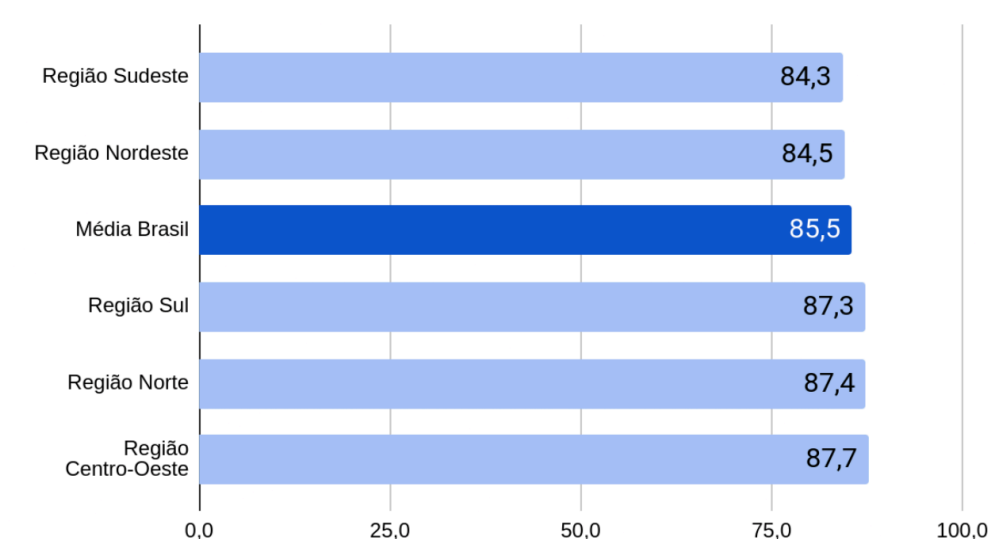
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

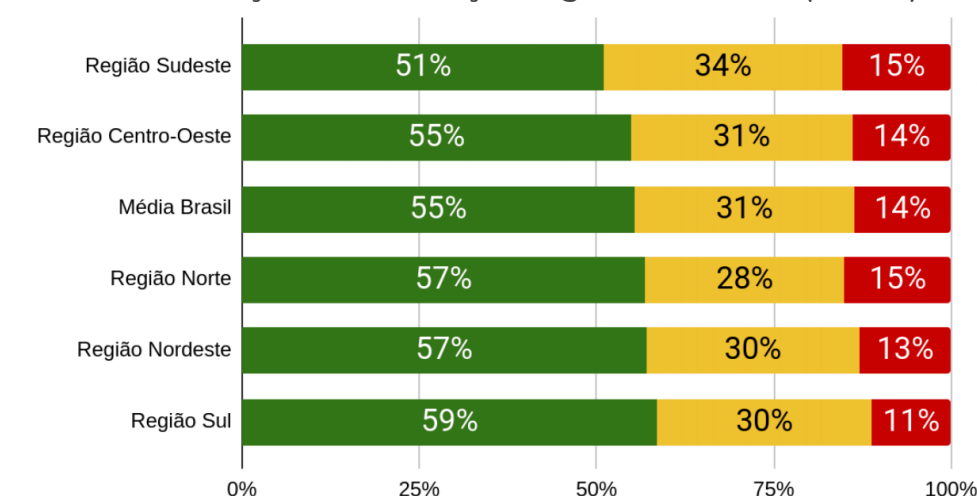


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

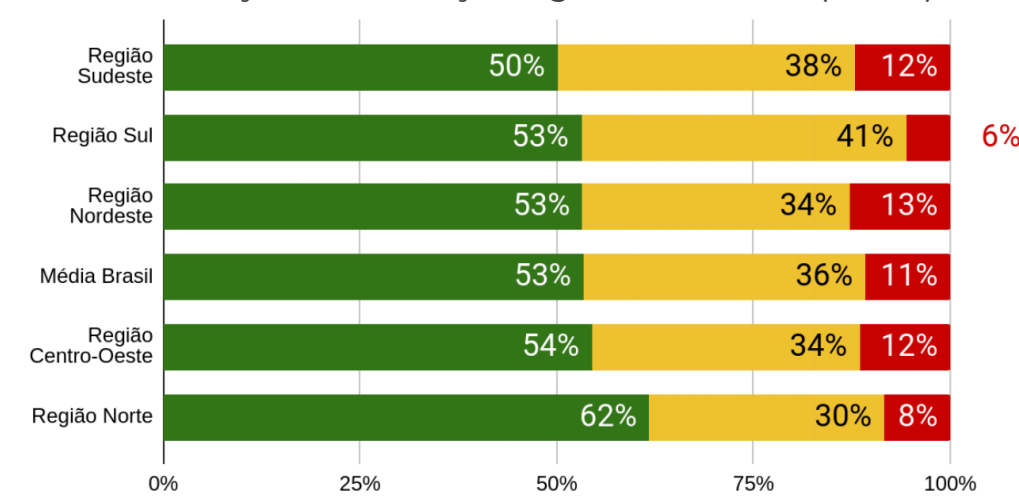


4. Avaliação dos serviços digitais*

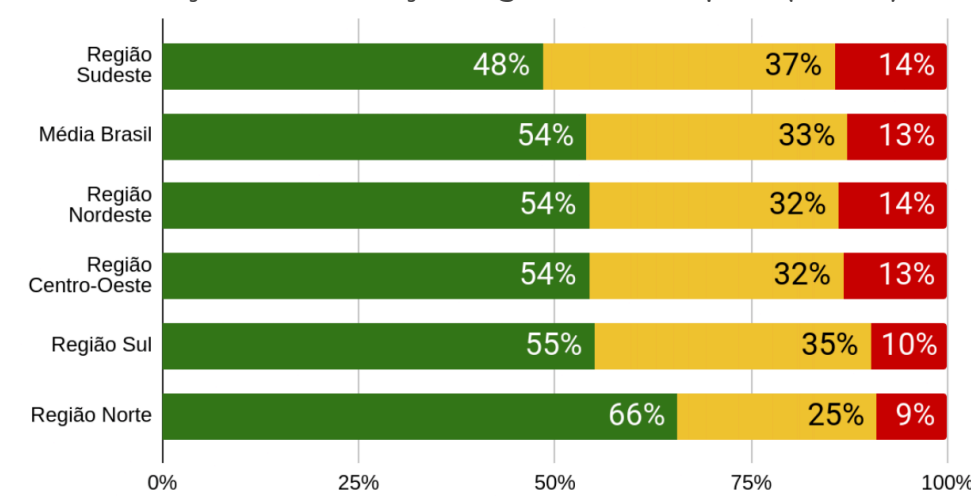
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



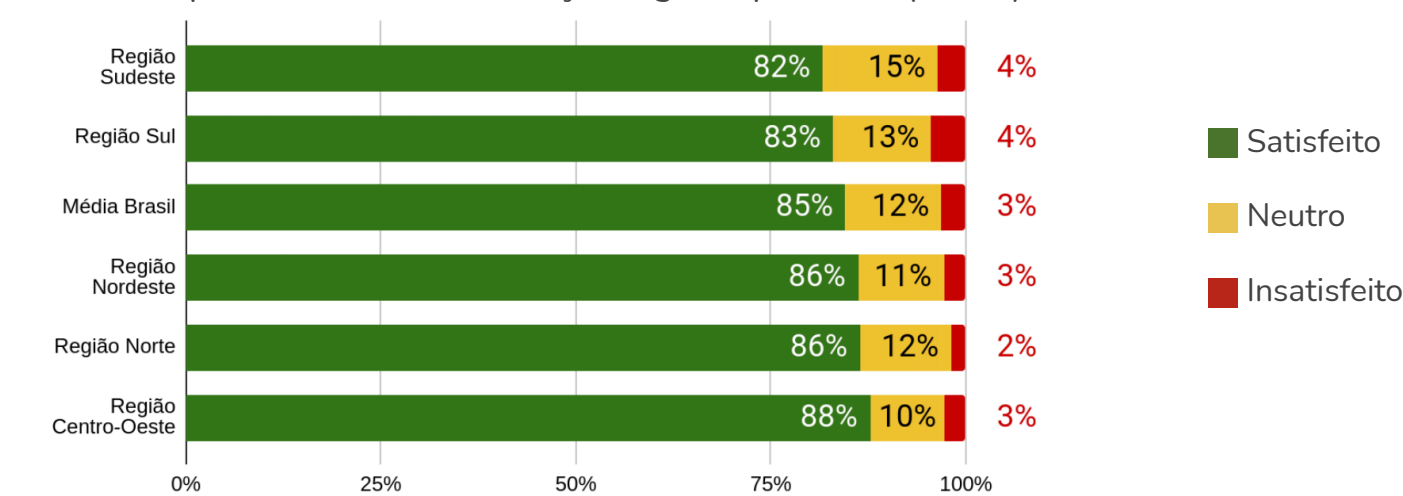
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

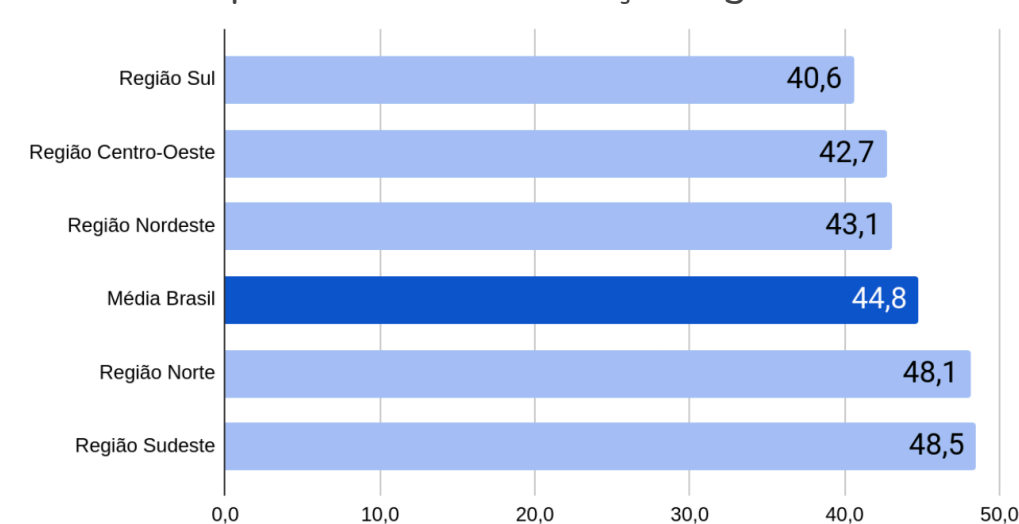


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

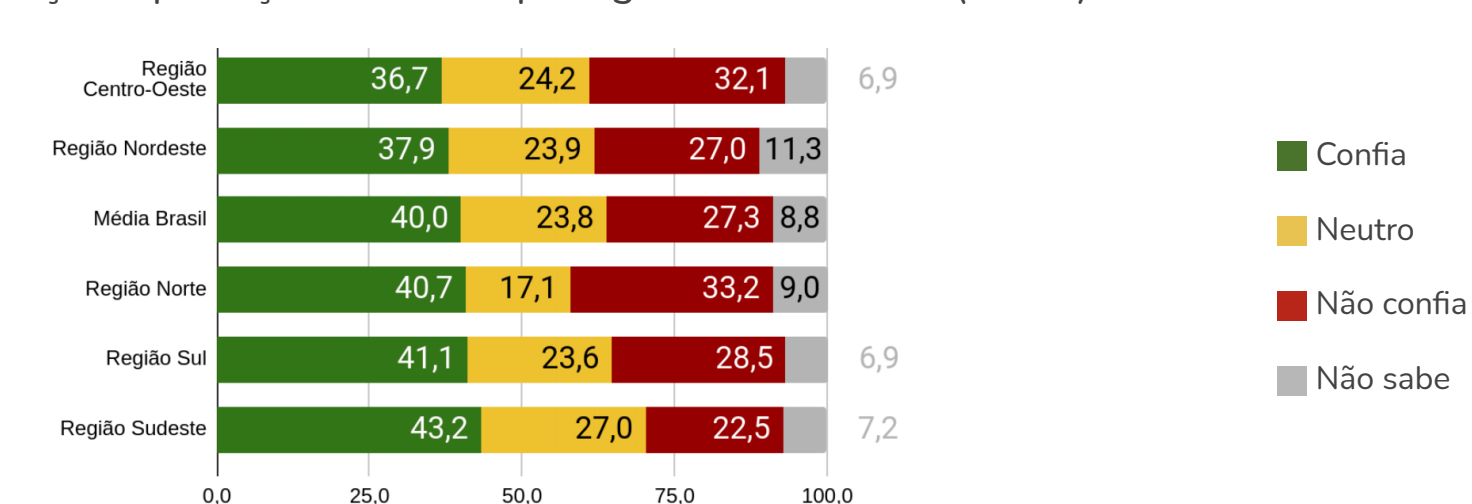


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. Em termos nacionais, 30% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 34% os serviços digitais estaduais, 44% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



REGIÃO NORTE

Informações básicas

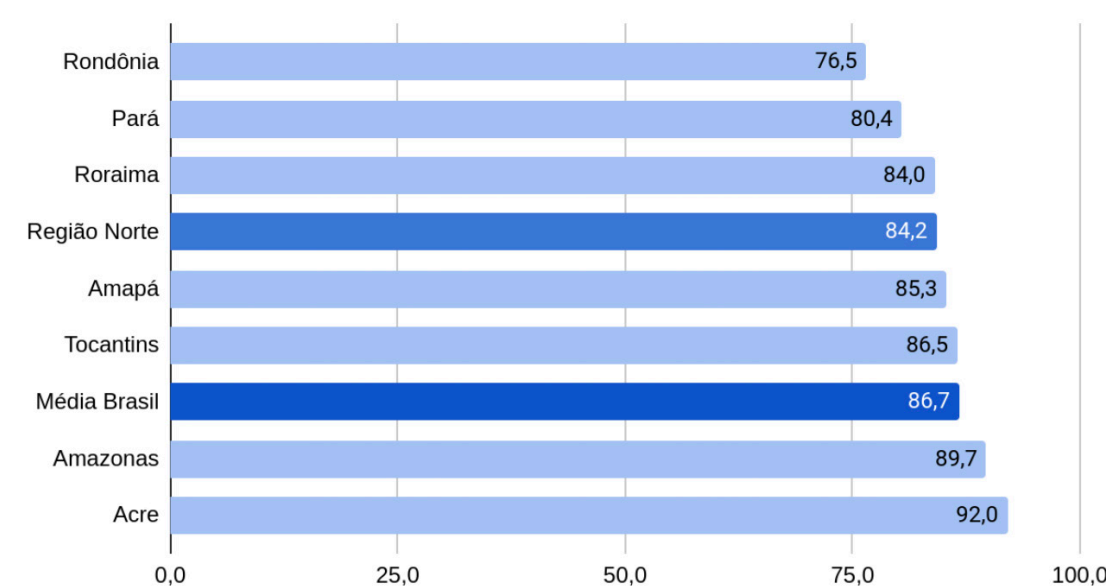
População: 18.672.591
(8,82% da população brasileira)
Representa 5,5% do PIB do Brasil



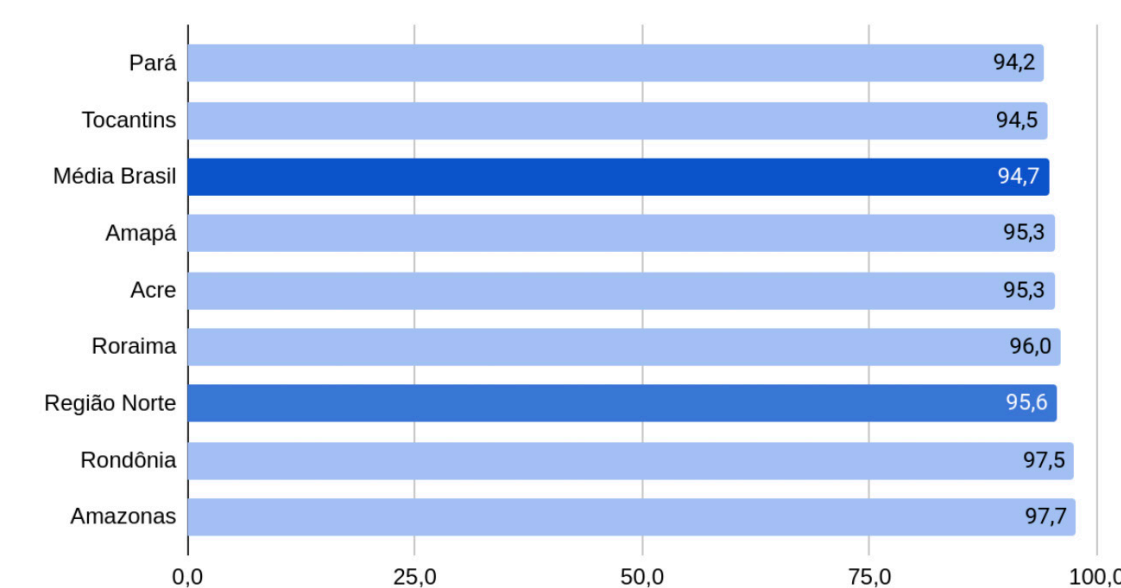
Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



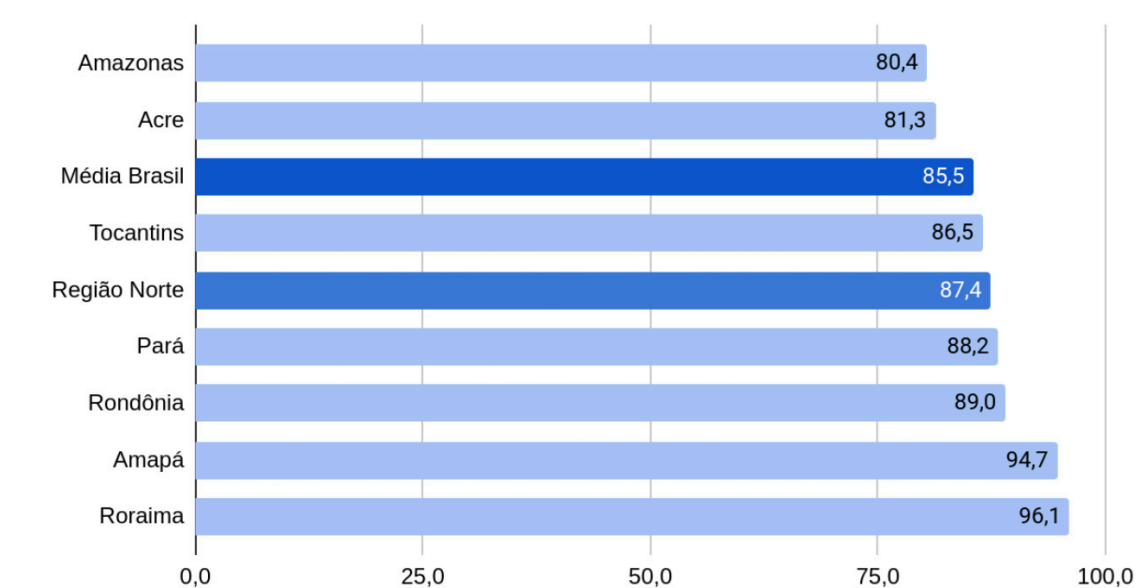
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

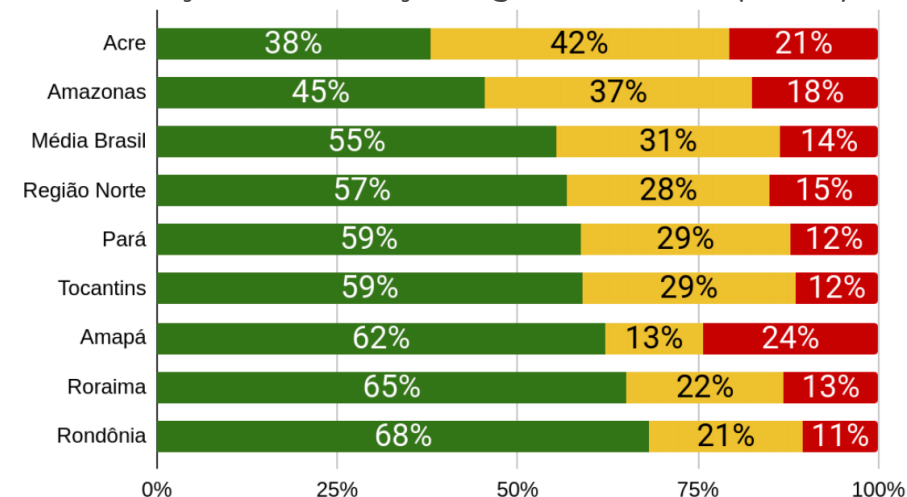


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

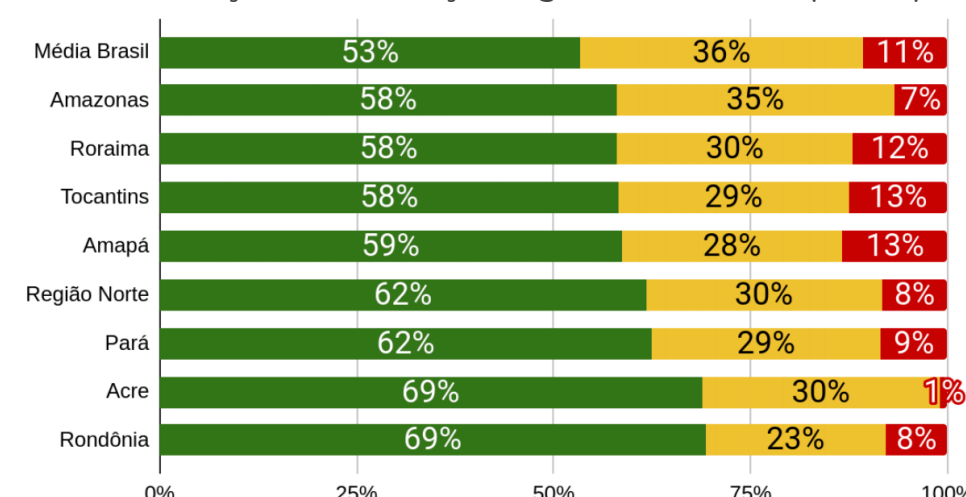


4. Avaliação dos serviços digitais*

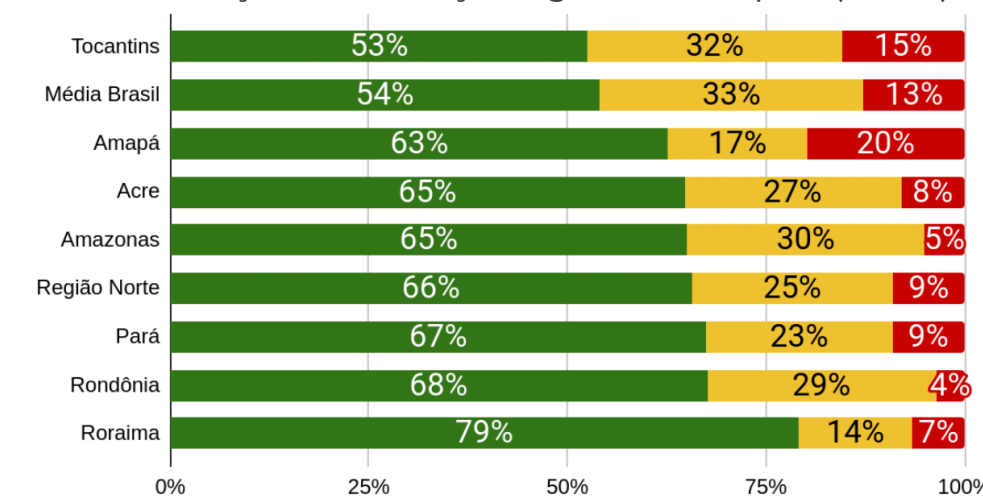
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



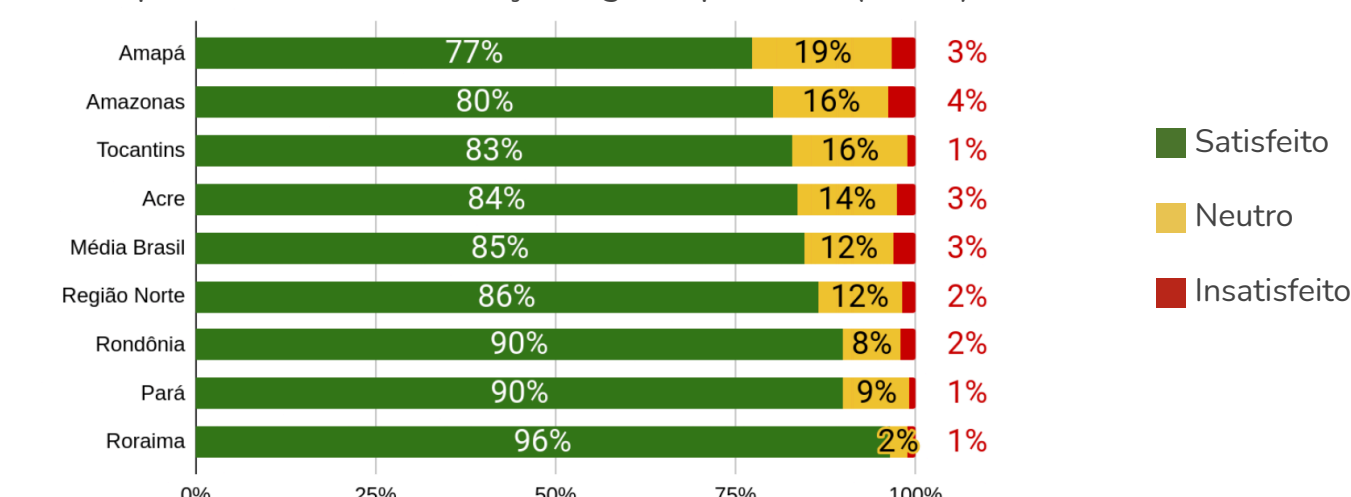
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)



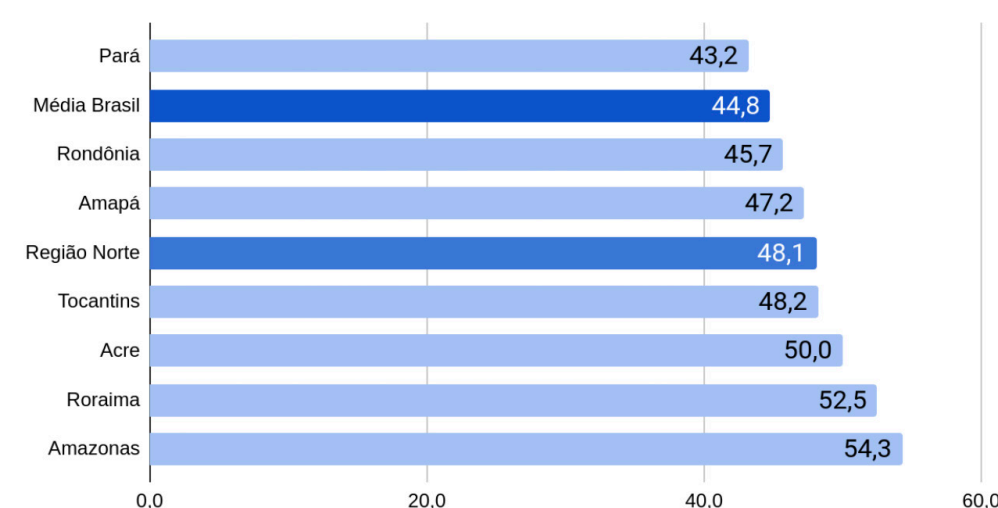
d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



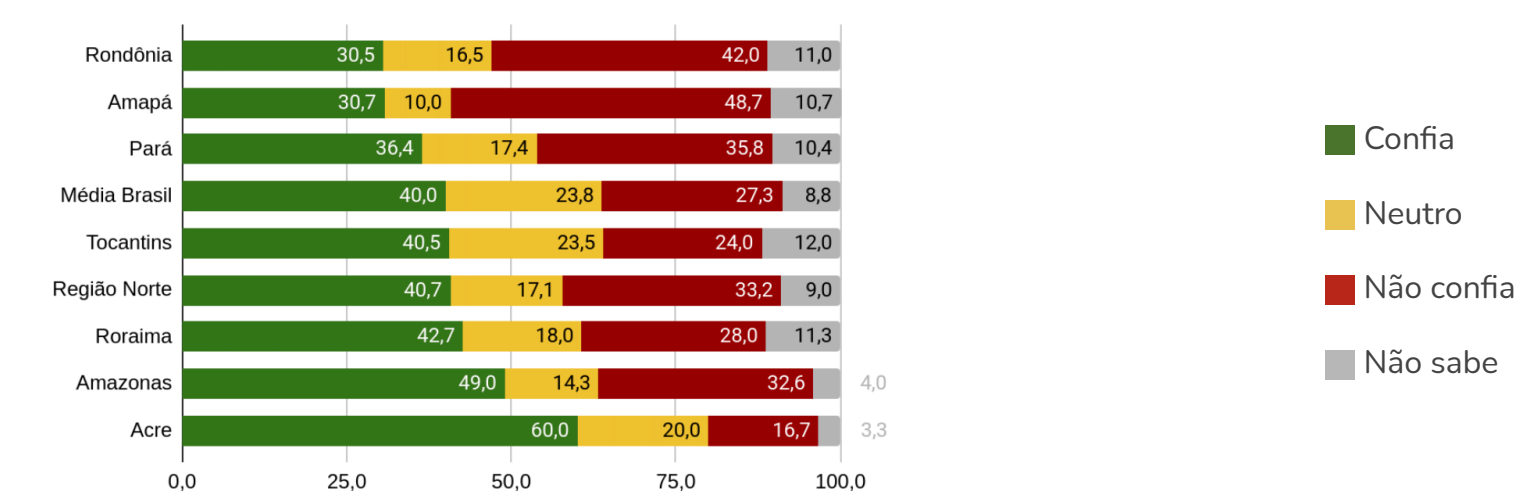
Satisfeito
Neutro
Insatisfeito

*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. Nos estados da região norte, 33% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 40% os serviços digitais estaduais, 49% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



Confia
Neutro
Não confia
Não sabe

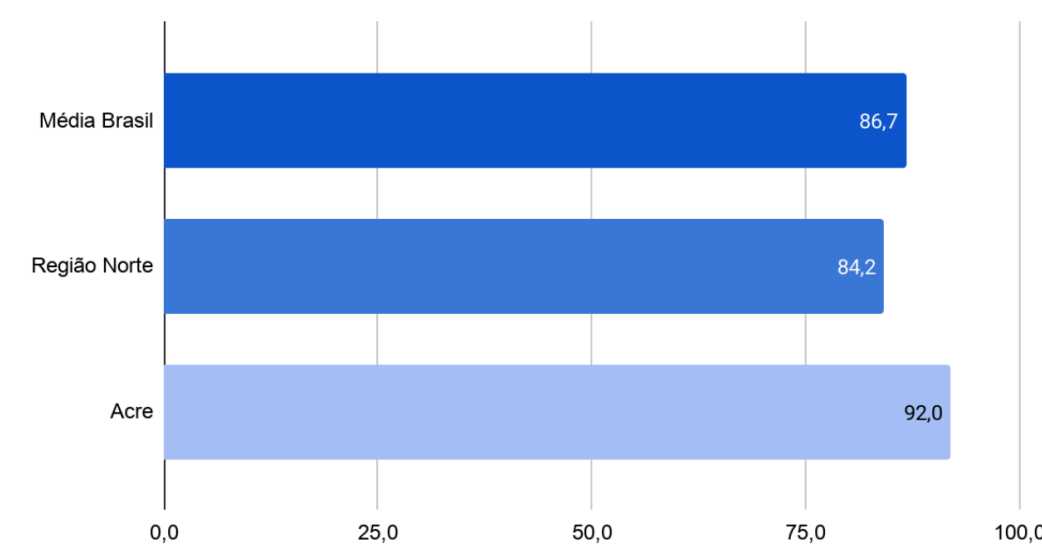
ACRE

Informações básicas

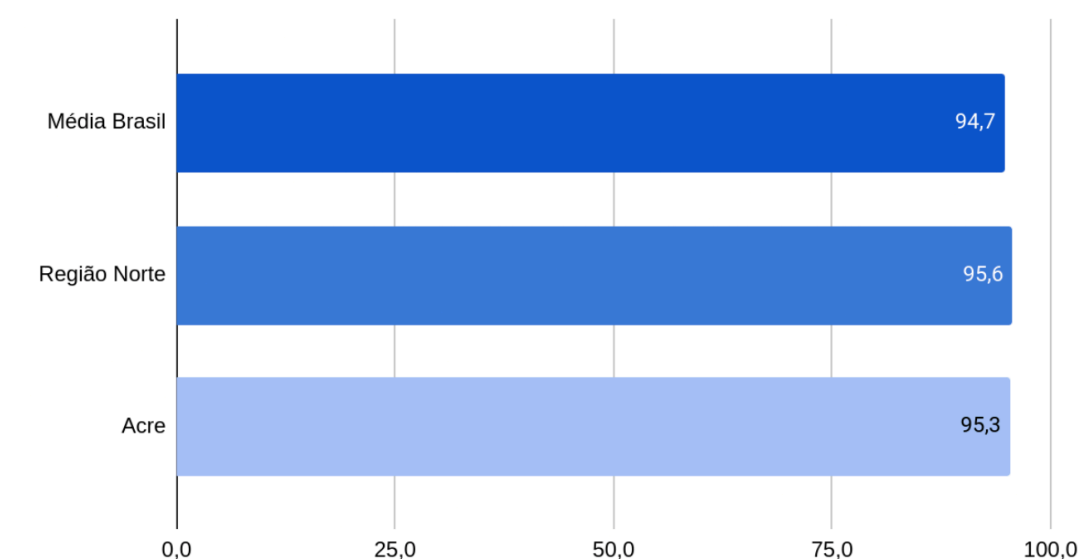
Capital: Rio Branco
População: 894.470
(0,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 17.636,88
(50% do PIB *per capita* nacional)



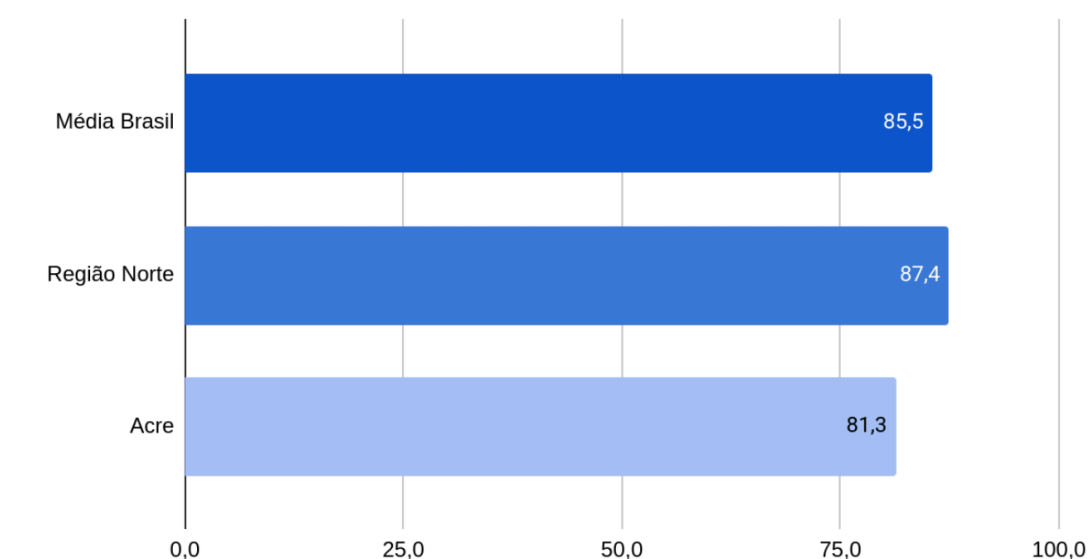
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

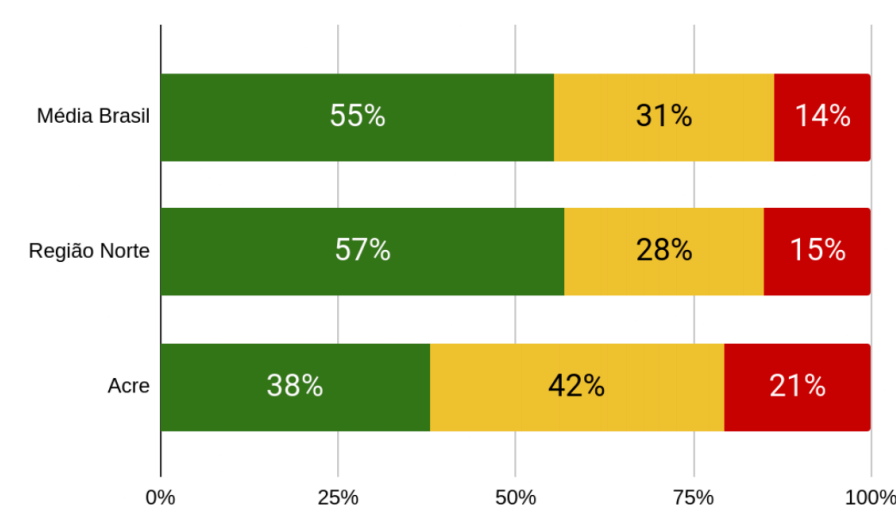


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

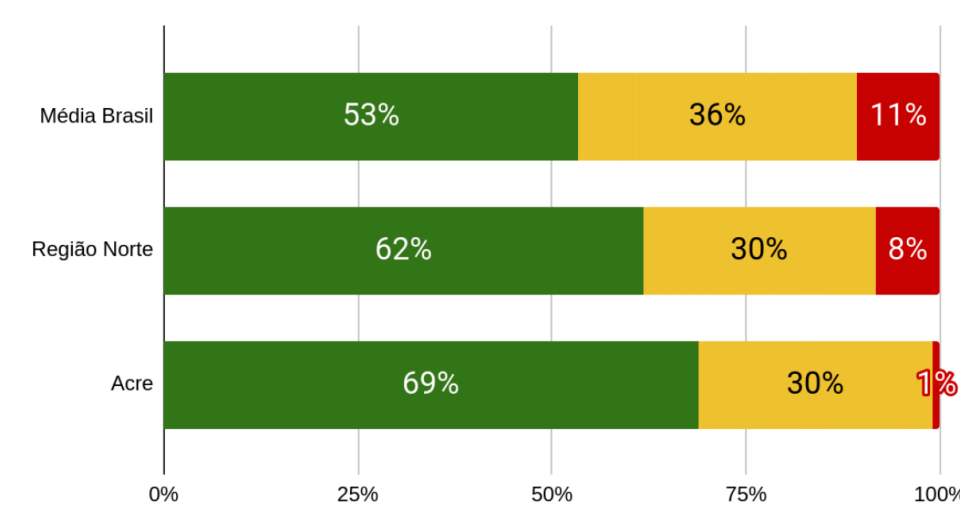


4. Avaliação dos serviços digitais*

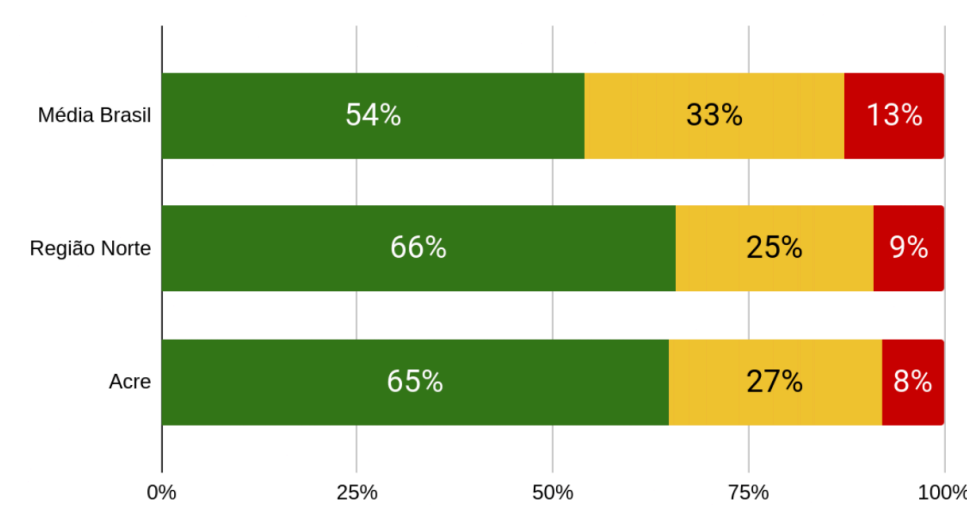
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



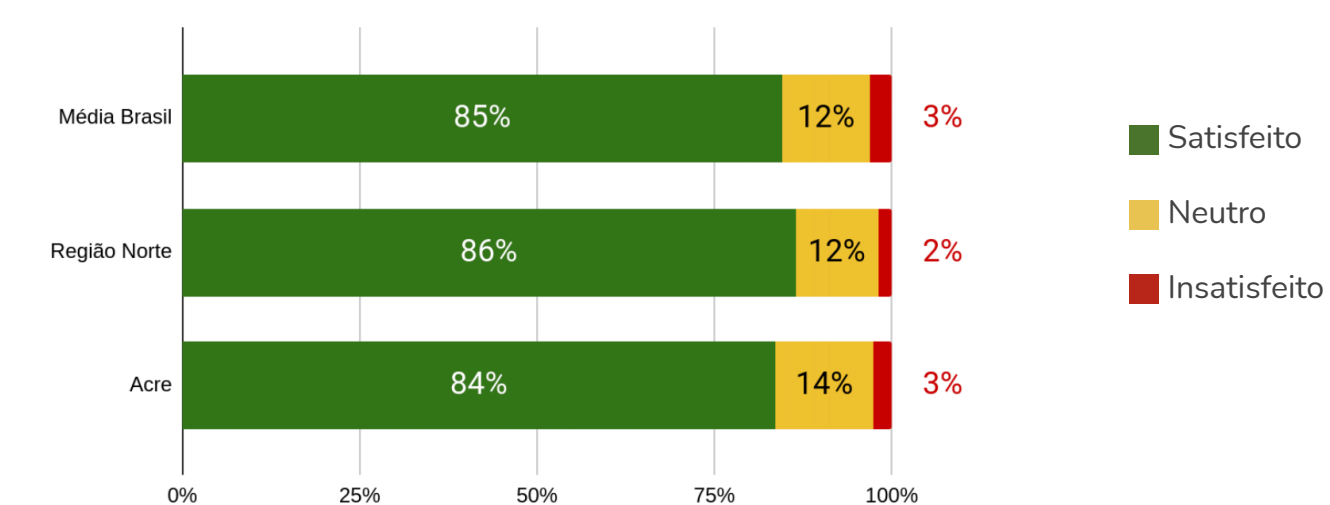
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

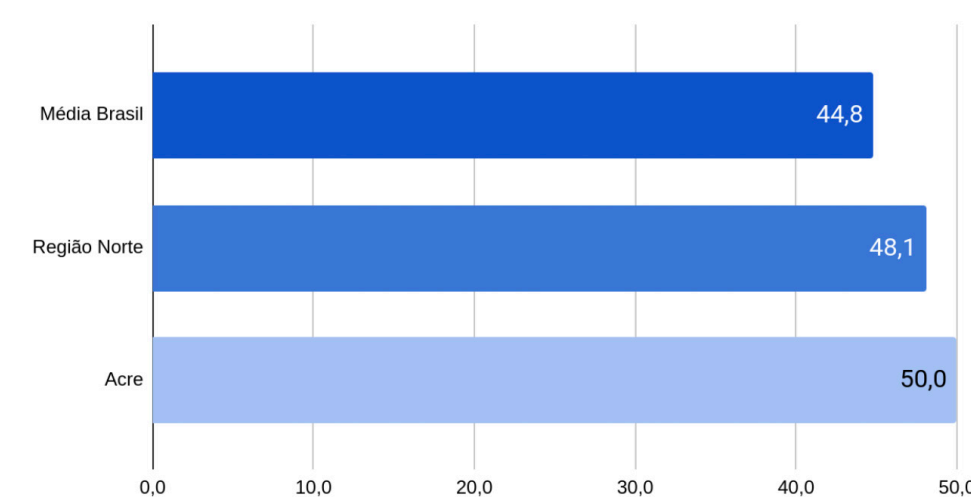


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

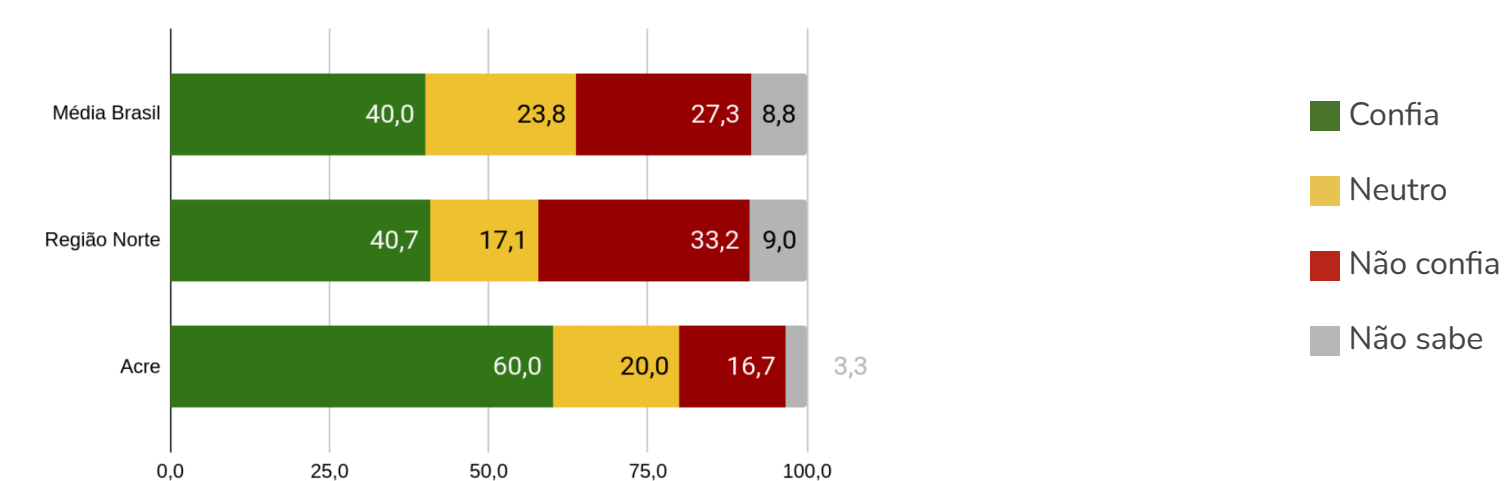


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Acre, 29% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 27% os serviços digitais estaduais, 41% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



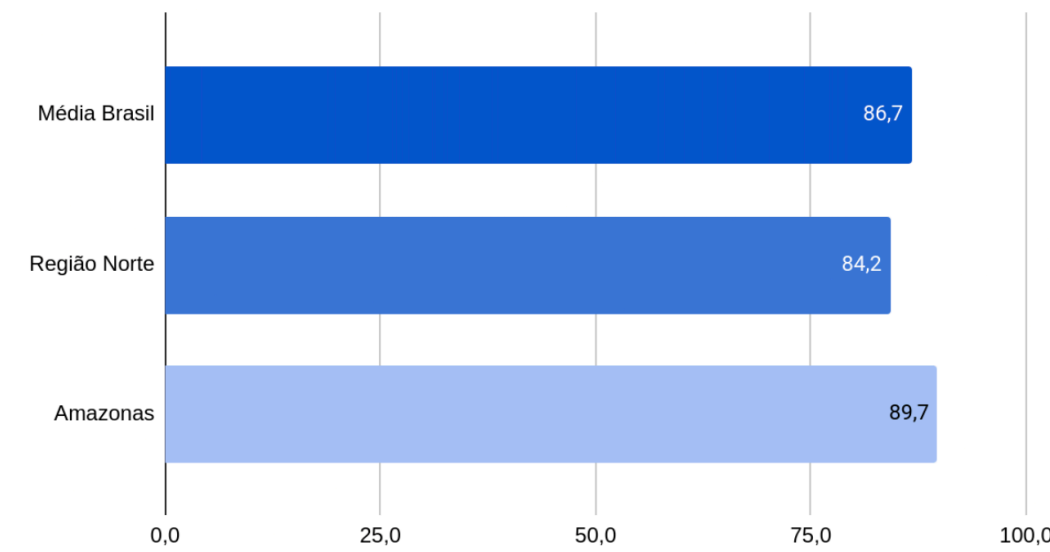
AMAZONAS

Informações básicas

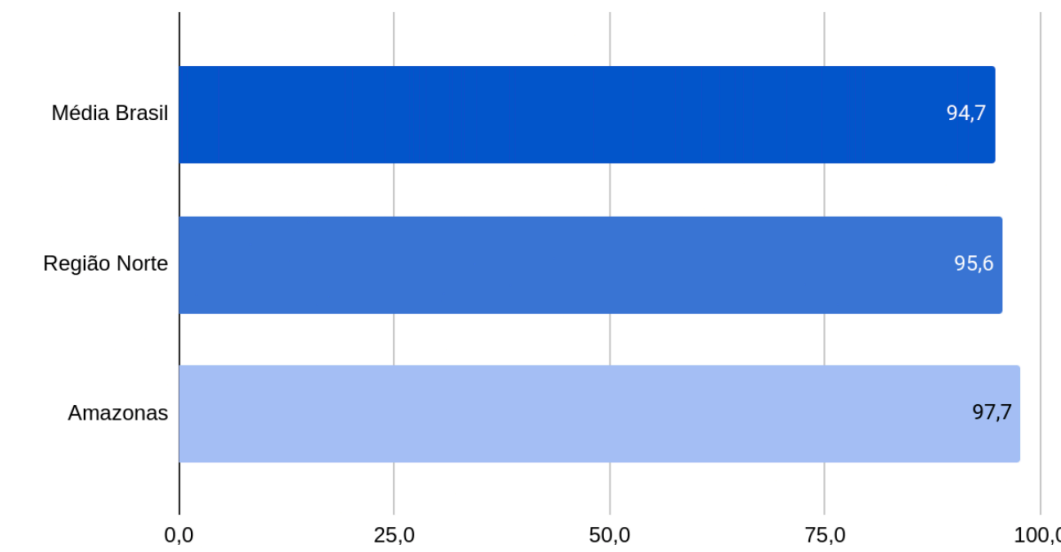
Capital: Manaus
População: 4.207.714
(2% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 24.532,90
(70% do PIB *per capita* nacional)



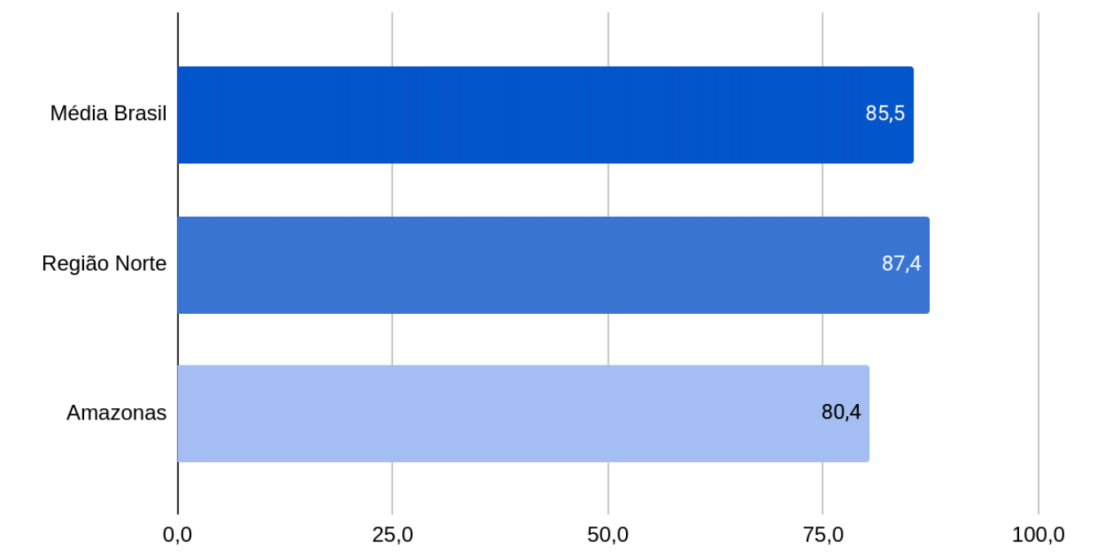
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

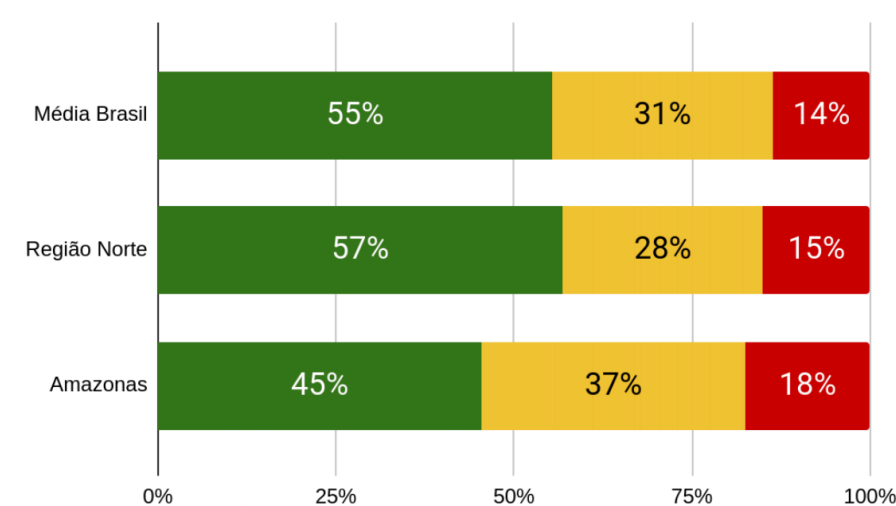


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

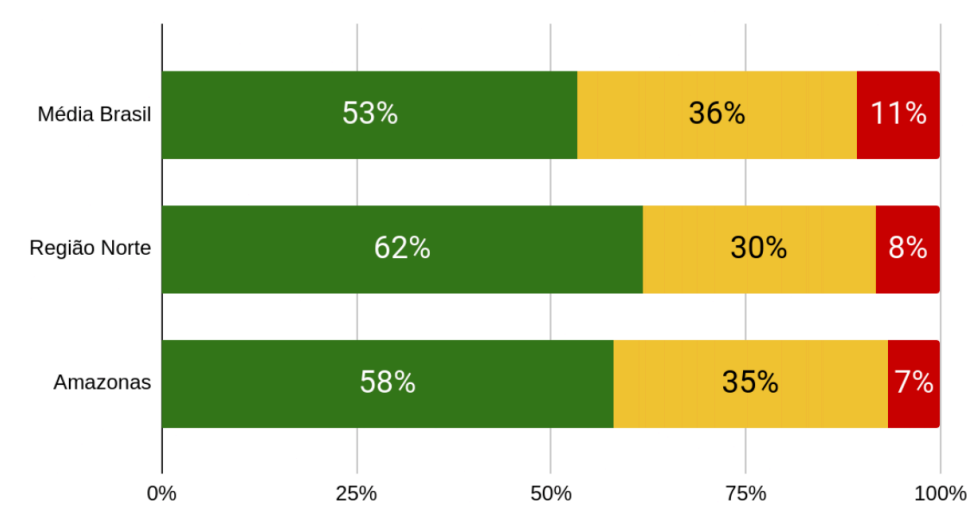


4. Avaliação dos serviços digitais*

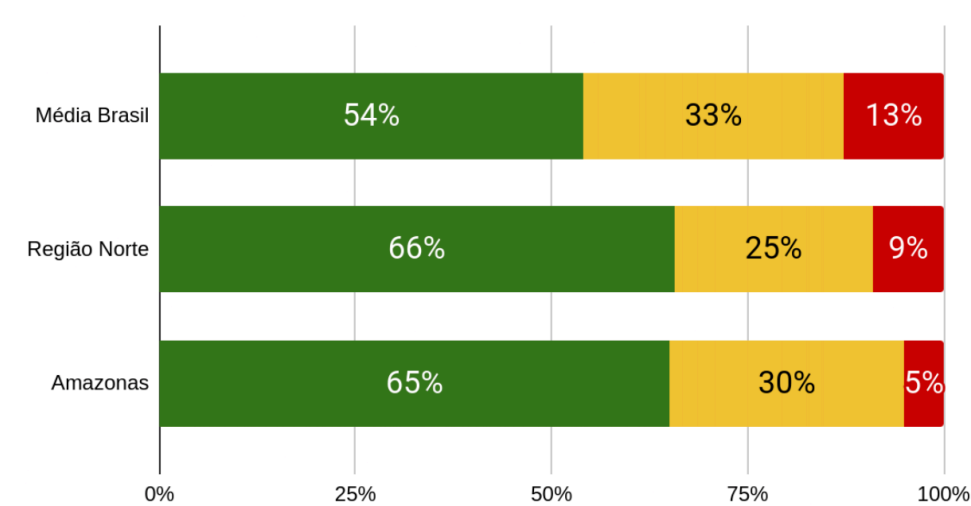
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



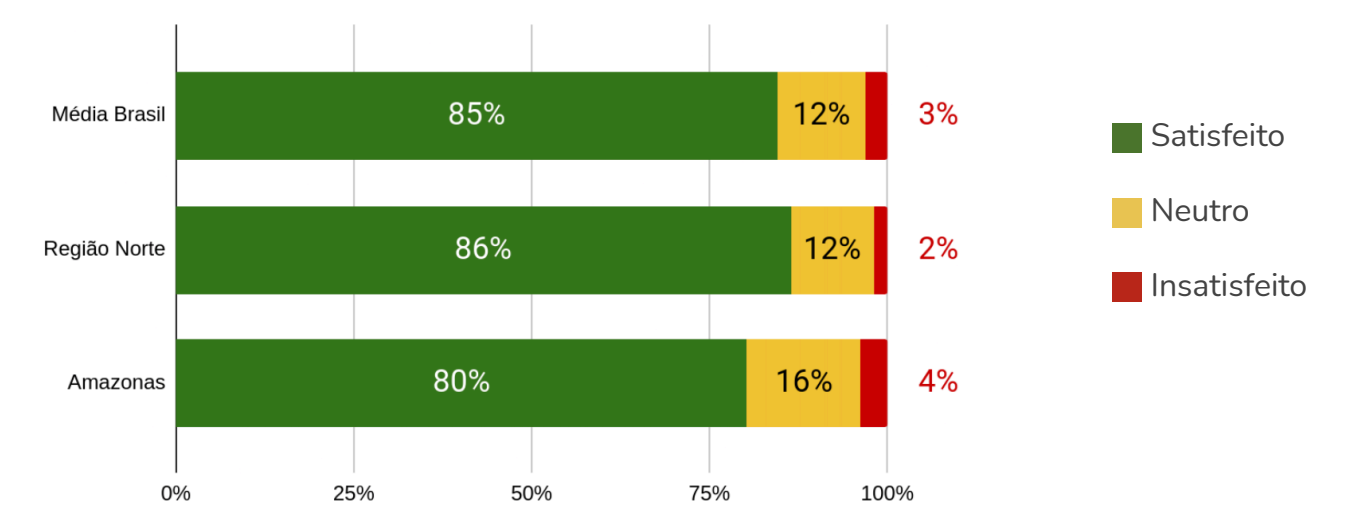
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

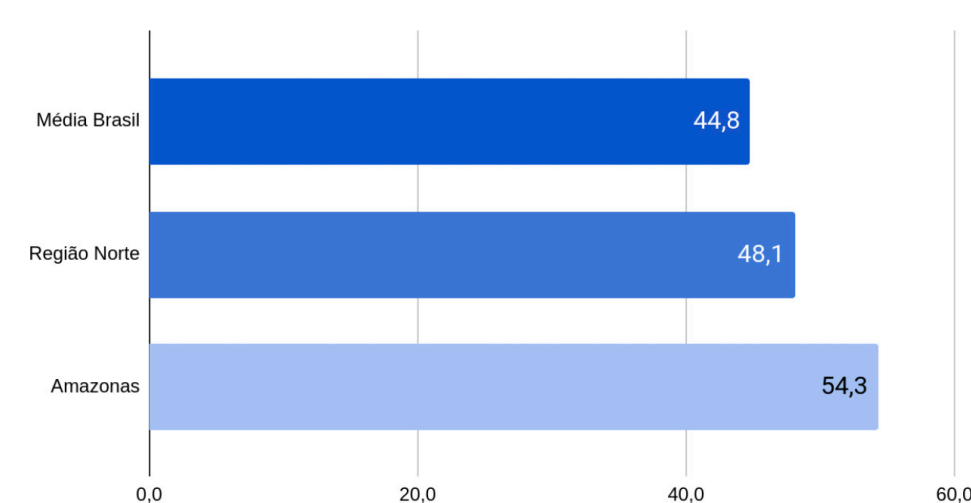


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



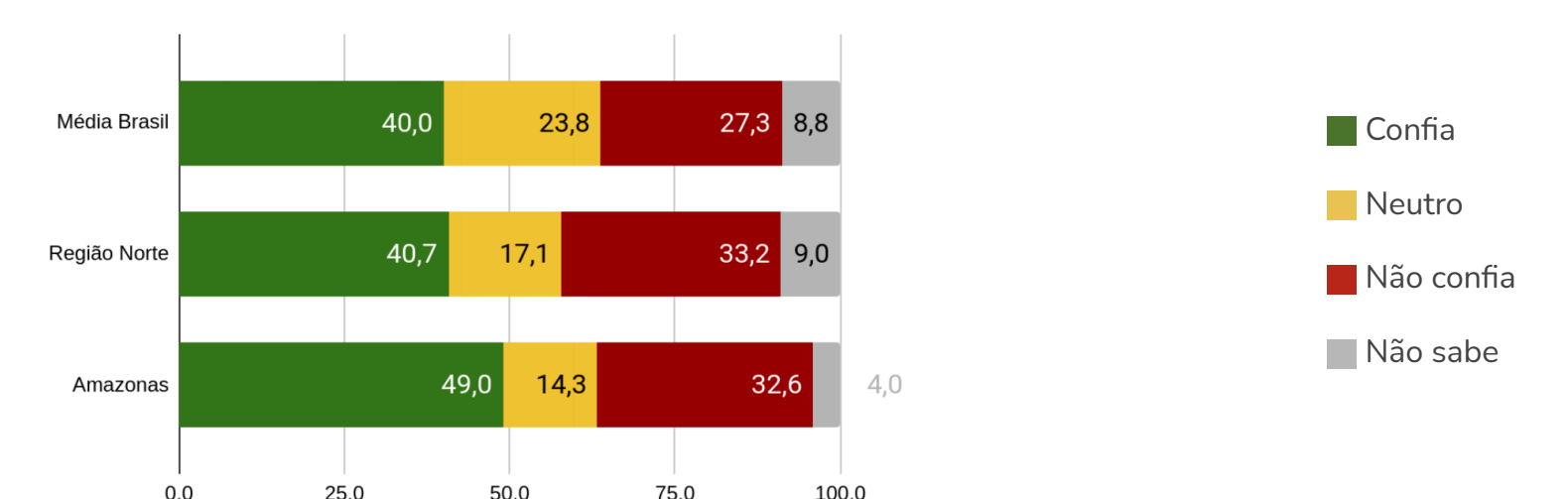
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Amazonas, 41% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 26% os serviços digitais estaduais, 41% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



14

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



15

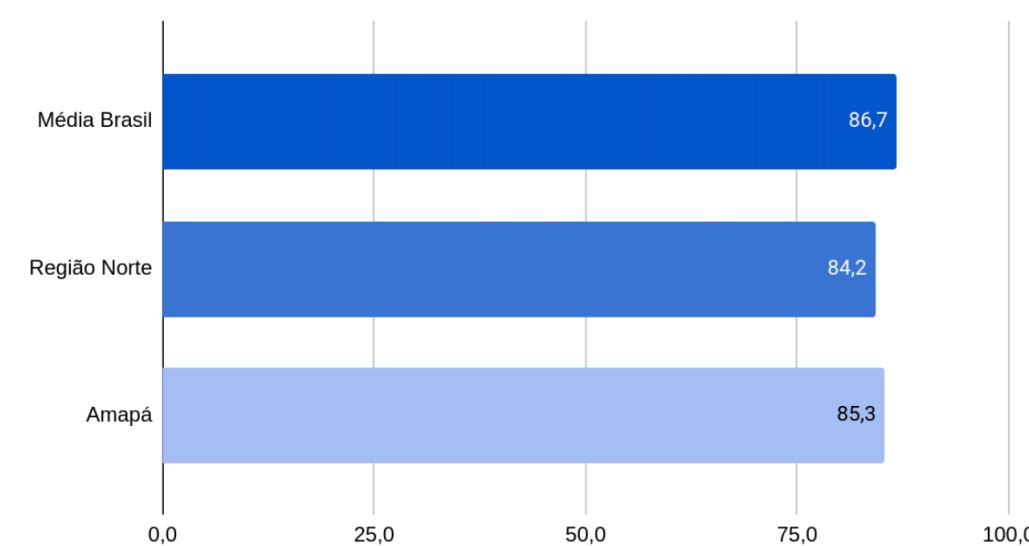
AMAPÁ

Informações básicas

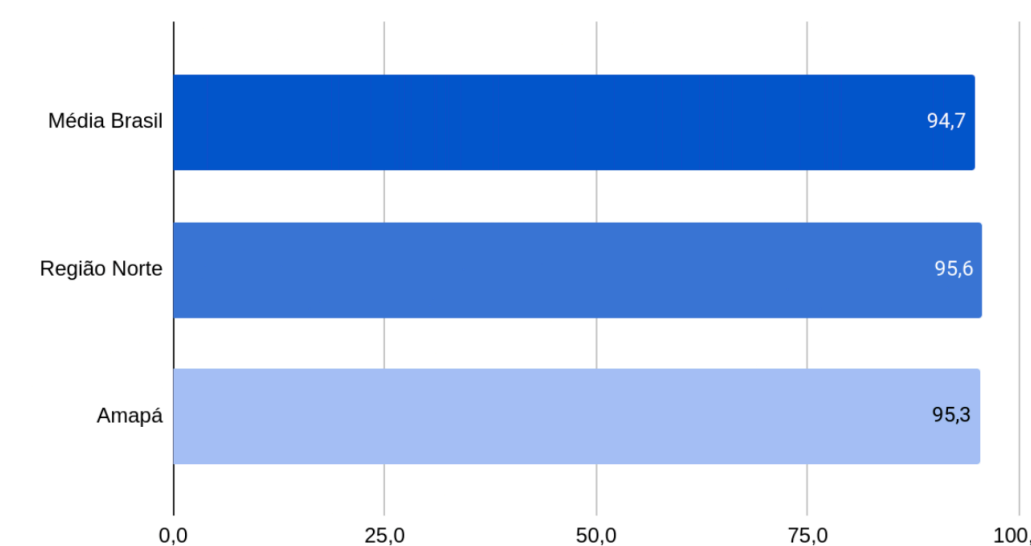
Capital: Macapá
População: 861.773
(0,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 20.247,53
(60% do PIB *per capita* nacional)



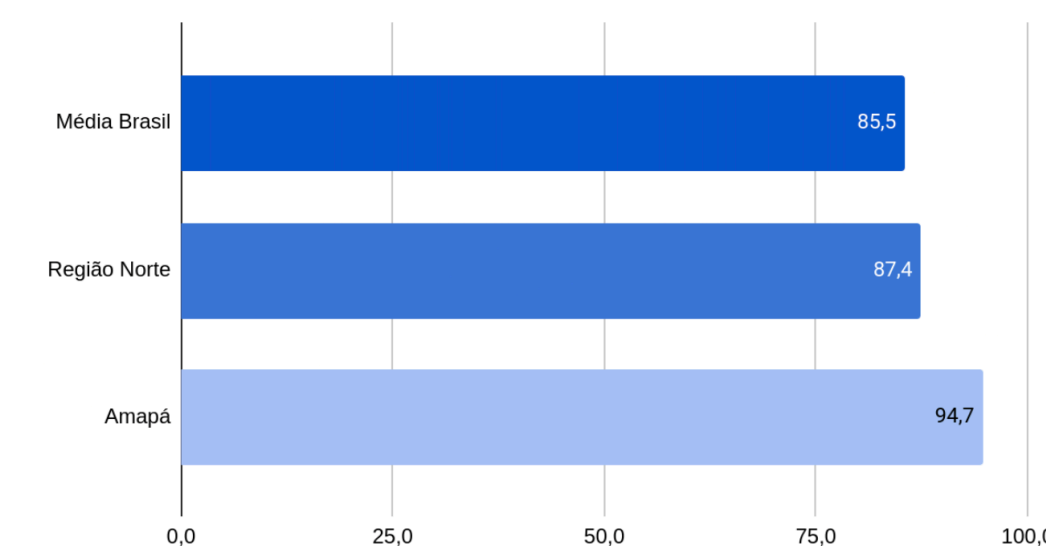
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

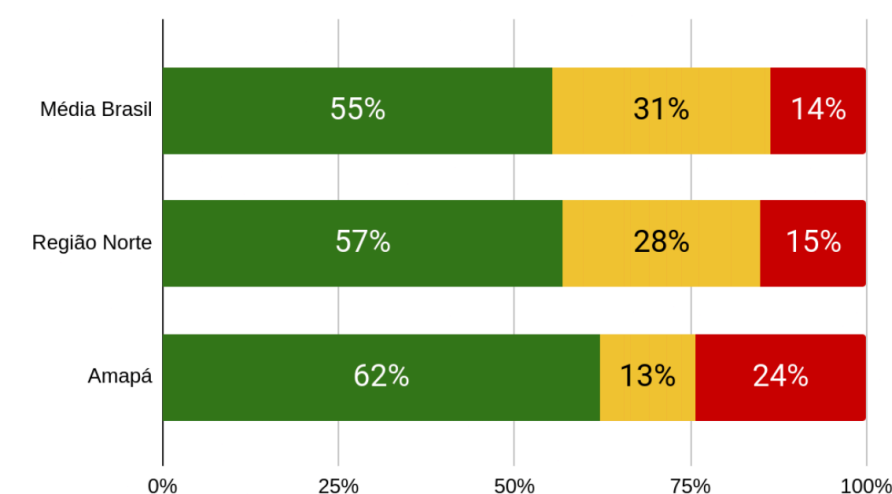


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

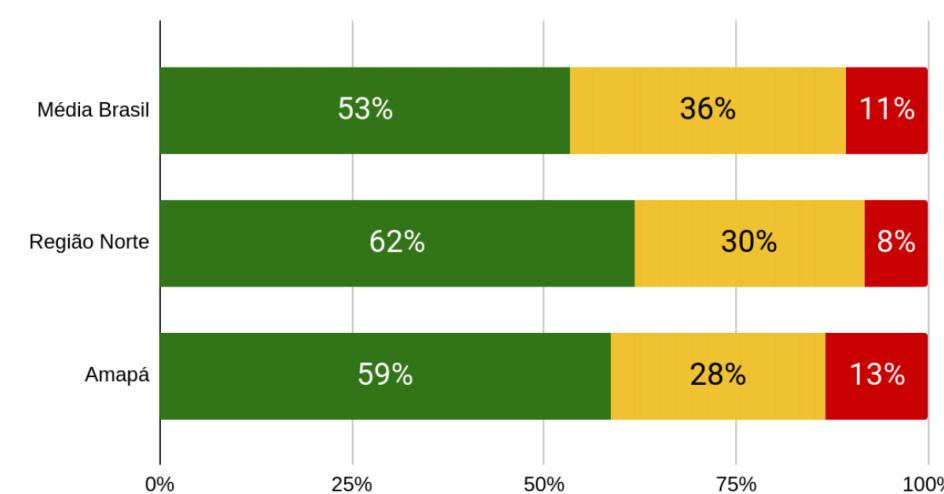


4. Avaliação dos serviços digitais*

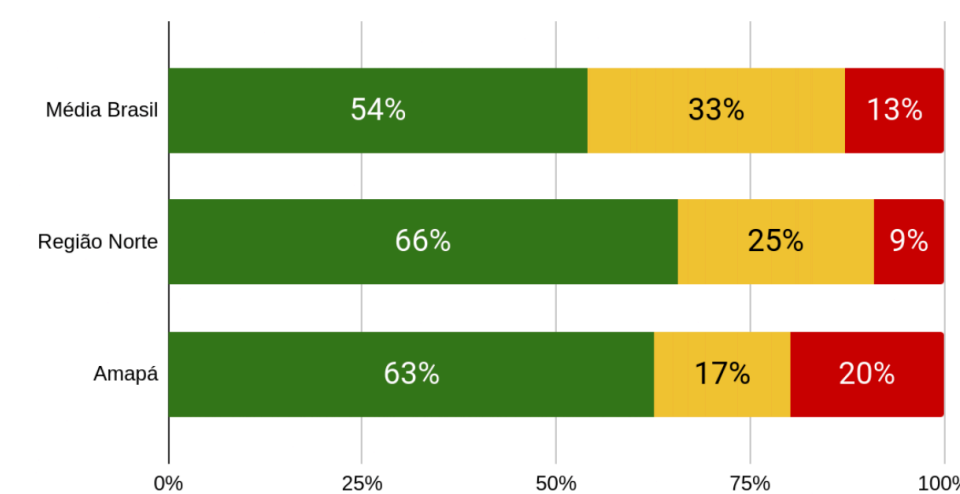
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



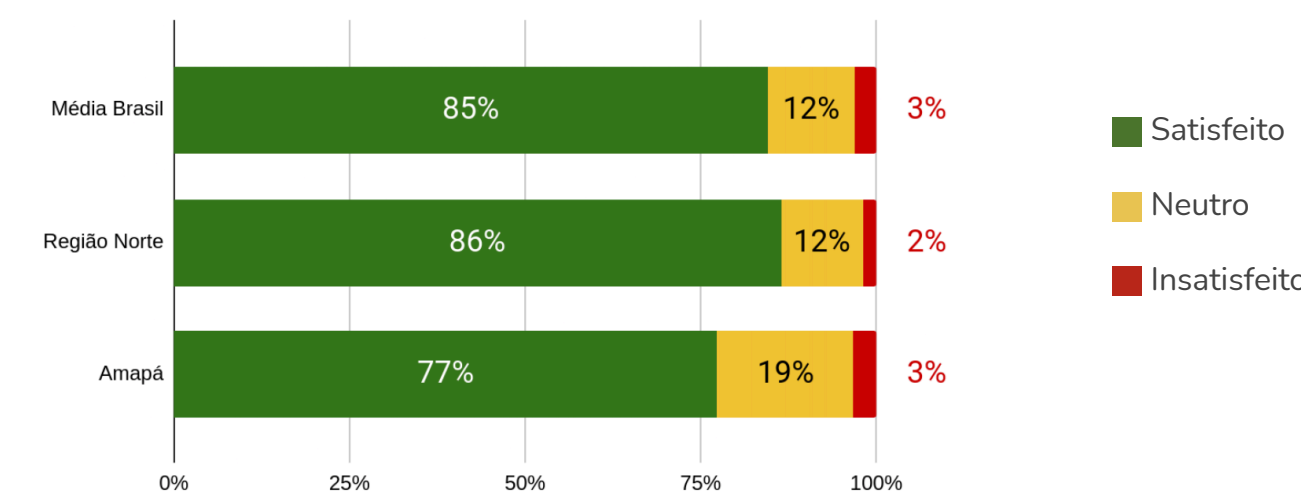
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

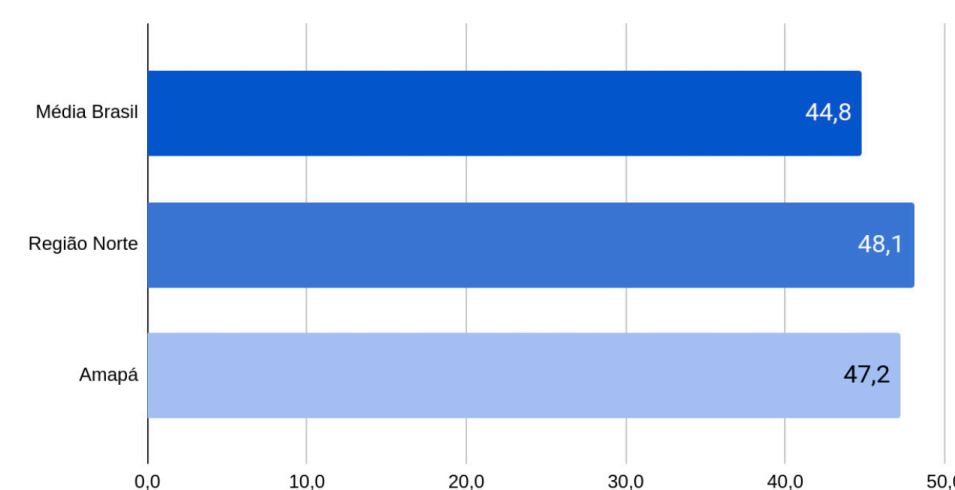


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

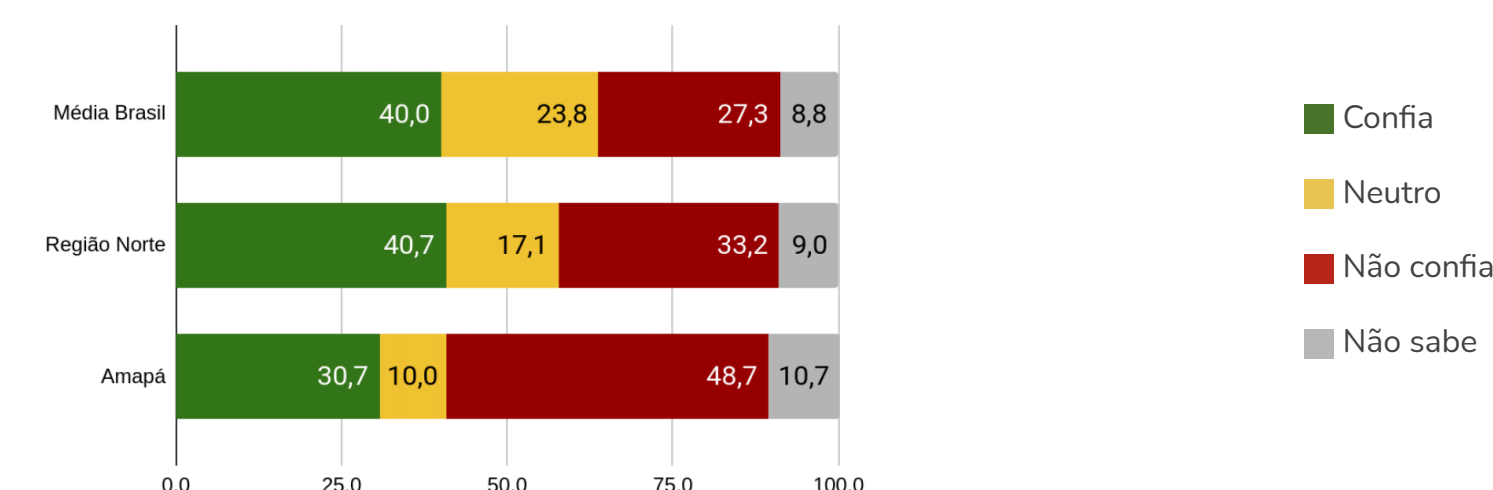


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Amapá, 21% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 45% os serviços digitais estaduais, 43% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)

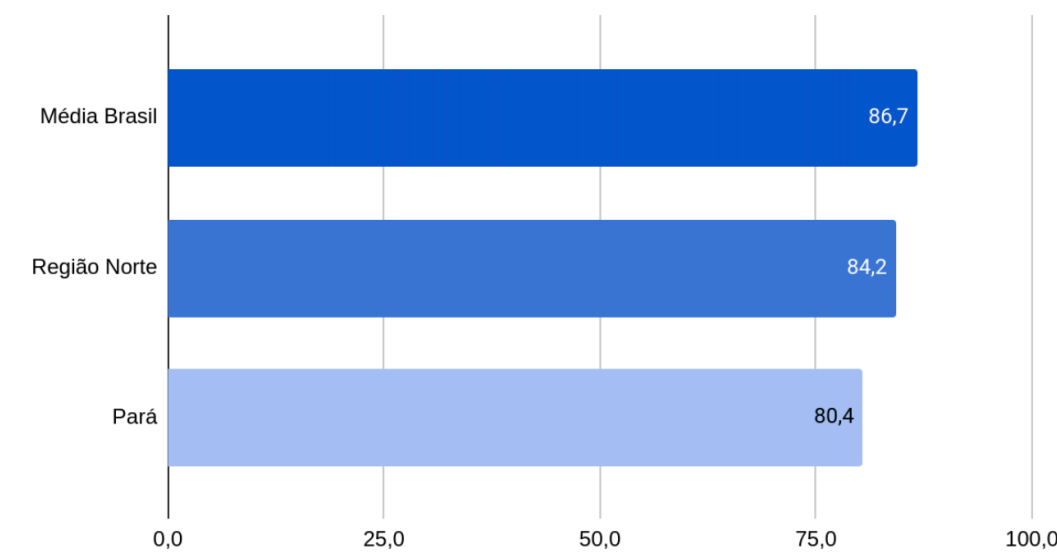


Informações básicas

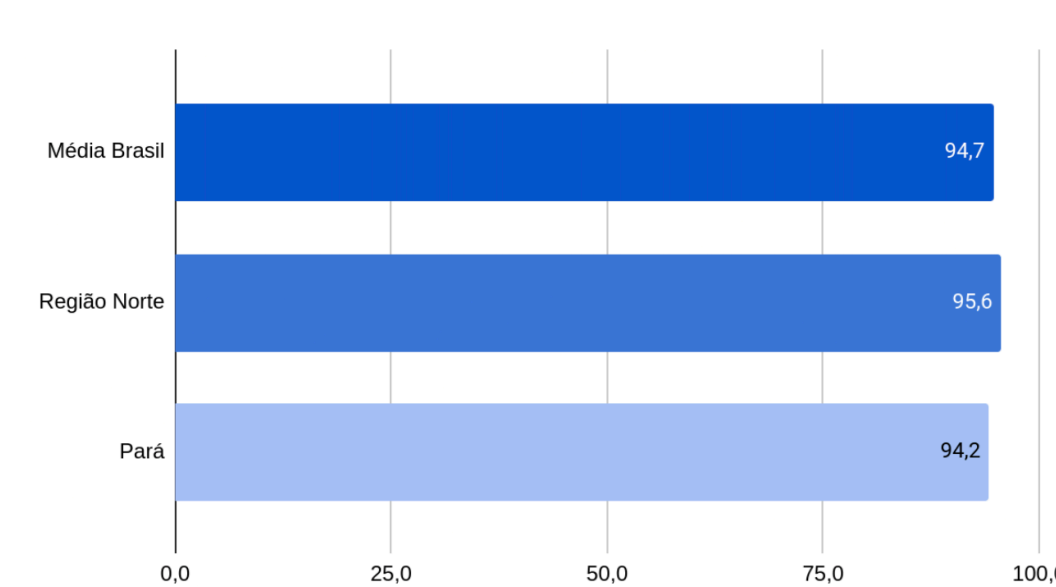
Capital: Belém
População: 8.690.745
(4,1% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 18.952,21
(60% do PIB *per capita* nacional)



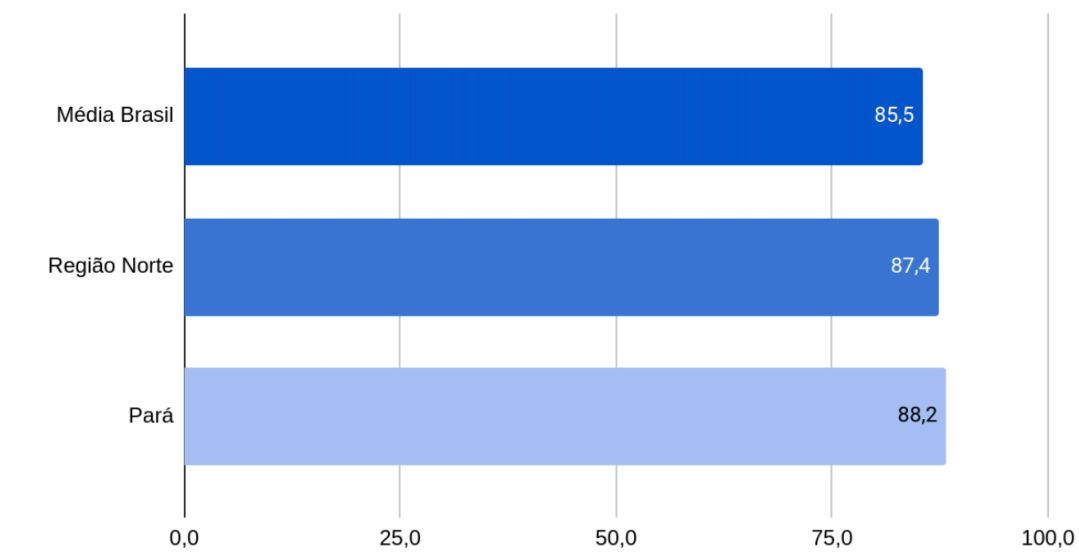
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

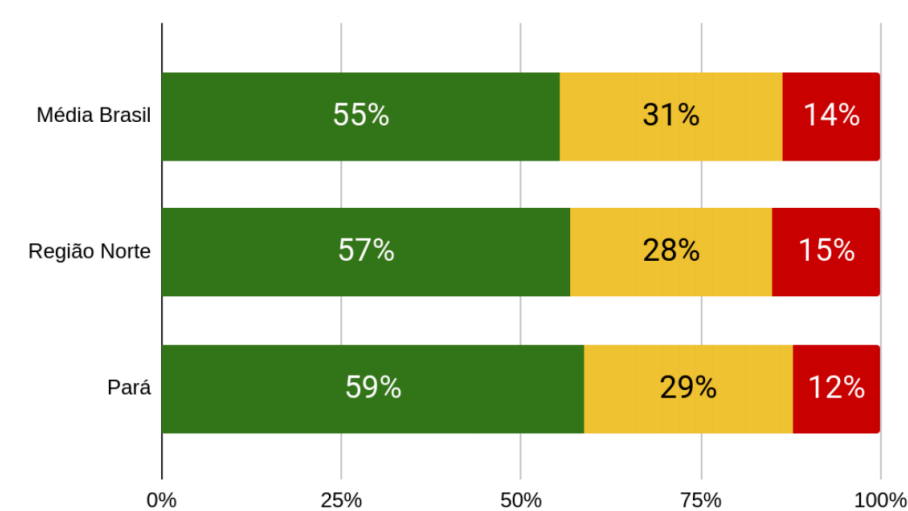


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

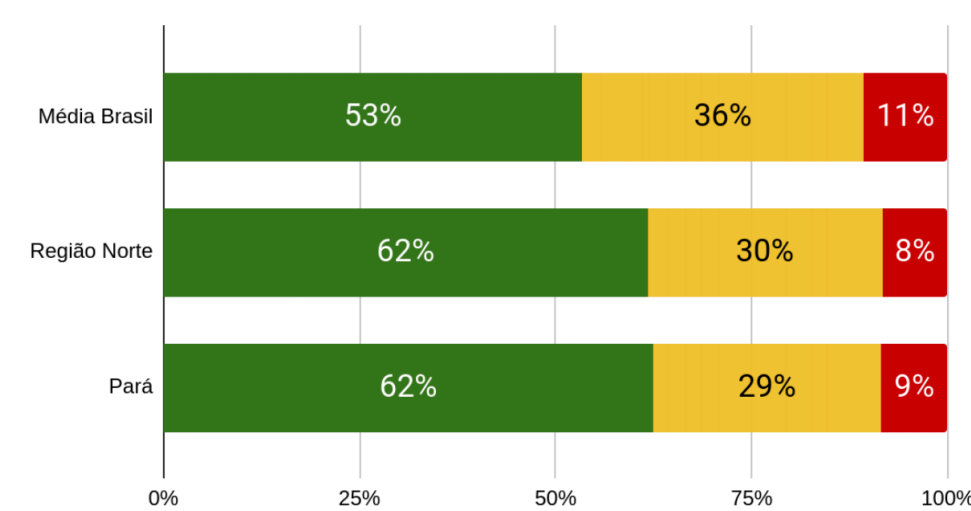


4. Avaliação dos serviços digitais*

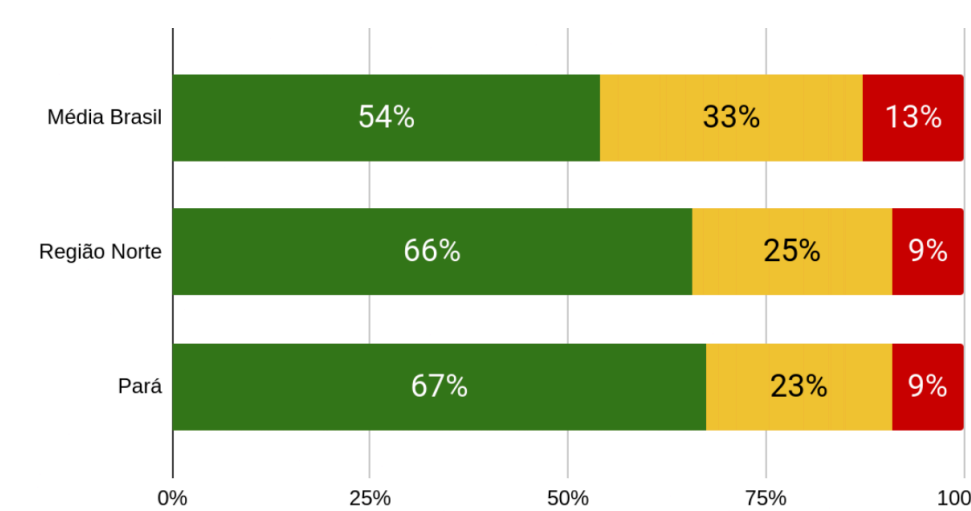
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



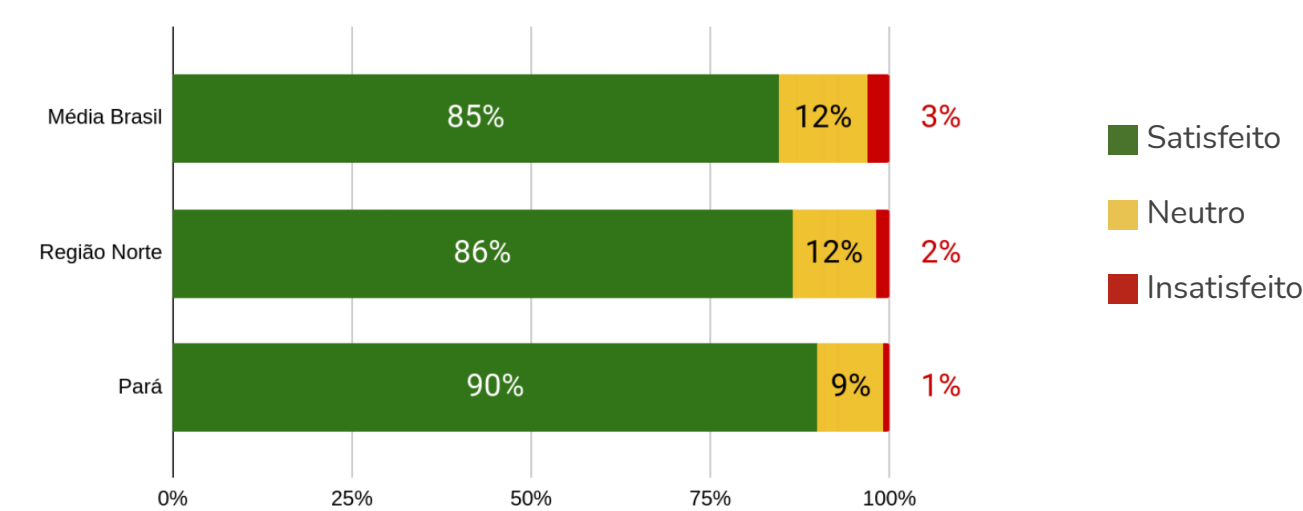
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

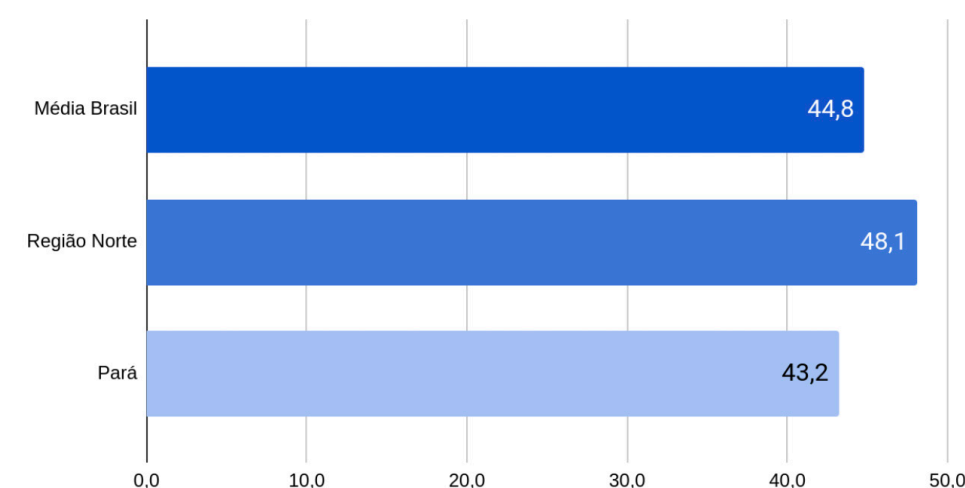


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

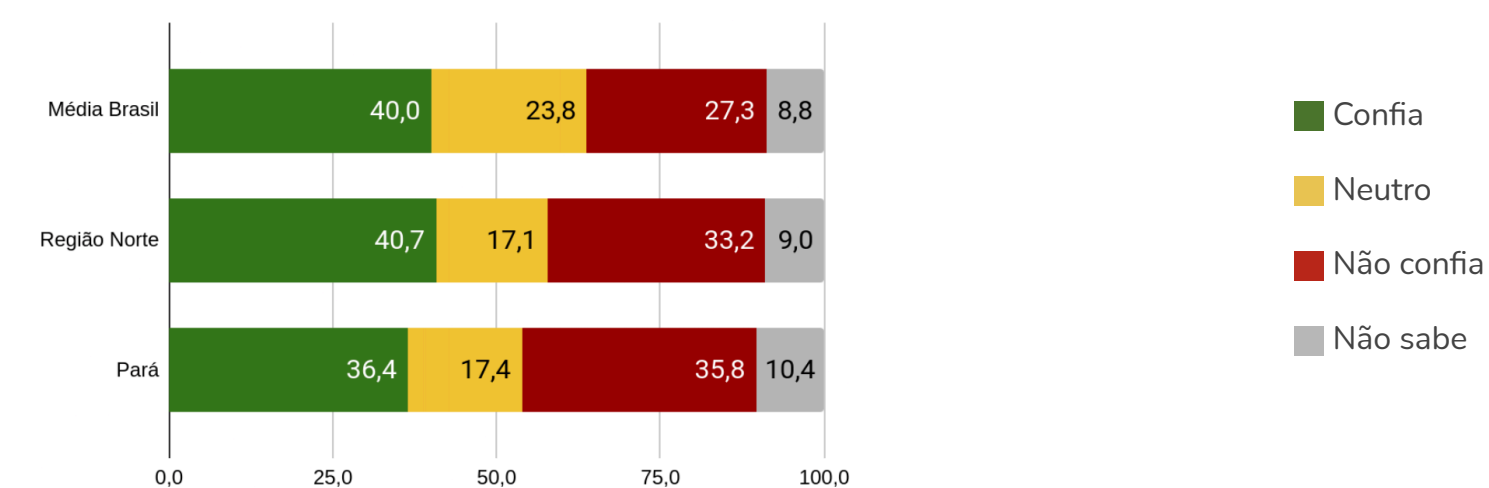


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Pará, 36% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 45% os serviços digitais estaduais, 43% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



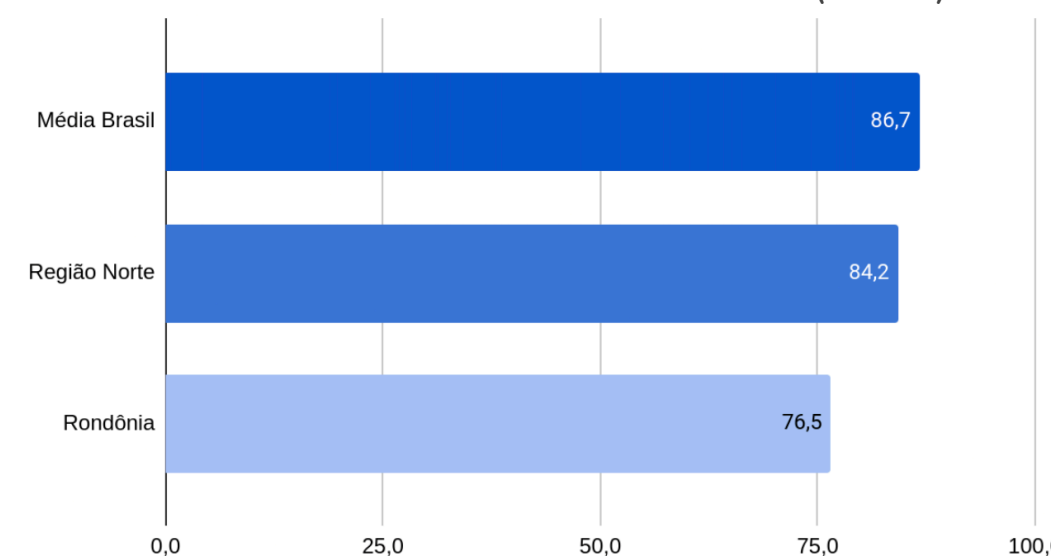
RONDÔNIA

Informações básicas

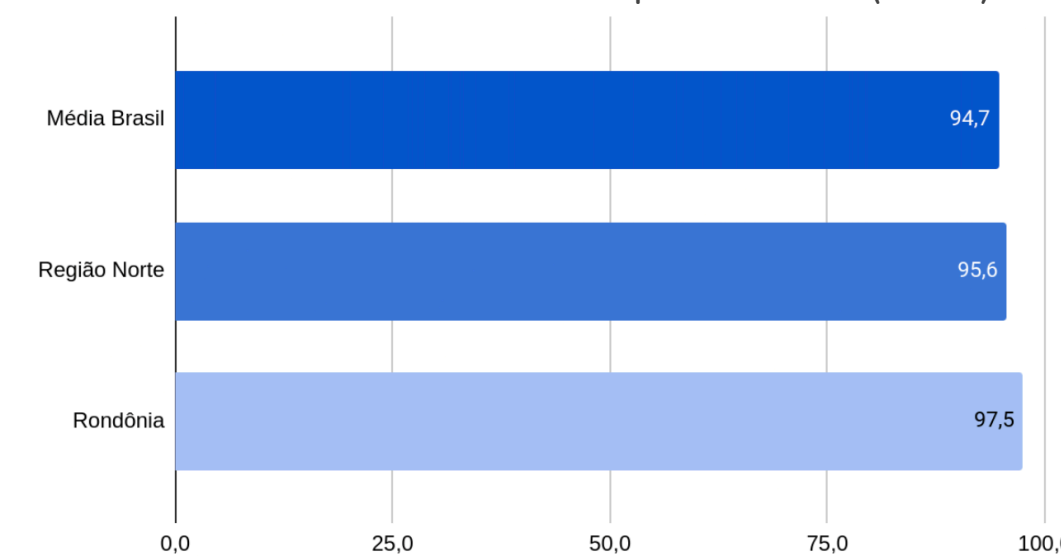
Capital: Porto Velho
População: 25.554,31
(0,8% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 16.375,56
(50% do PIB *per capita* nacional)



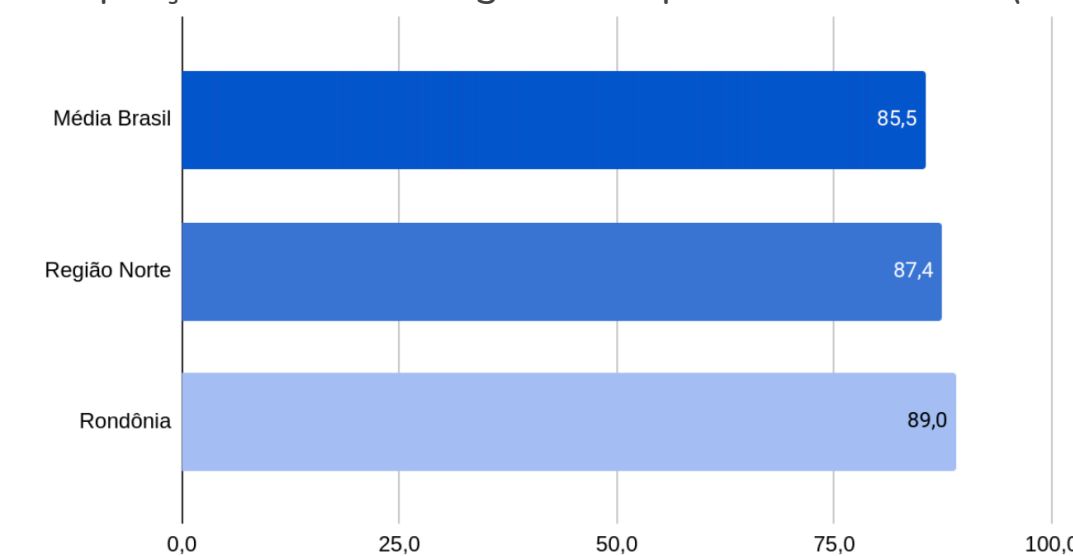
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

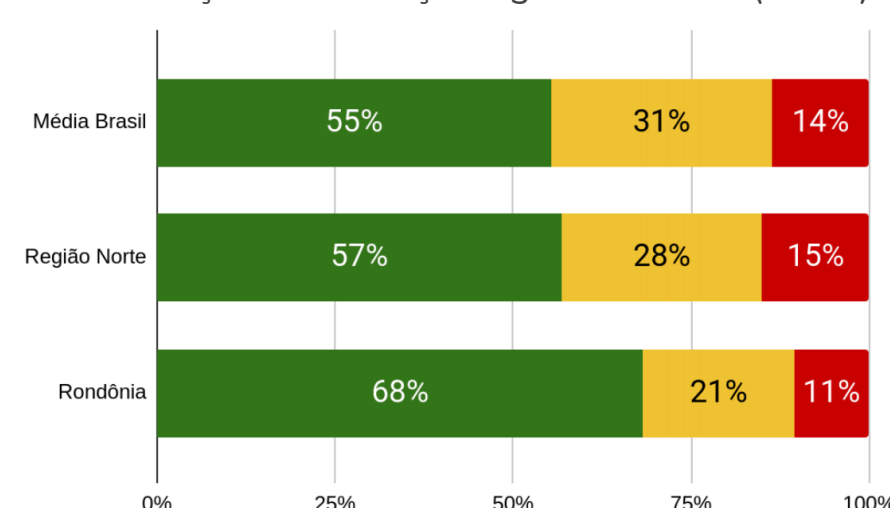


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

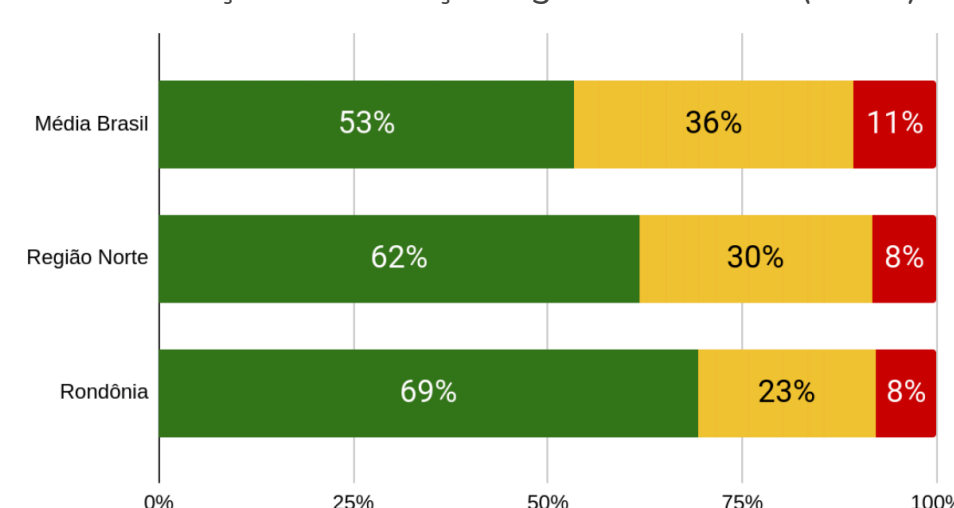


4. Avaliação dos serviços digitais*

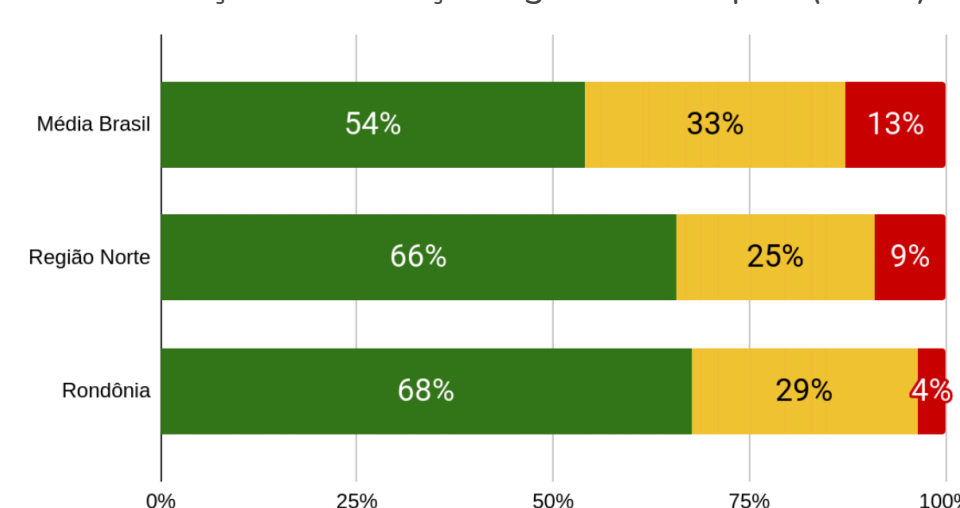
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



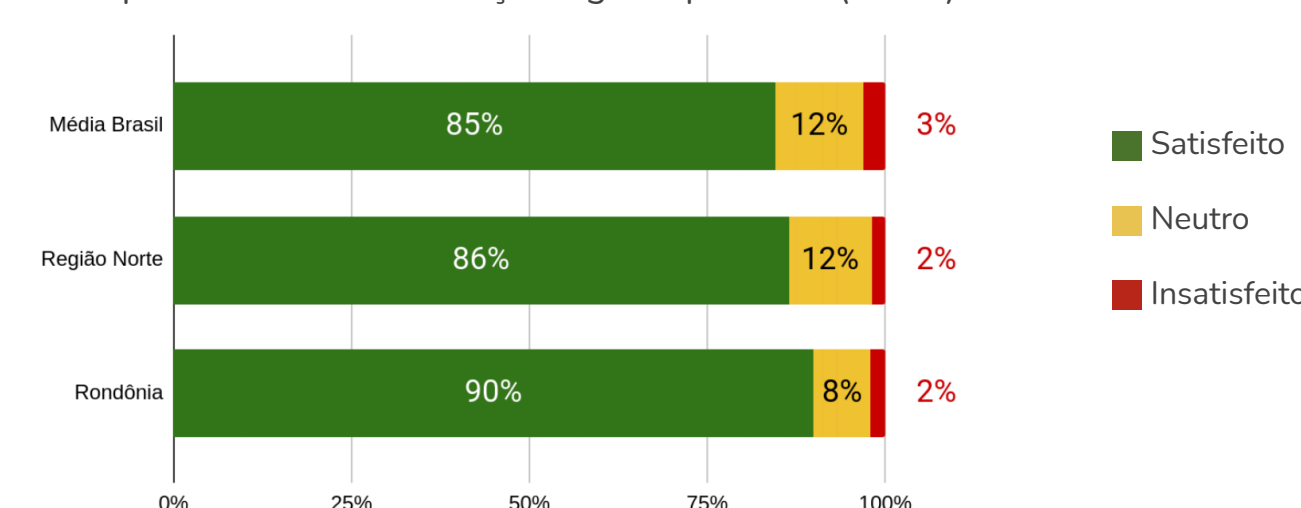
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

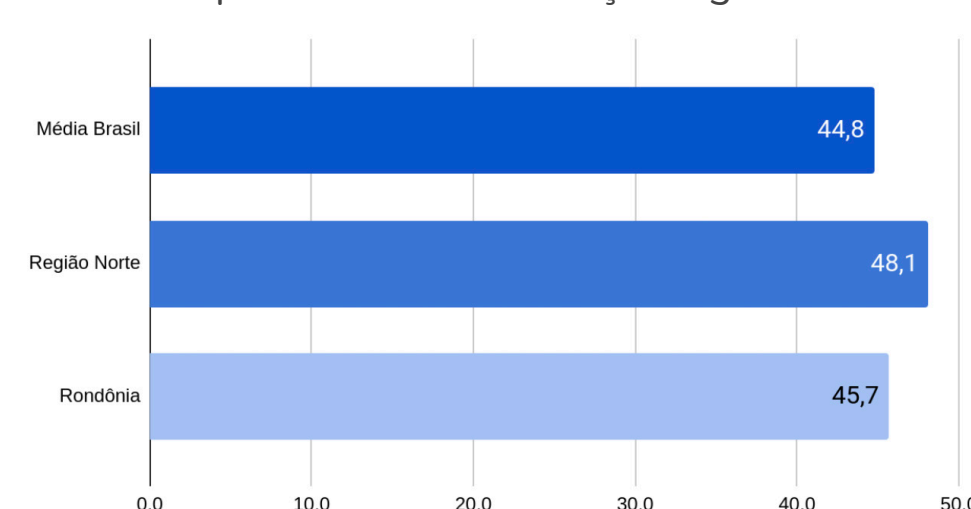


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

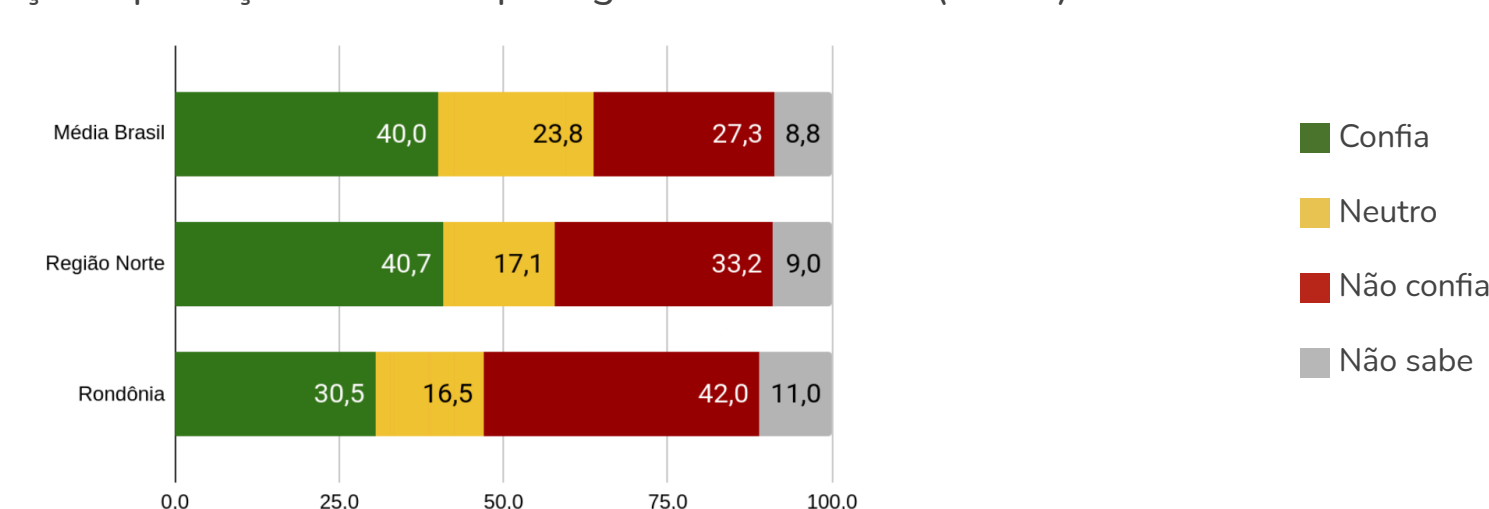


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Rondônia, 29% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 50% os serviços digitais estaduais, 45% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



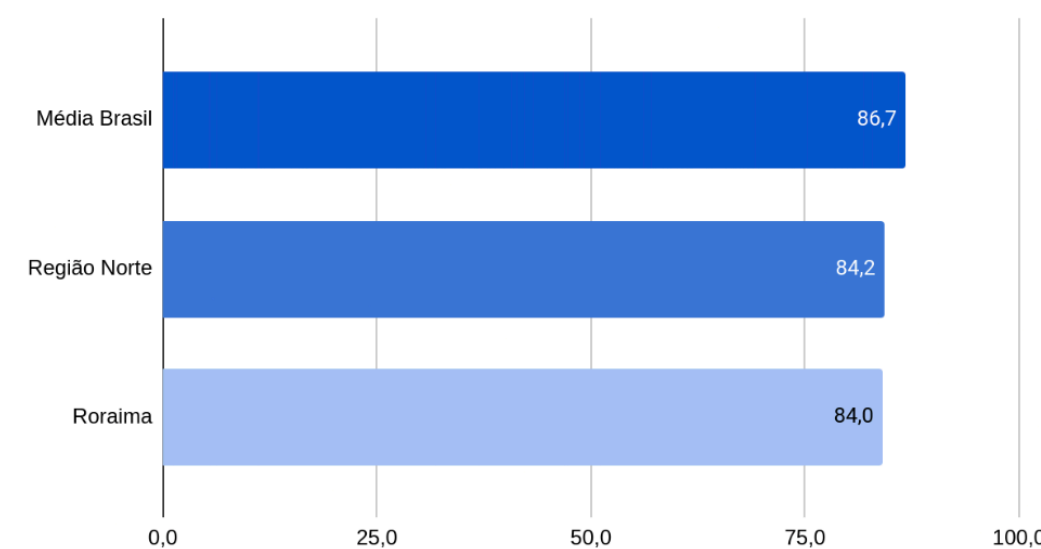
RORAIMA

Informações básicas

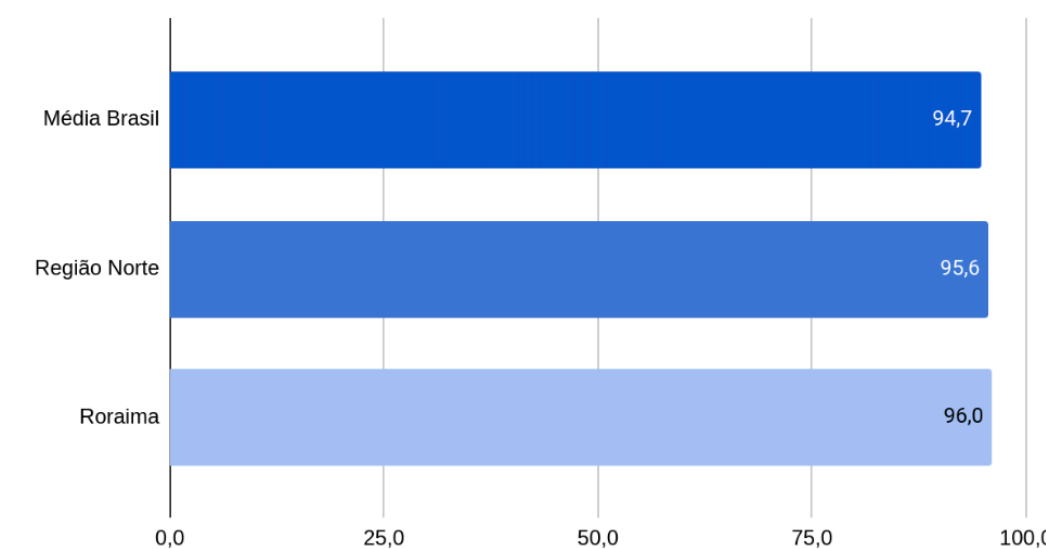
Capital: Boa Vista
População: 631.181
(0,3% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 23.188,92
(70% do PIB *per capita* nacional)



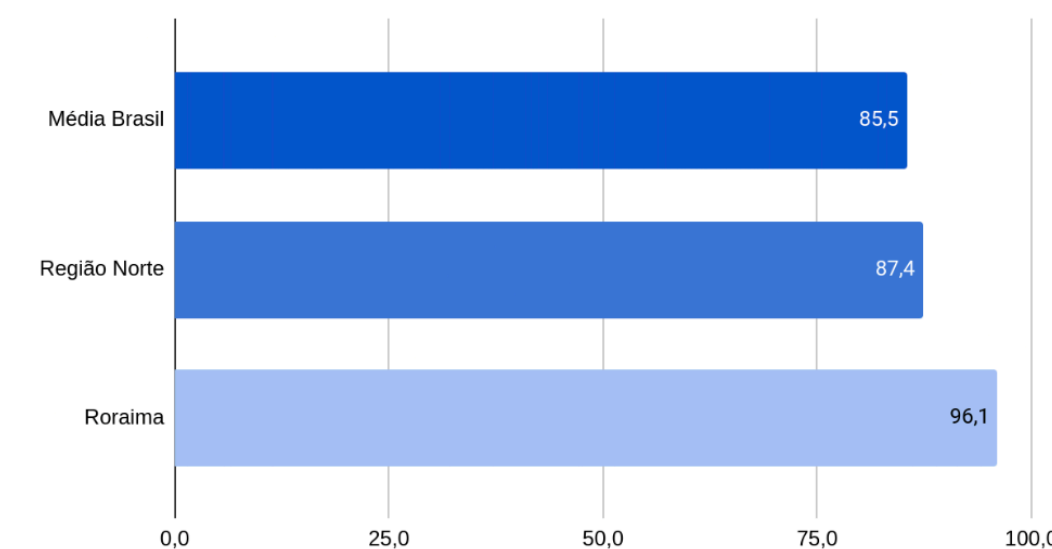
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

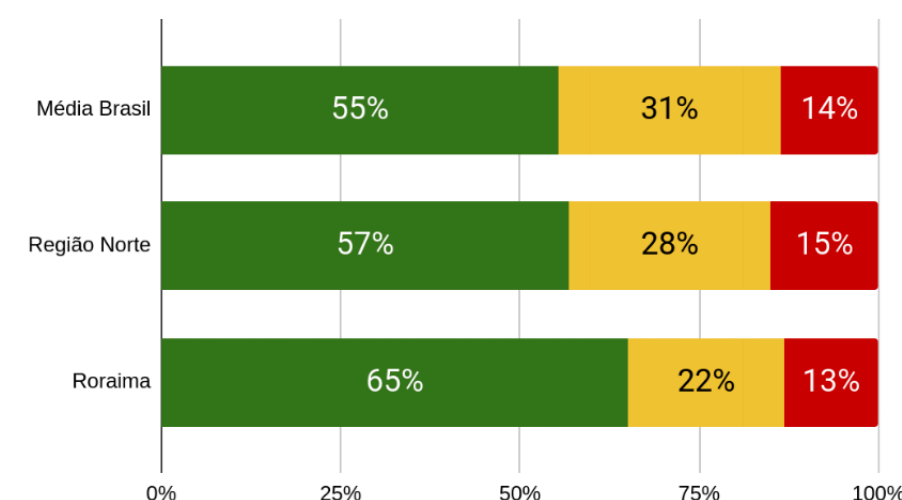


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

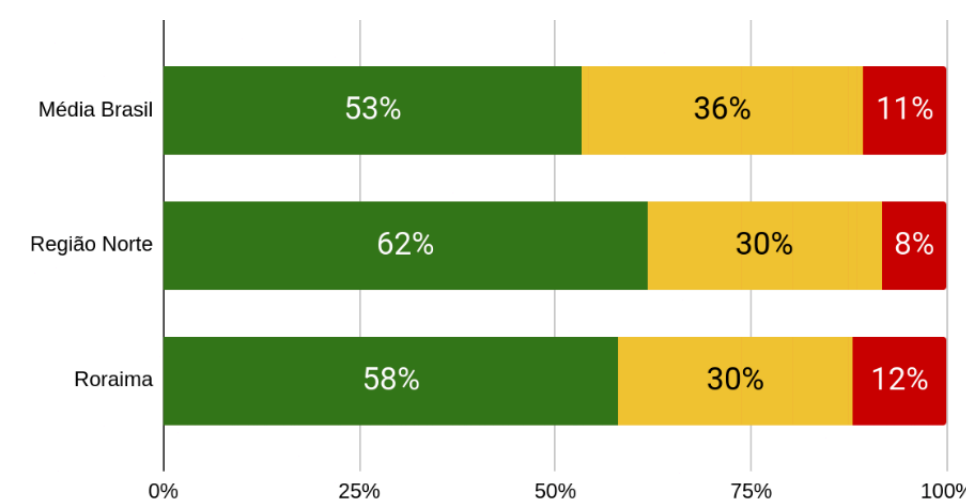


4. Avaliação dos serviços digitais*

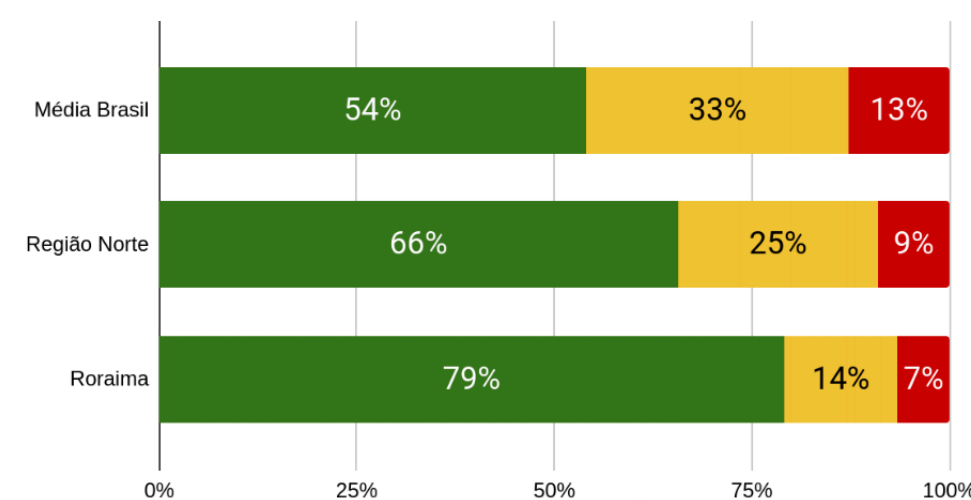
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



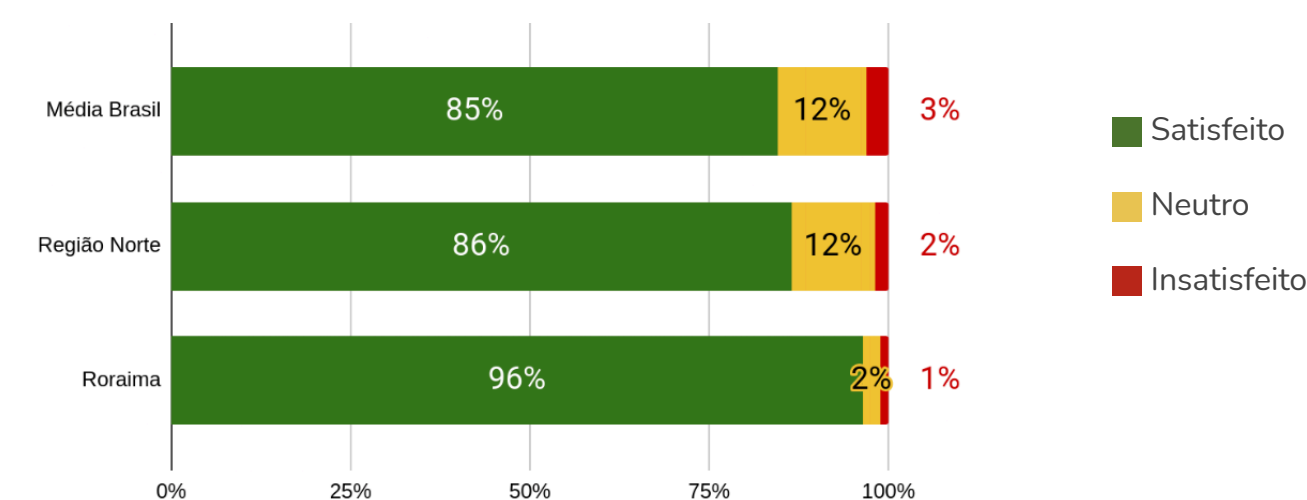
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

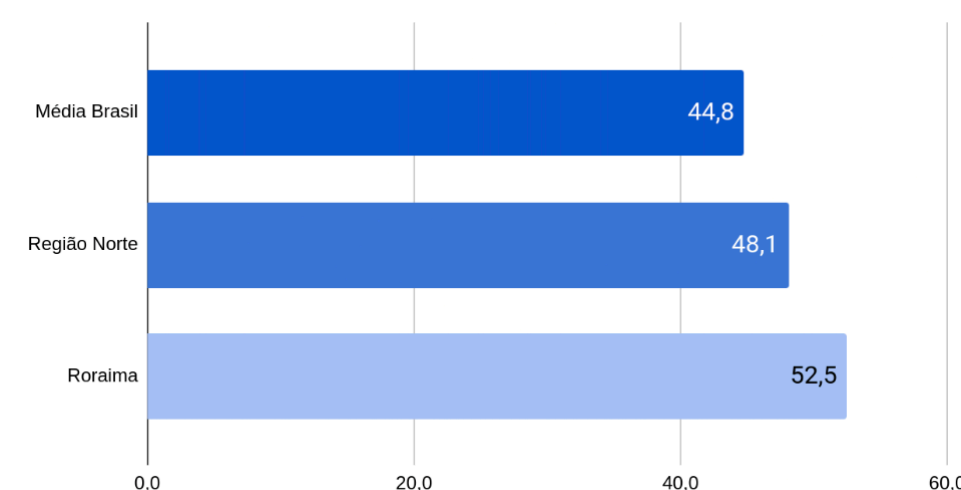


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

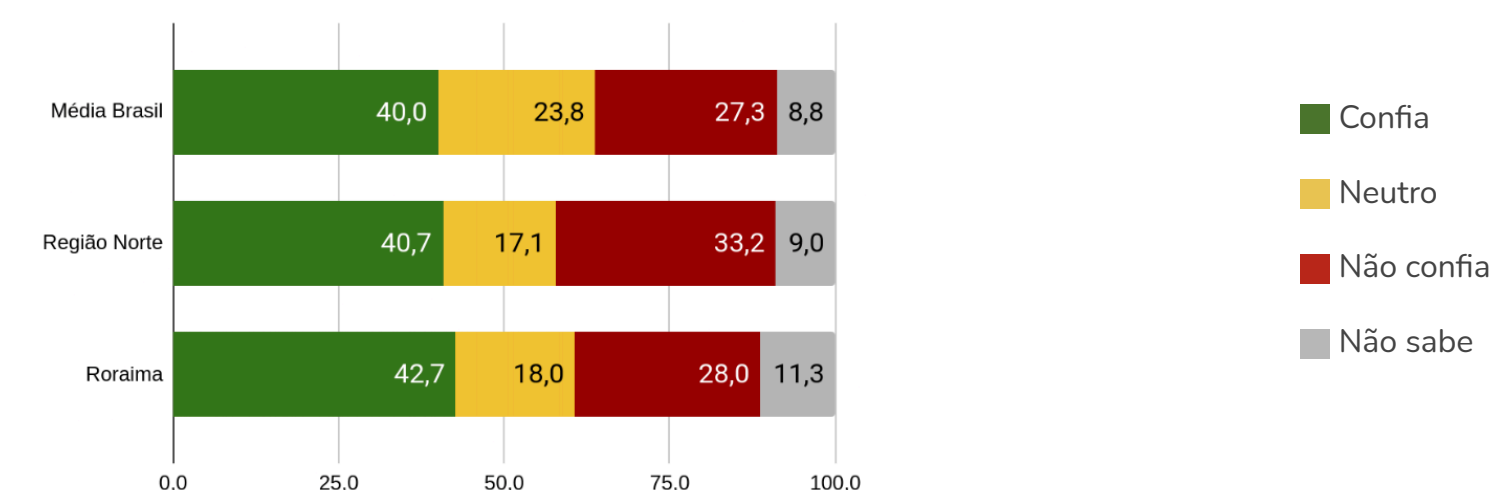


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Roraima, 29% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 51% os serviços digitais estaduais, 49% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



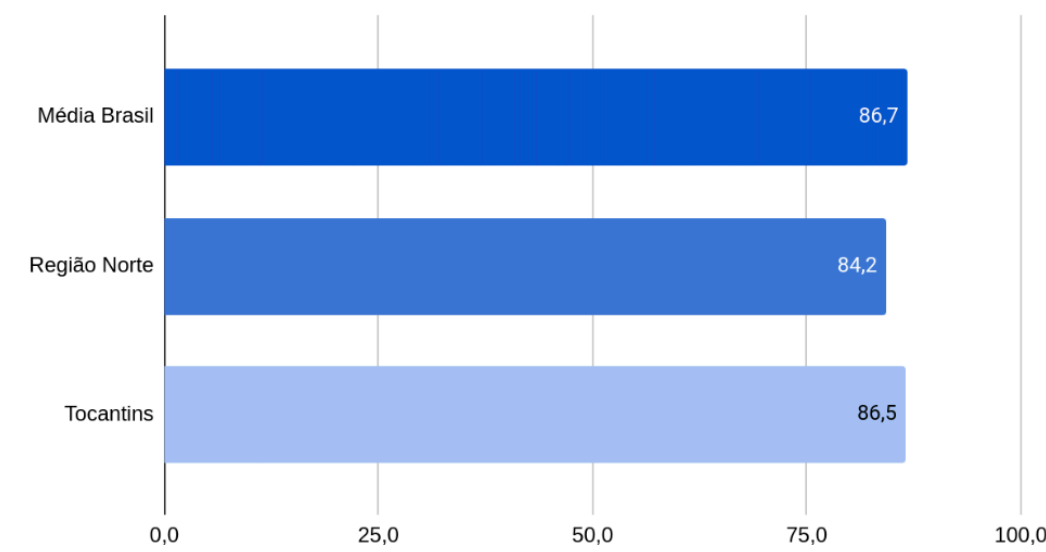
TOCANTINS

Informações básicas

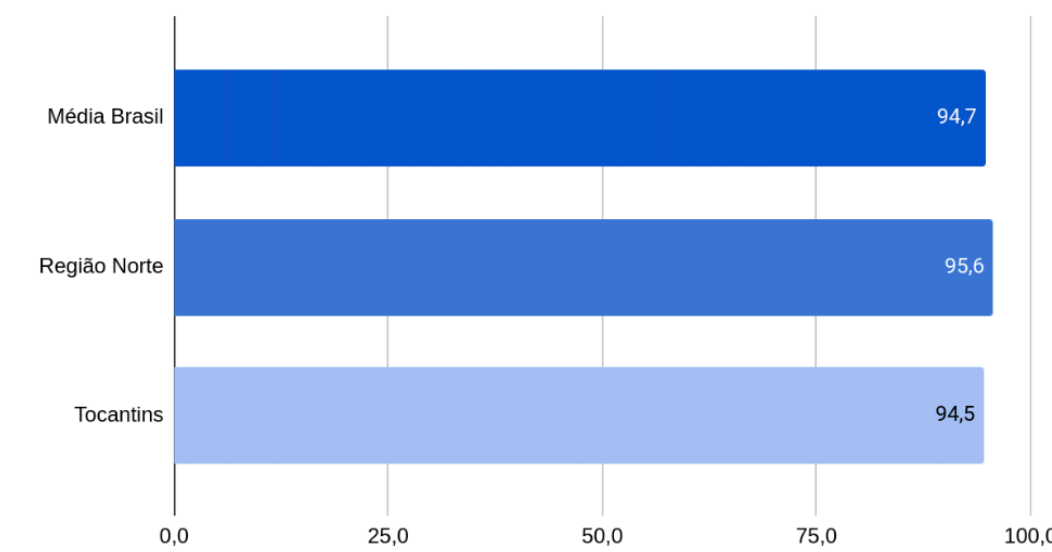
Capital: Palmas
População: 1.590.248
(0,7% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 22.933,07
(70% do PIB *per capita* nacional)



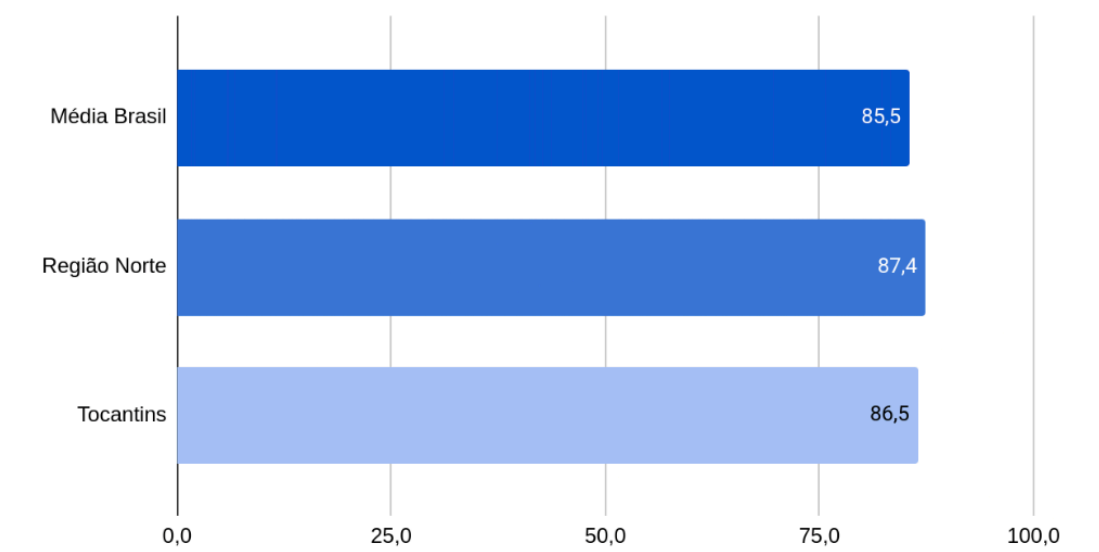
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

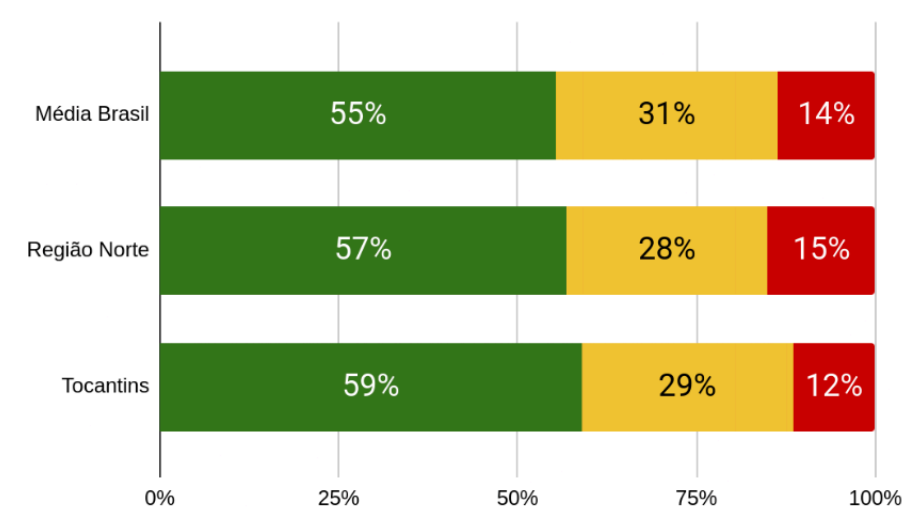


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

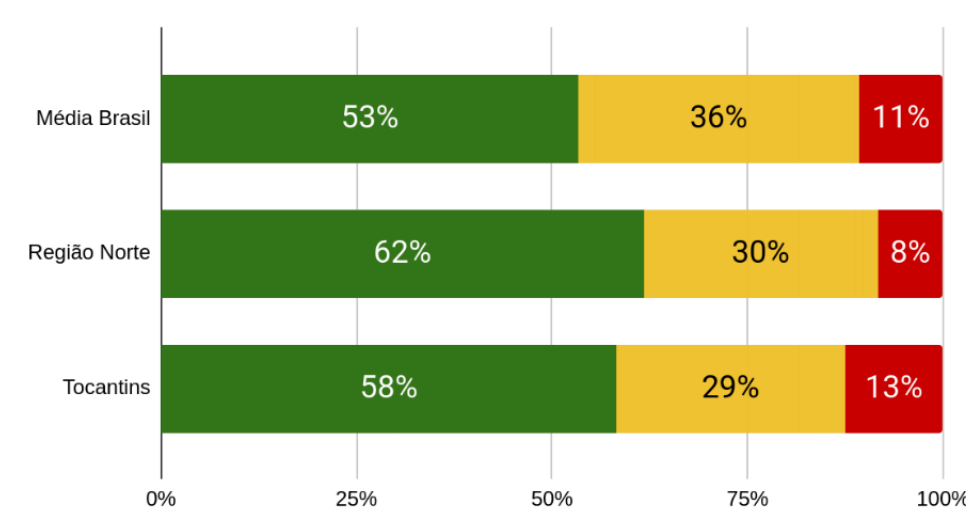


4. Avaliação dos serviços digitais*

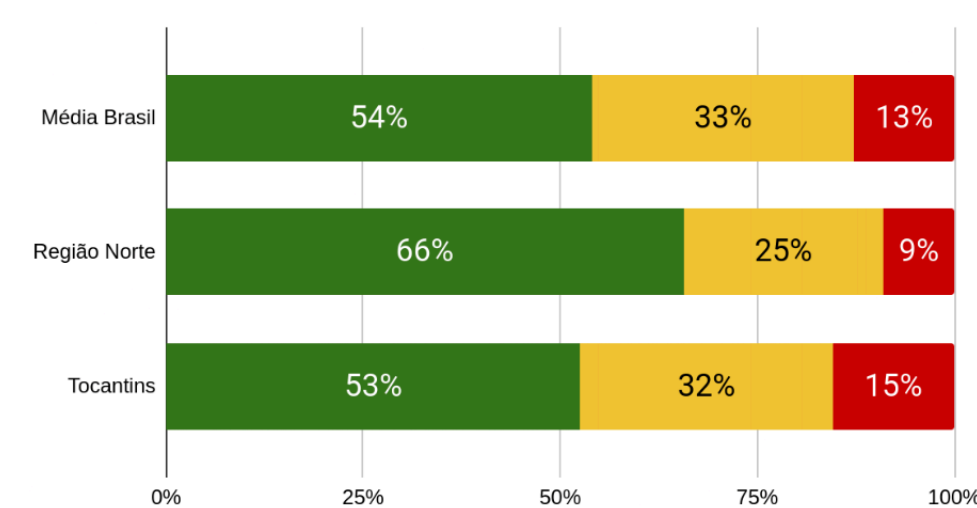
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



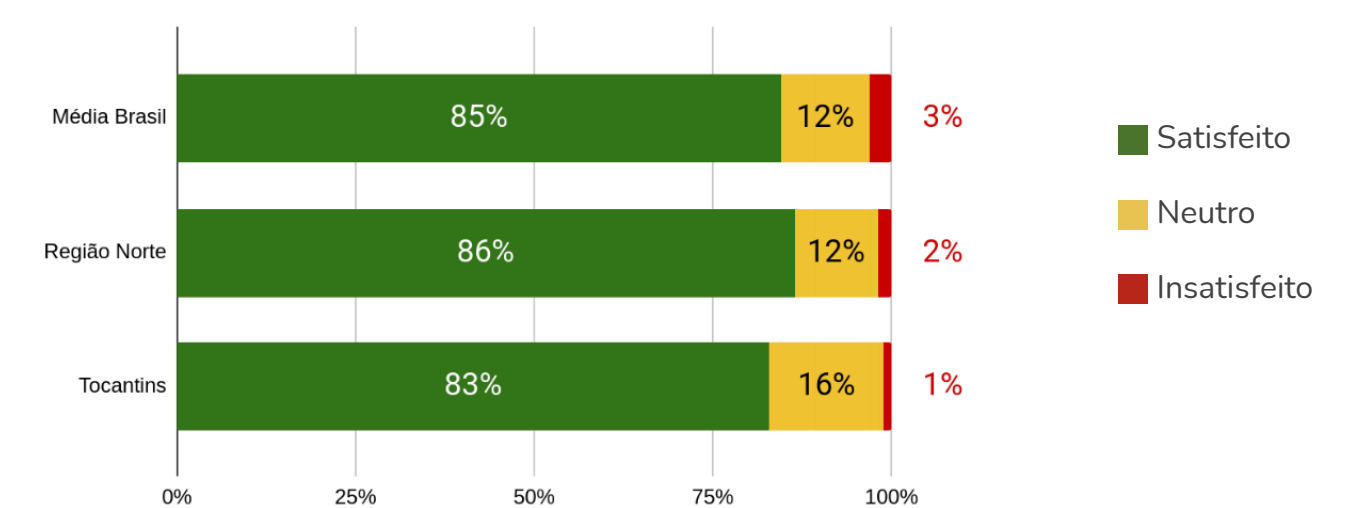
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

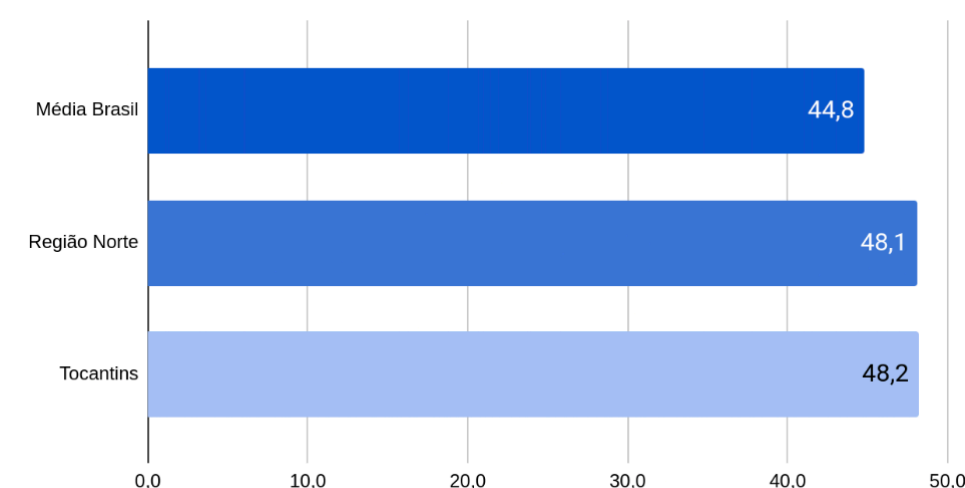


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

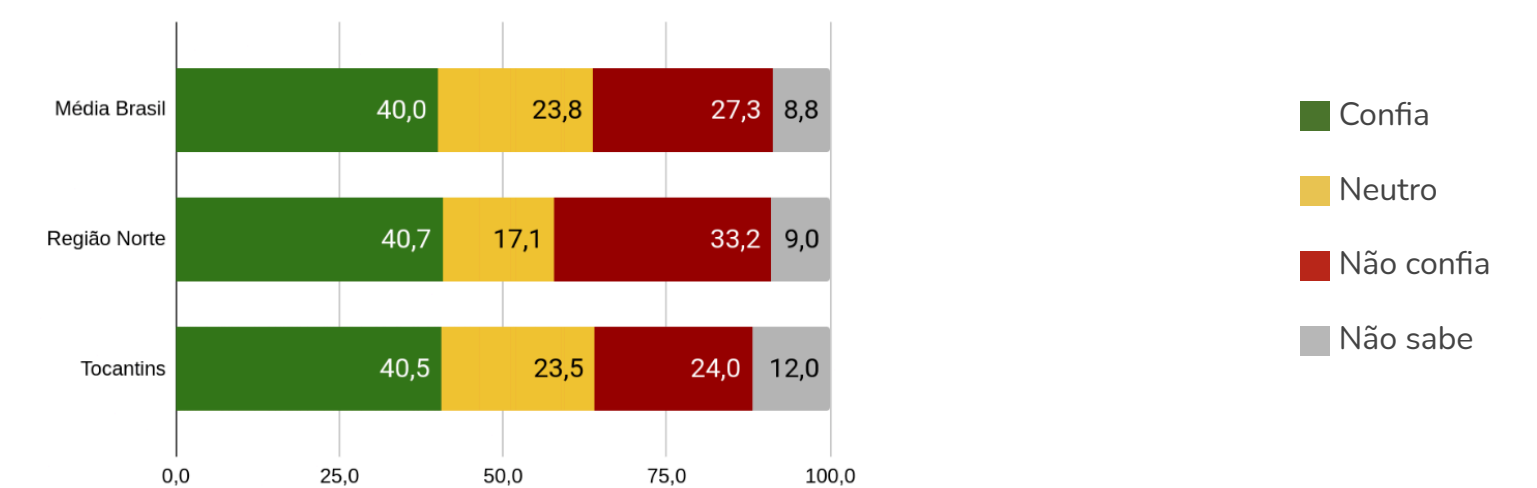


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Tocantins, 31% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 37% os serviços digitais estaduais, 52% os serviços digitais municipais e 1% os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



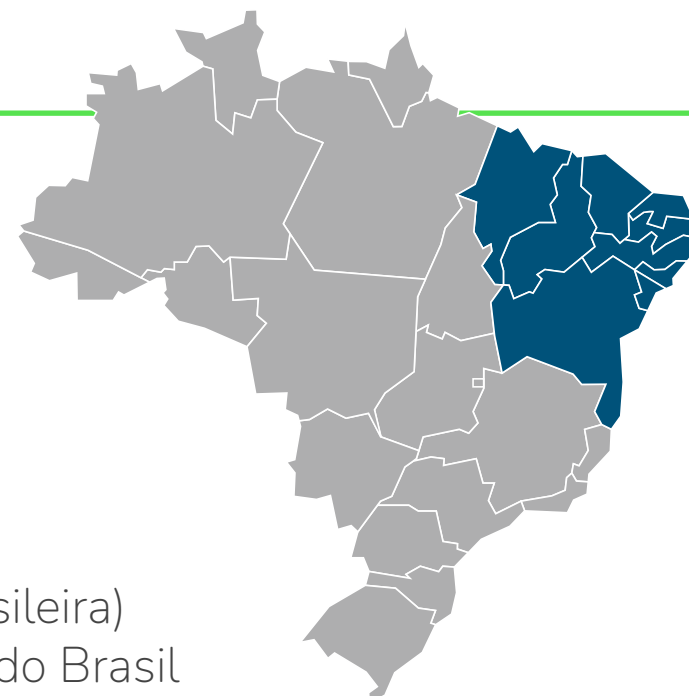
6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



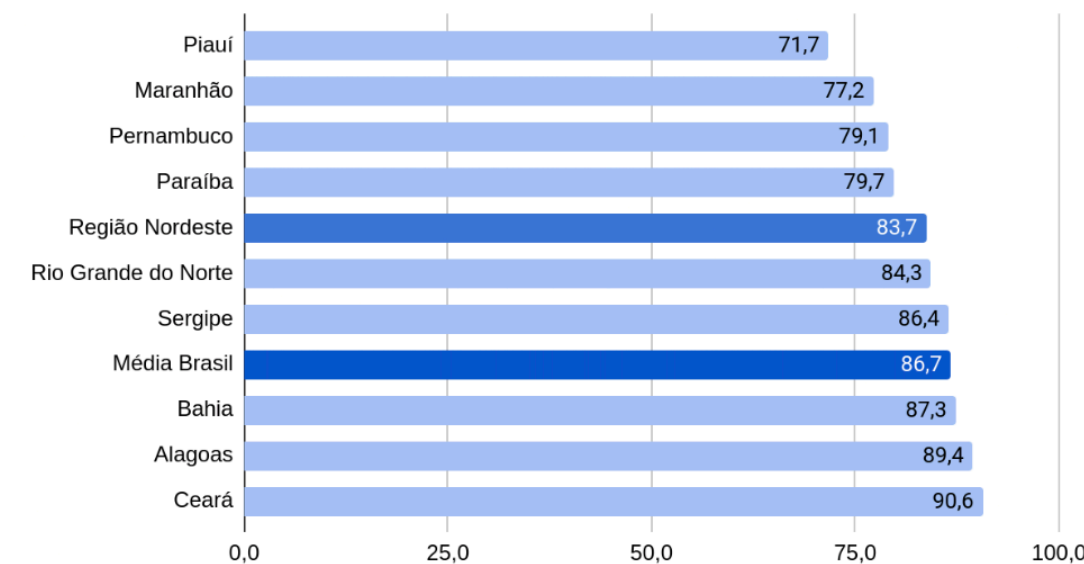
REGIÃO NORDESTE

Informações básicas

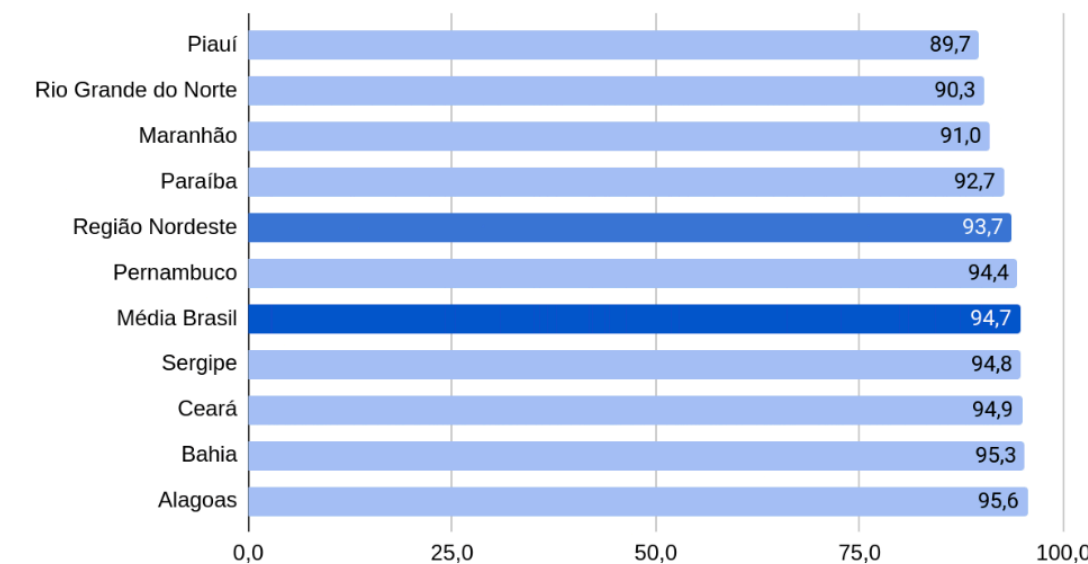
População: 57.374.243
(27,09% da população brasileira)
Representa 14,3% do PIB do Brasil



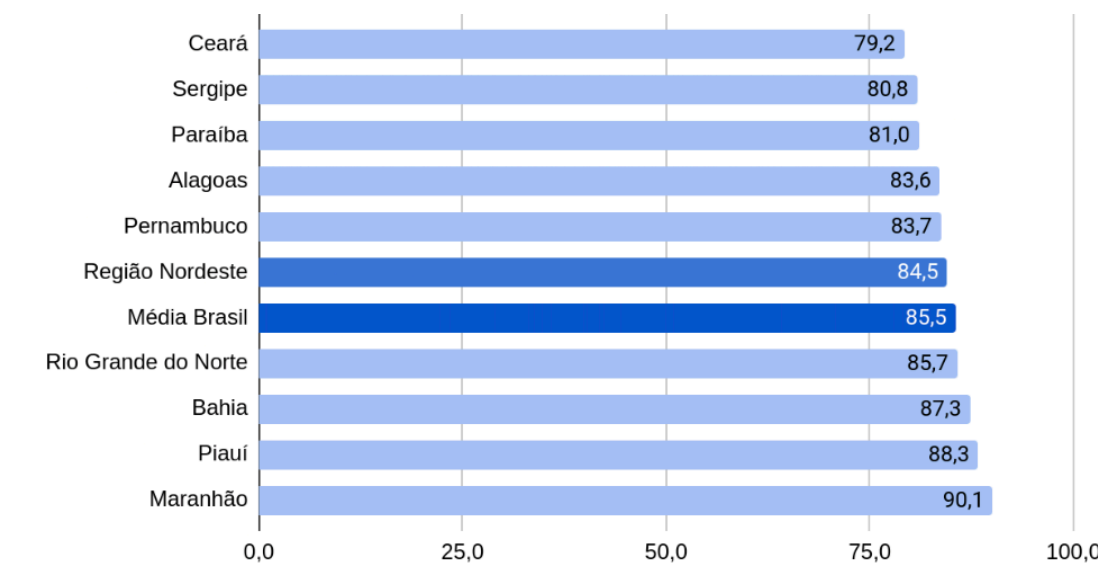
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

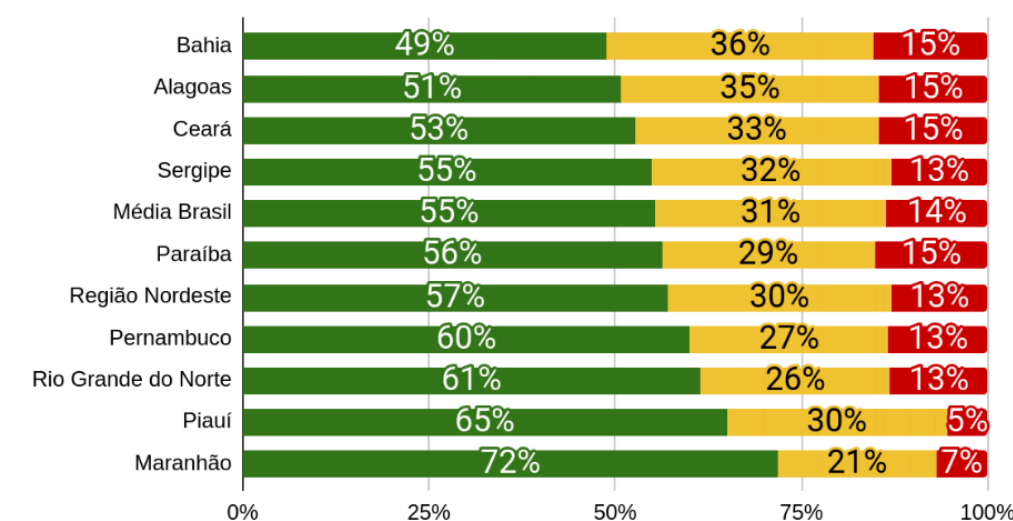


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

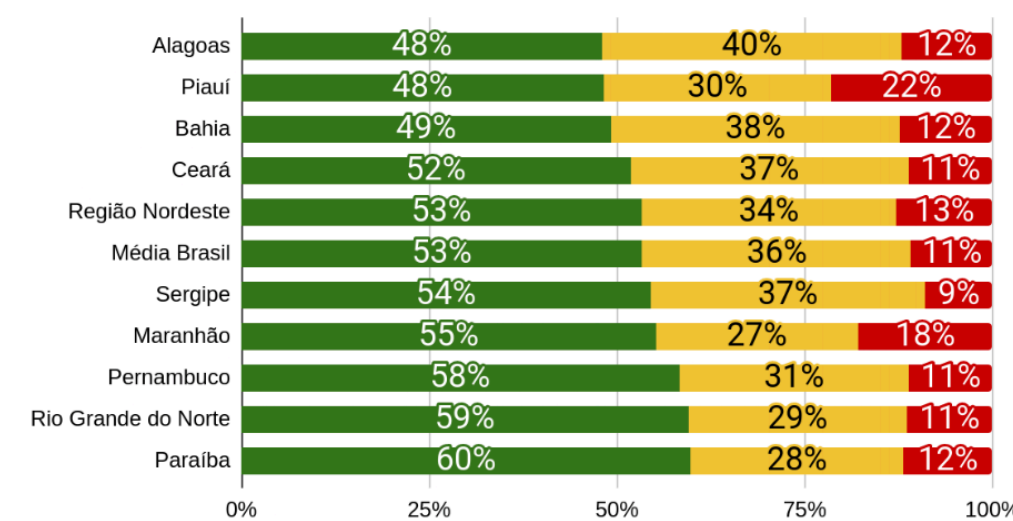


4. Avaliação dos serviços digitais*

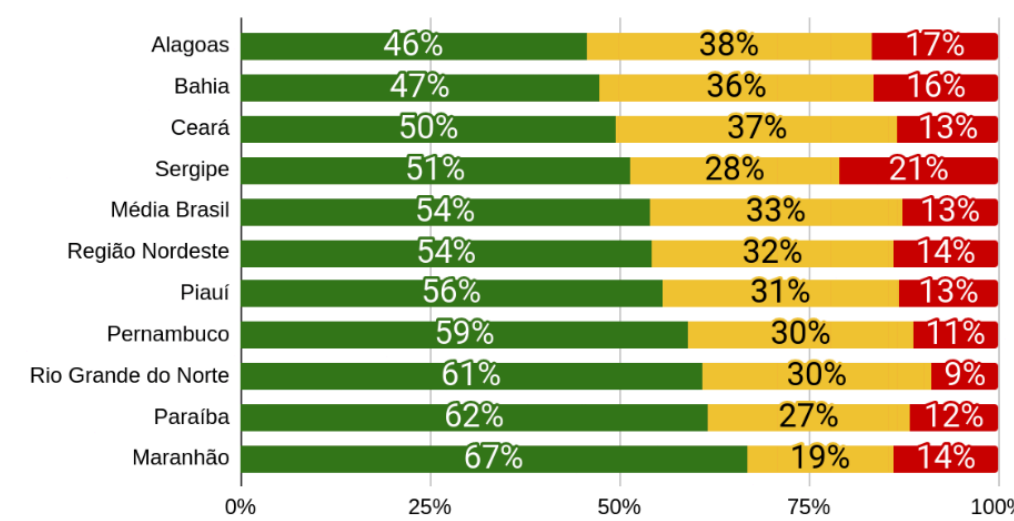
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



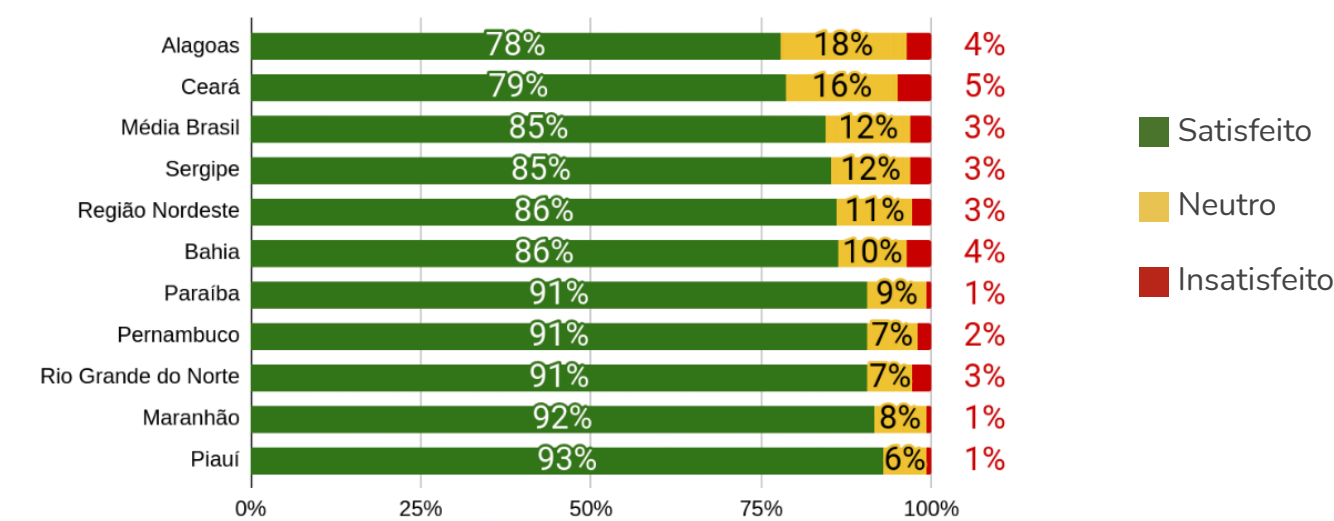
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

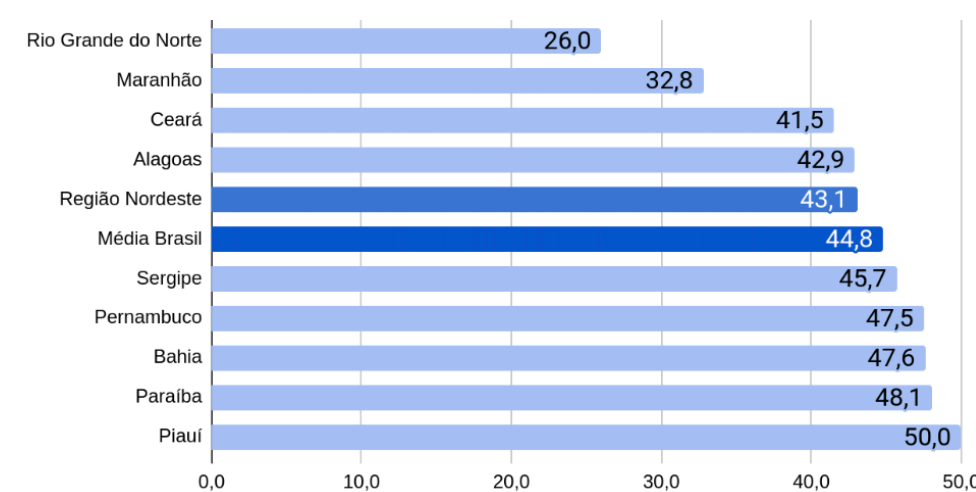


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



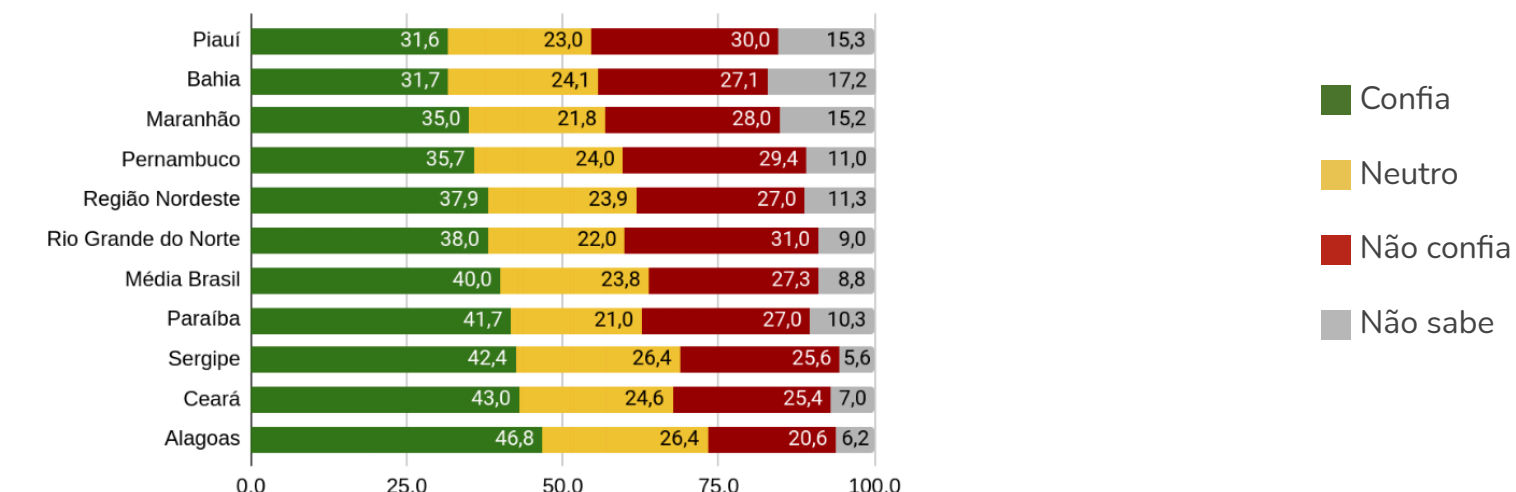
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. Nos estados da região nordeste, 30% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 36% os serviços digitais estaduais, 47% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



26

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



27

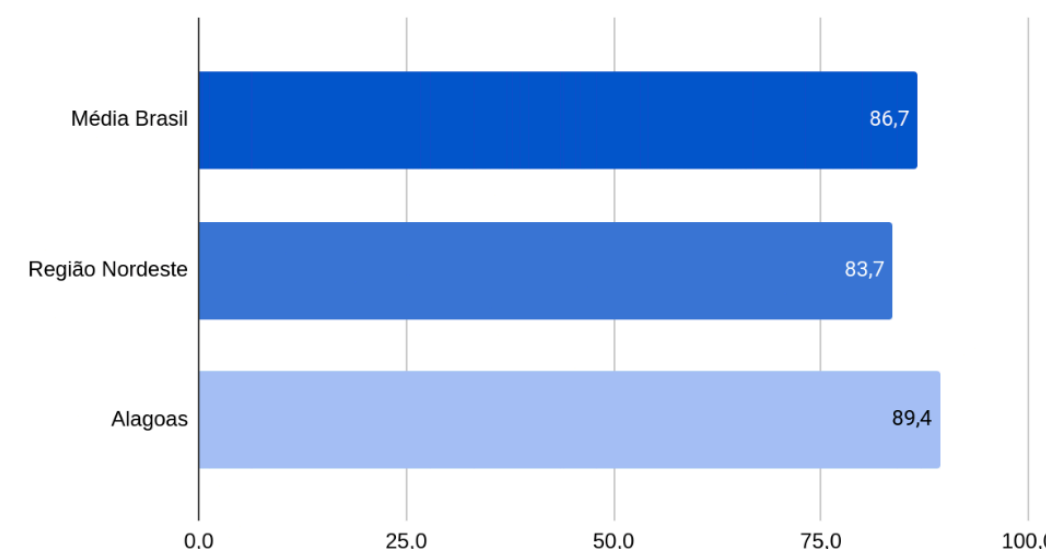
ALAGOAS

Informações básicas

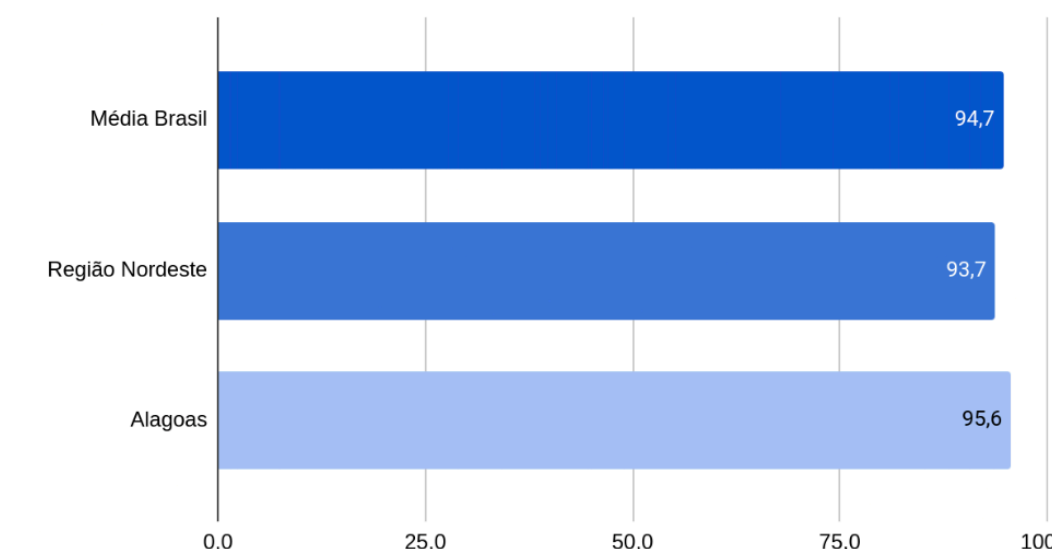
Capital: Maceió
População: 3.351.543
(1,6% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 16.375,56
(50% do PIB *per capita* nacional)



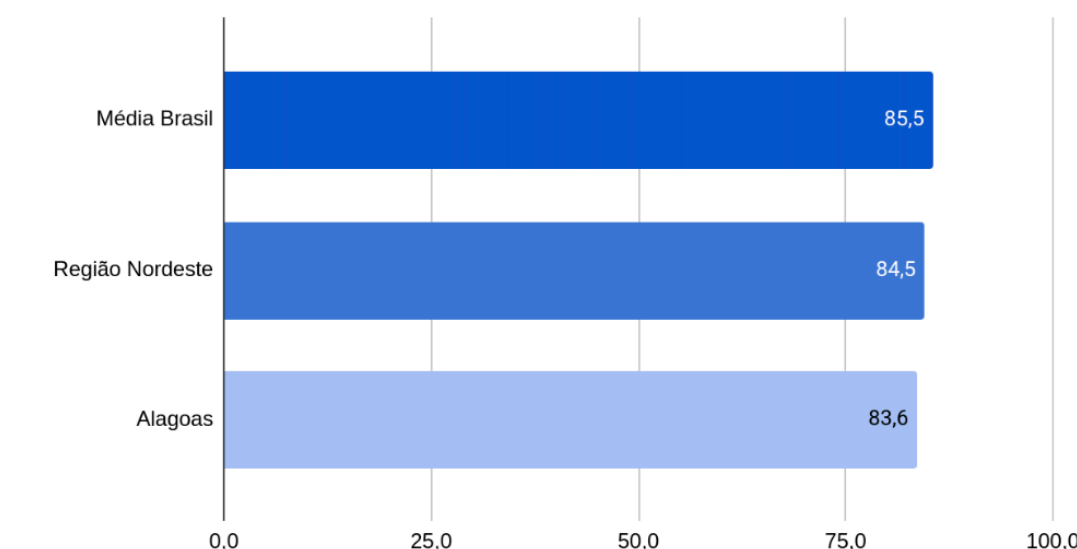
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

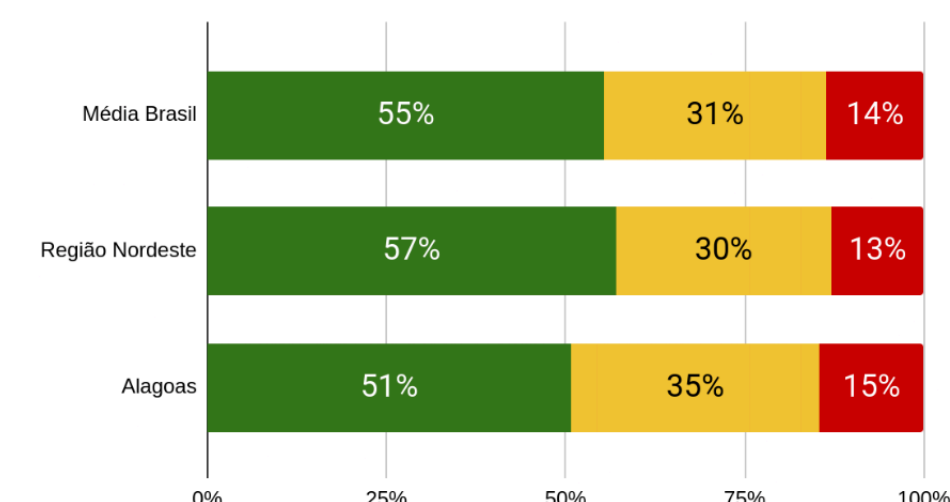


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

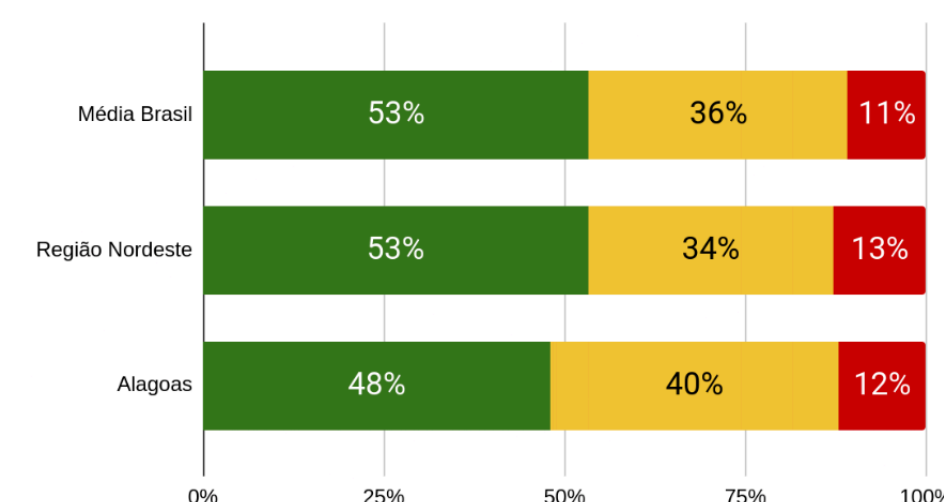


4. Avaliação dos serviços digitais*

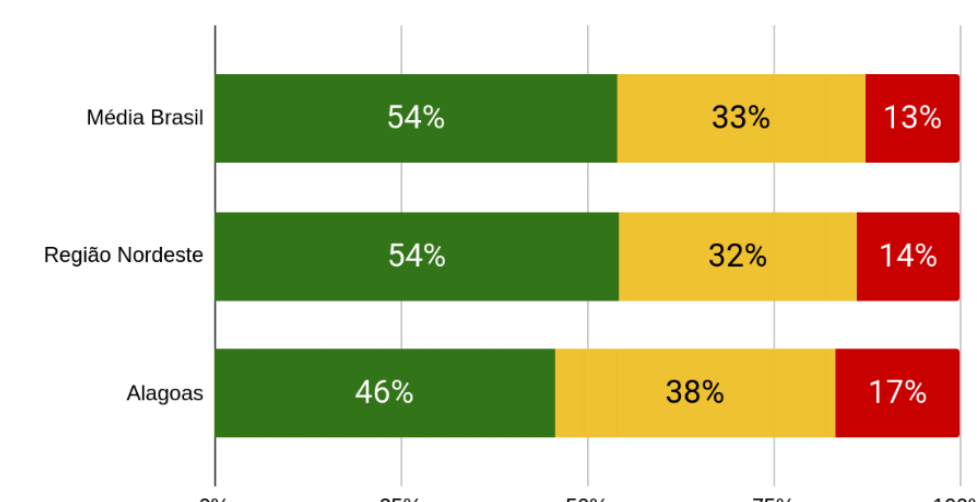
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



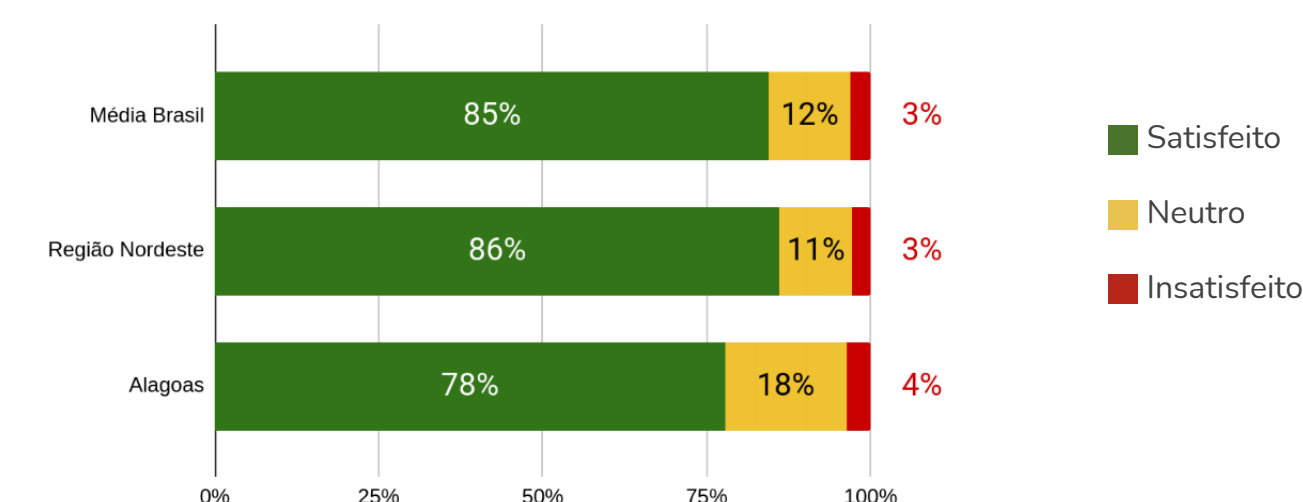
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

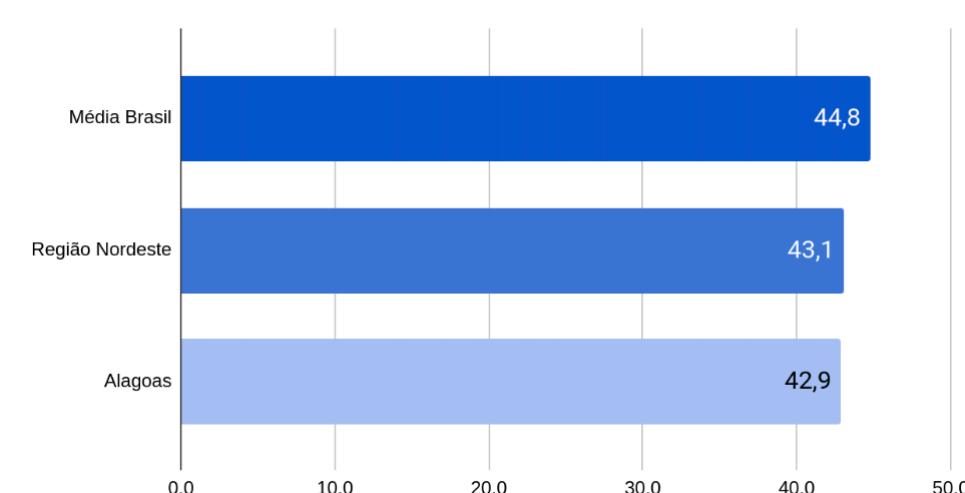


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

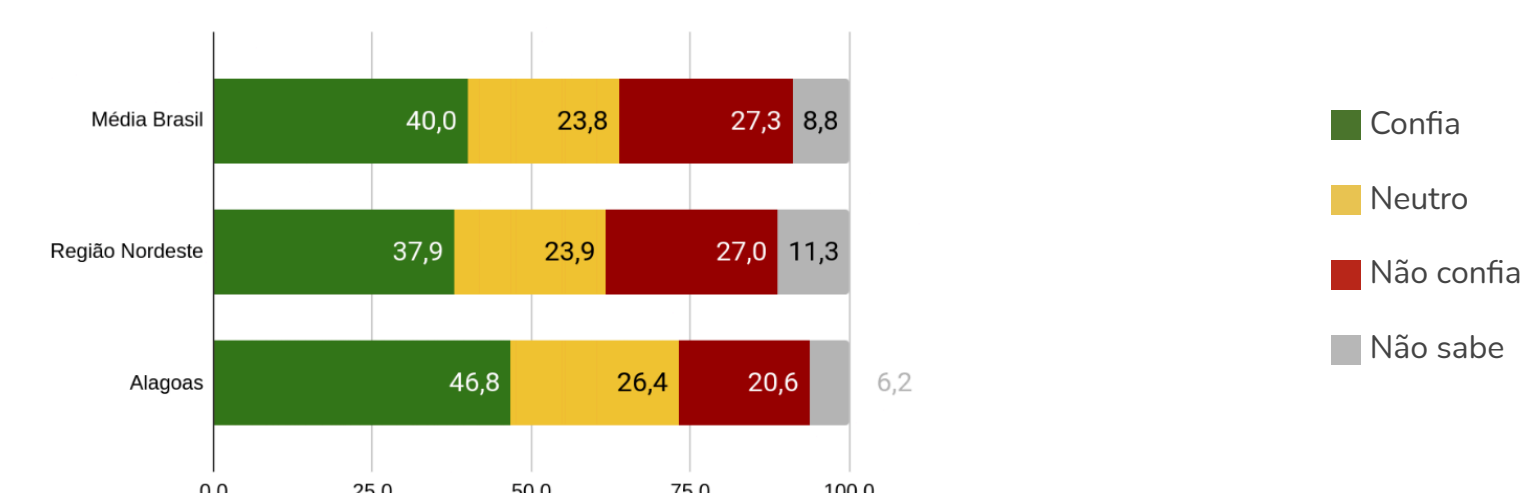


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Alagoas, 26% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 26% os serviços digitais estaduais, 45% os serviços digitais municipais e 1% os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



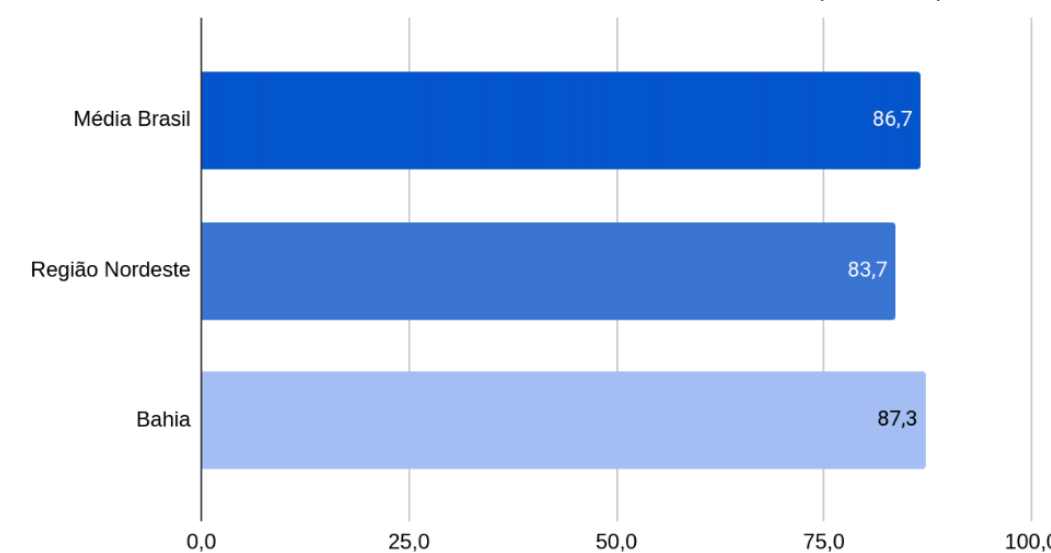
BAHIA

Informações básicas

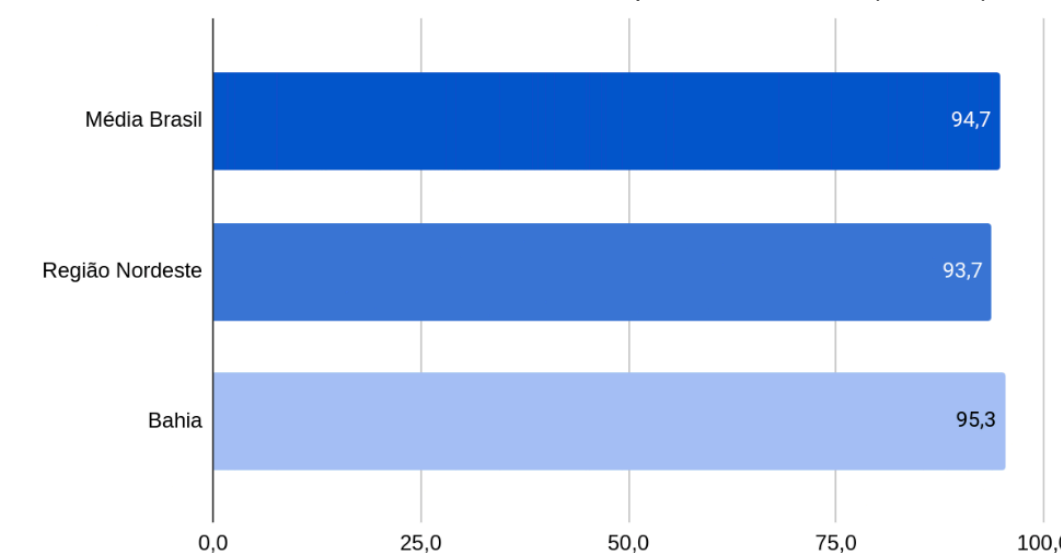
Capital: Salvador
População: 14.930.634
(7,1% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 19.324,04
(60% do PIB *per capita* nacional)



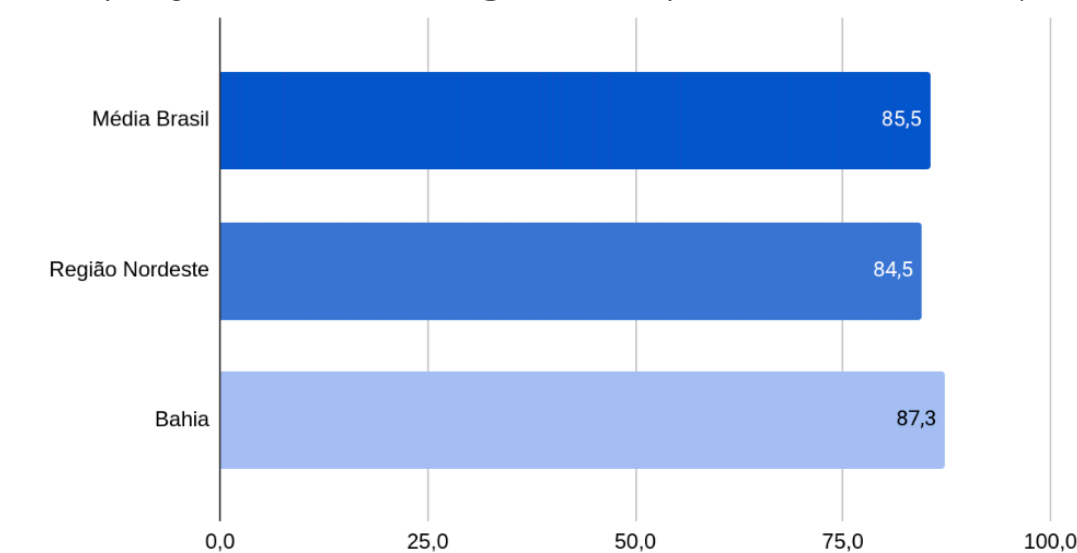
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

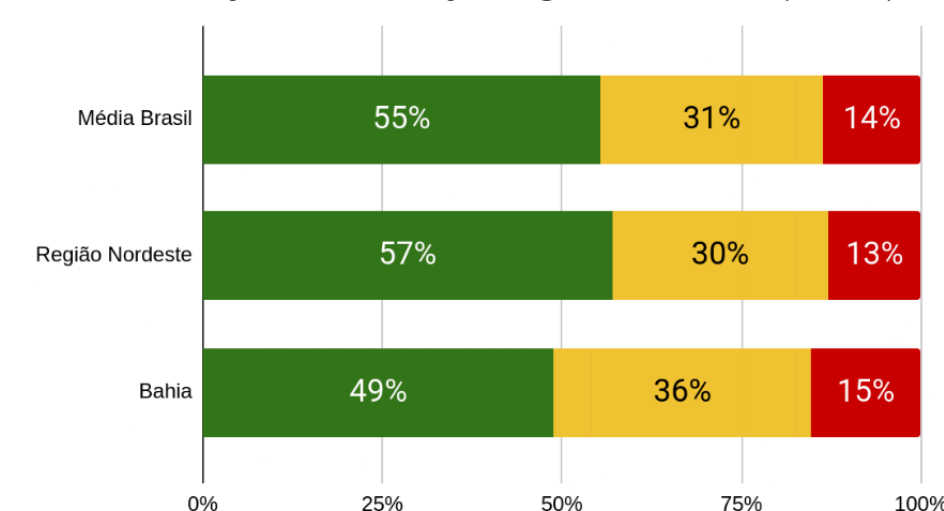


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

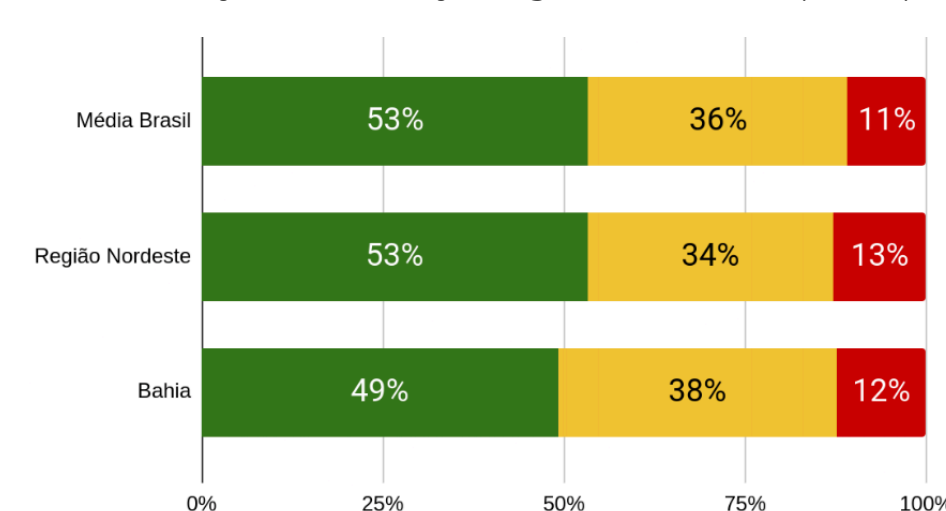


4. Avaliação dos serviços digitais*

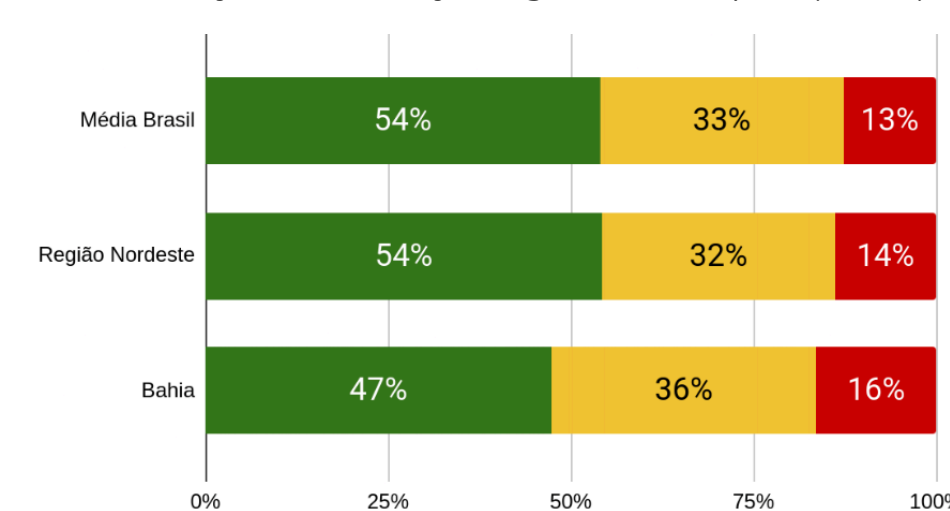
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



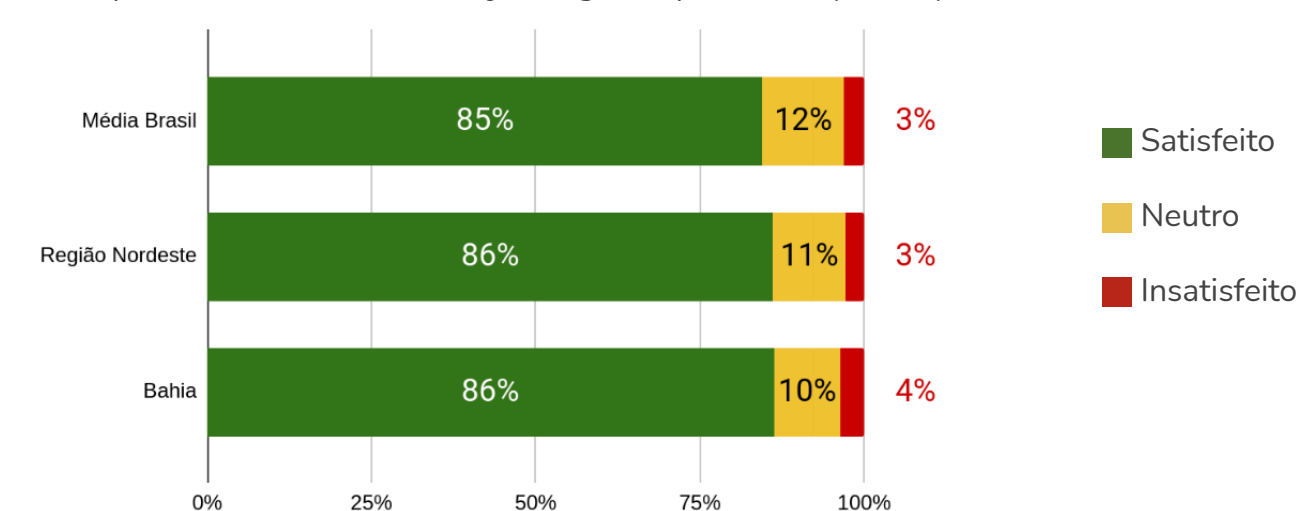
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

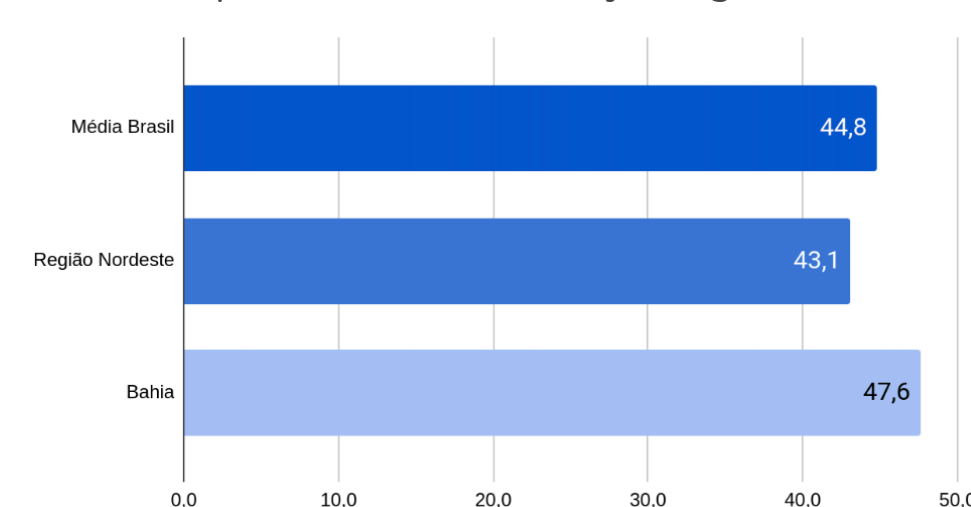


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

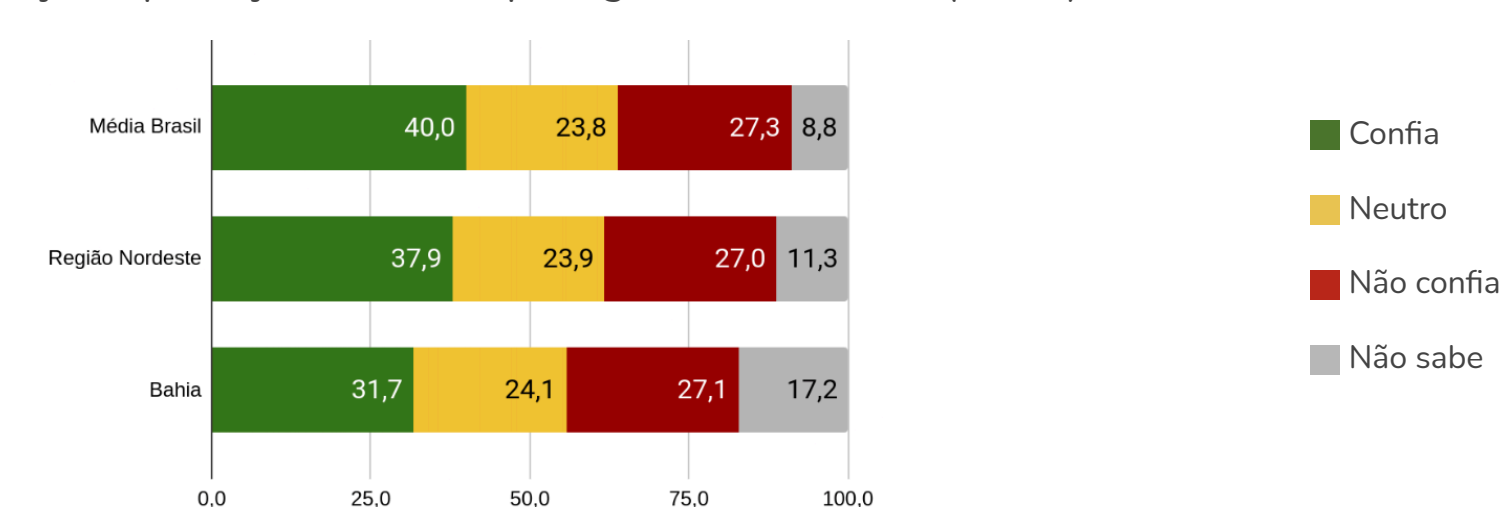


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado da Bahia, 35% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 43% os serviços digitais estaduais, 53% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



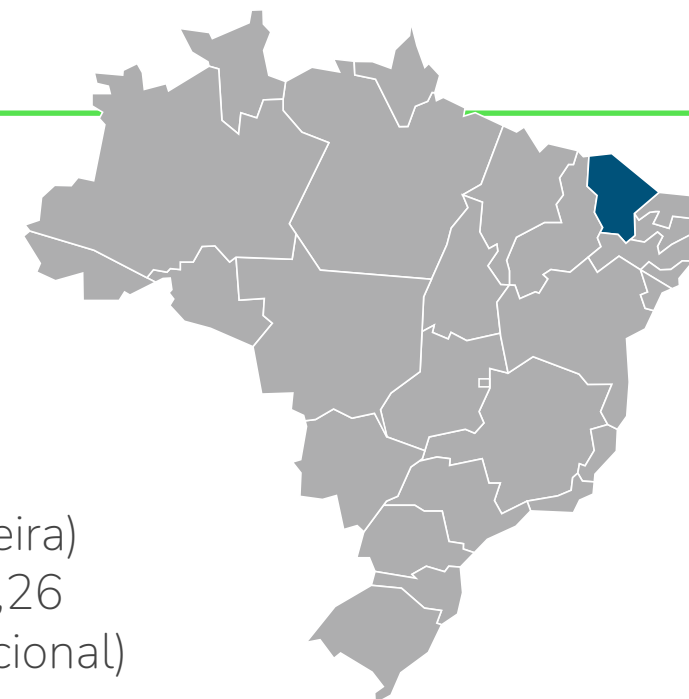
6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



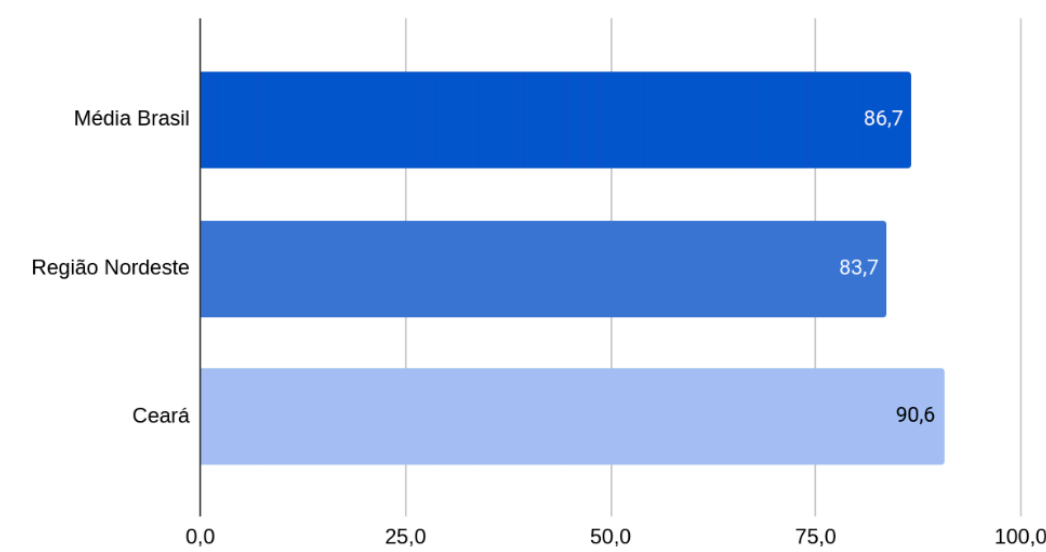
CEARÁ

Informações básicas

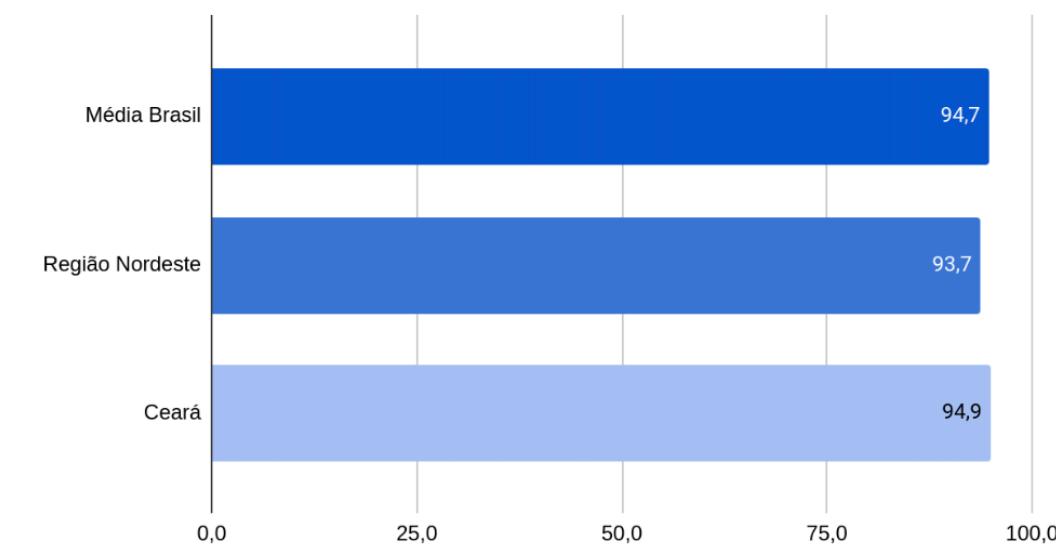
Capital: Fortaleza
População: 9.187.103
(4,3% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 17.178,26
(50% do PIB *per capita* nacional)



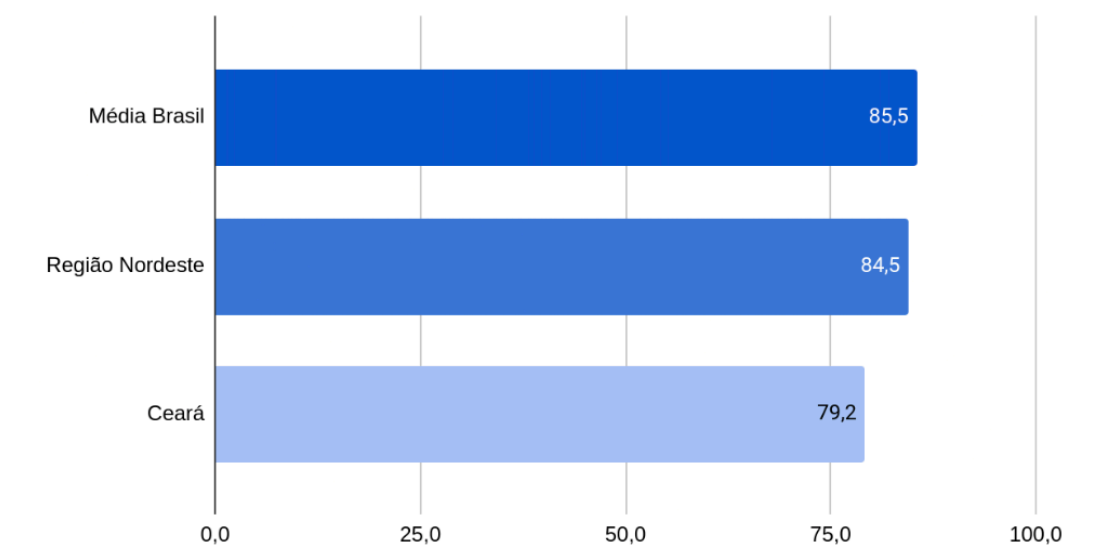
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

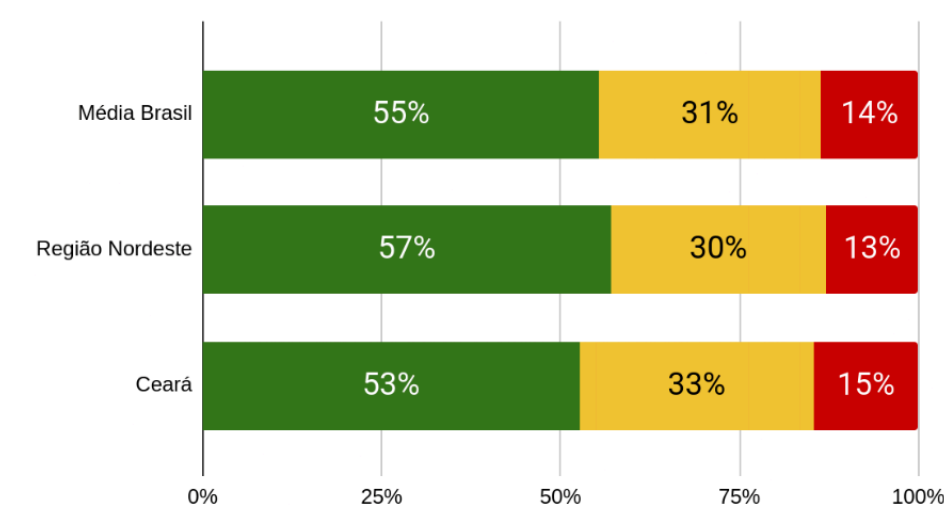


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

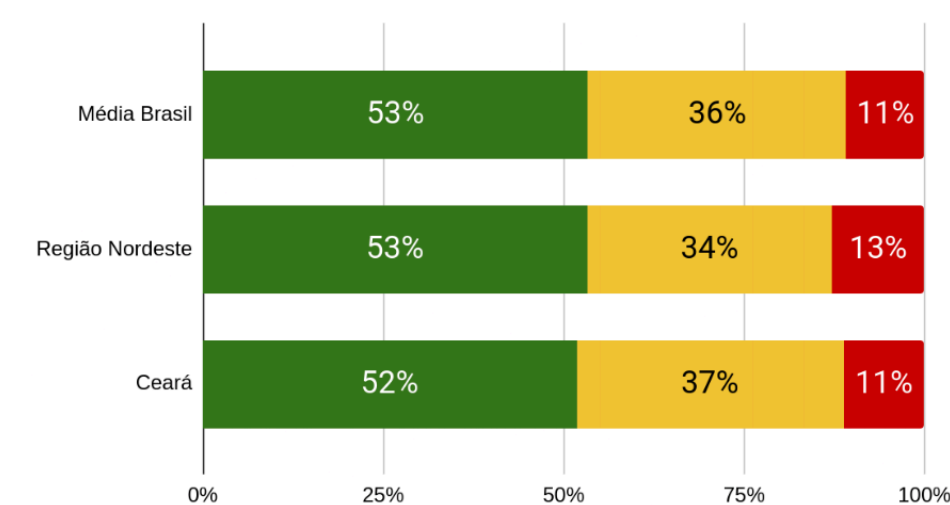


4. Avaliação dos serviços digitais*

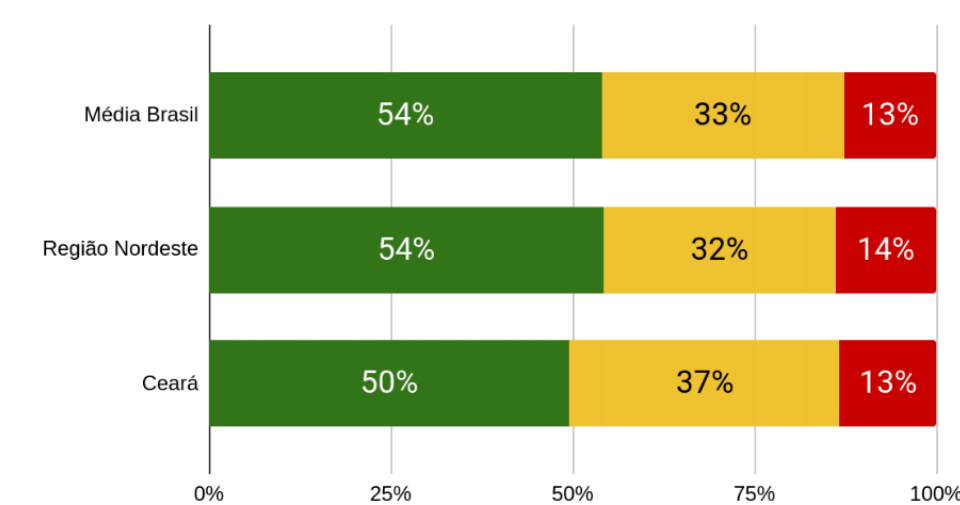
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



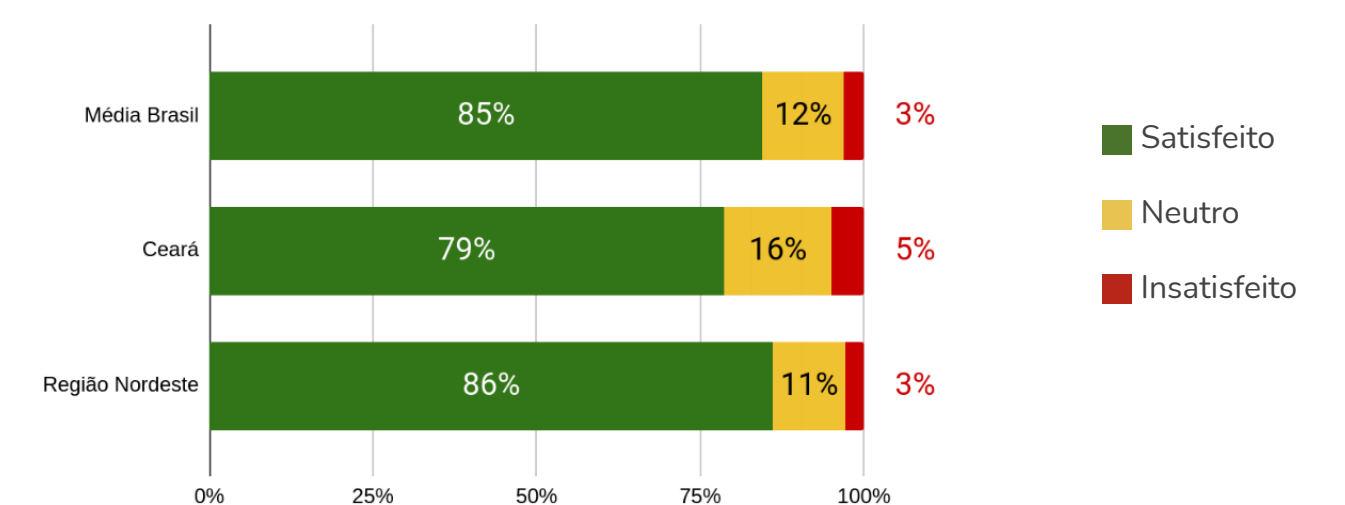
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

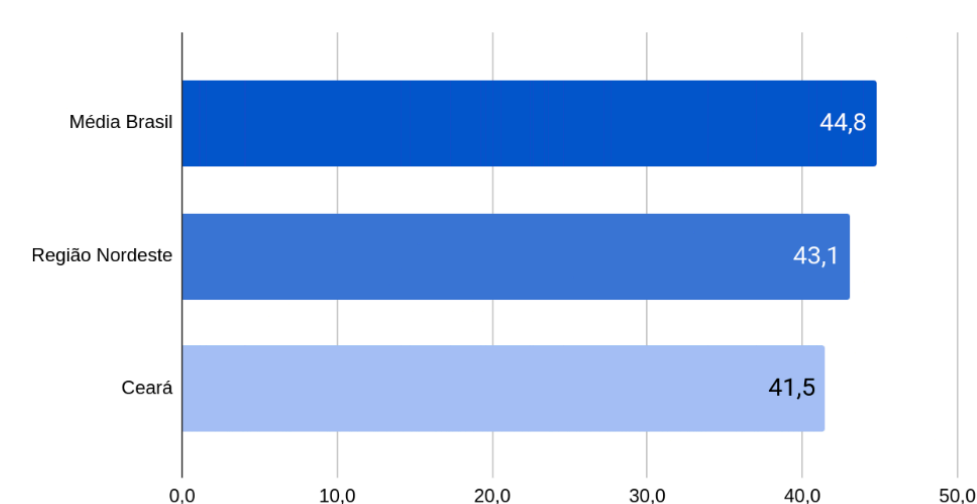


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

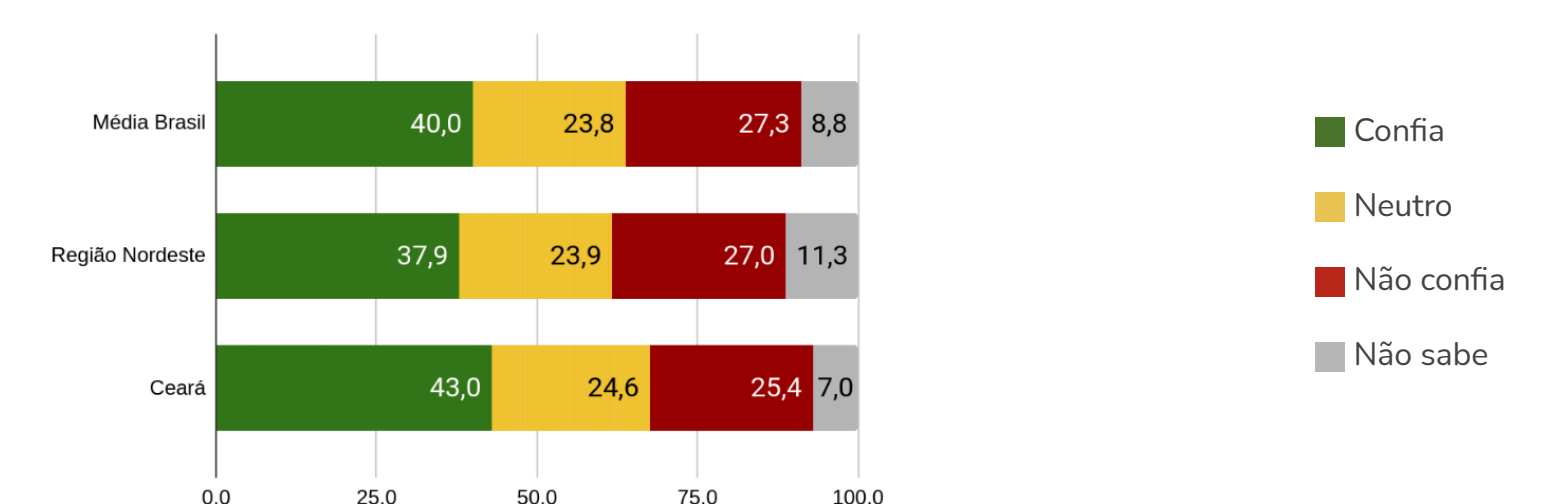


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Ceará, 15% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 18% os serviços digitais estaduais, 33% os serviços digitais municipais e 1% os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



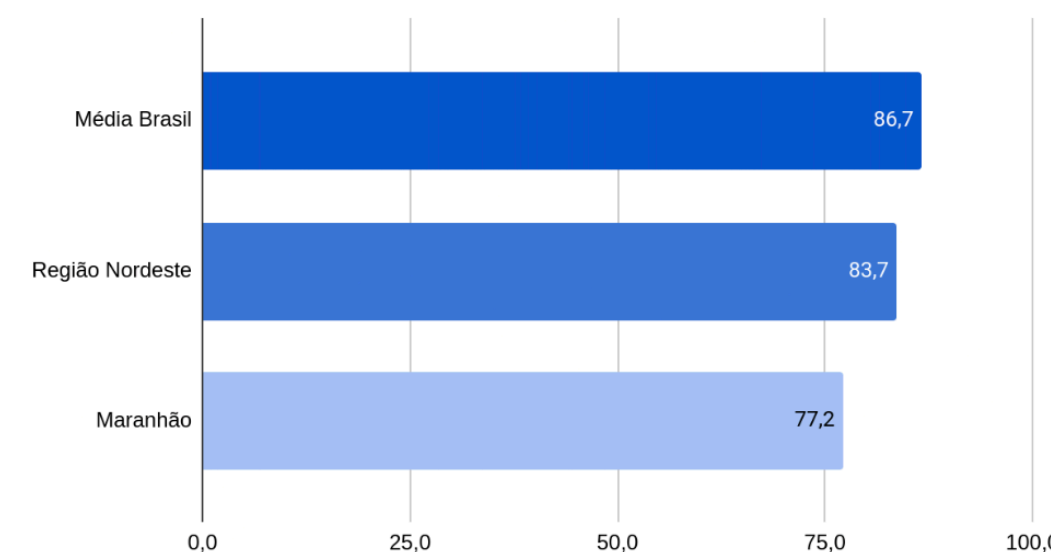
MARANHÃO

Informações básicas

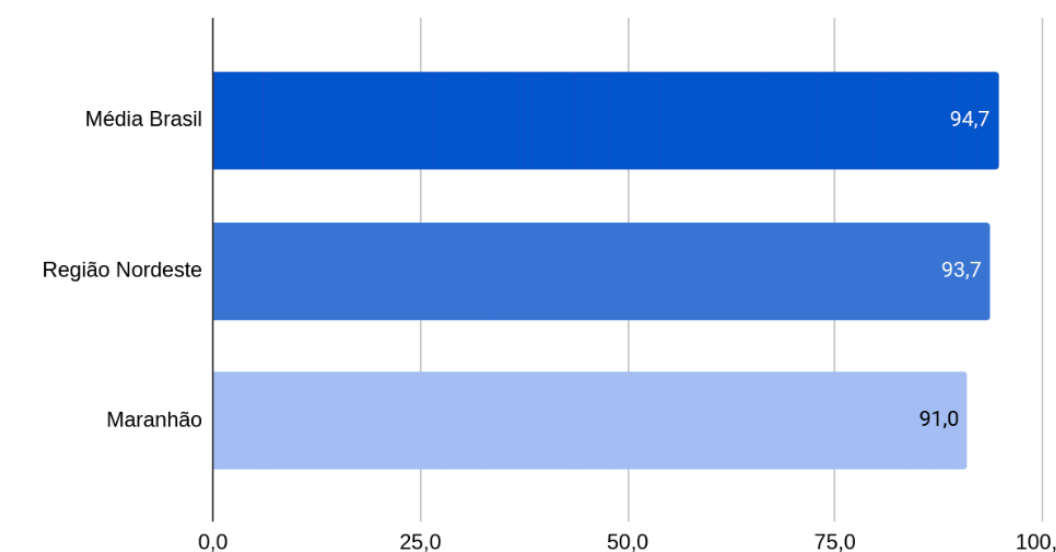
Capital: São Luís
População: 7.114.598
(3,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 13.955,75
(40% do PIB *per capita* nacional)



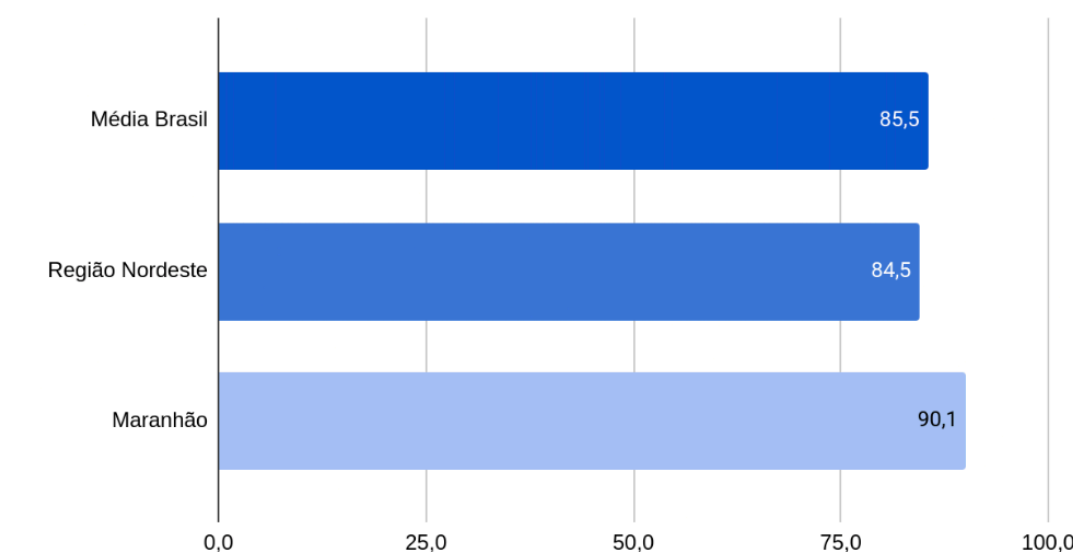
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

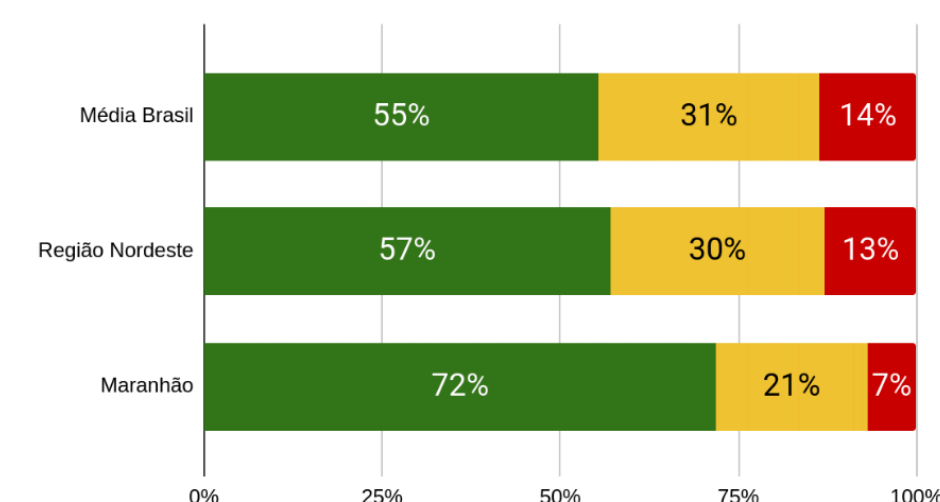


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

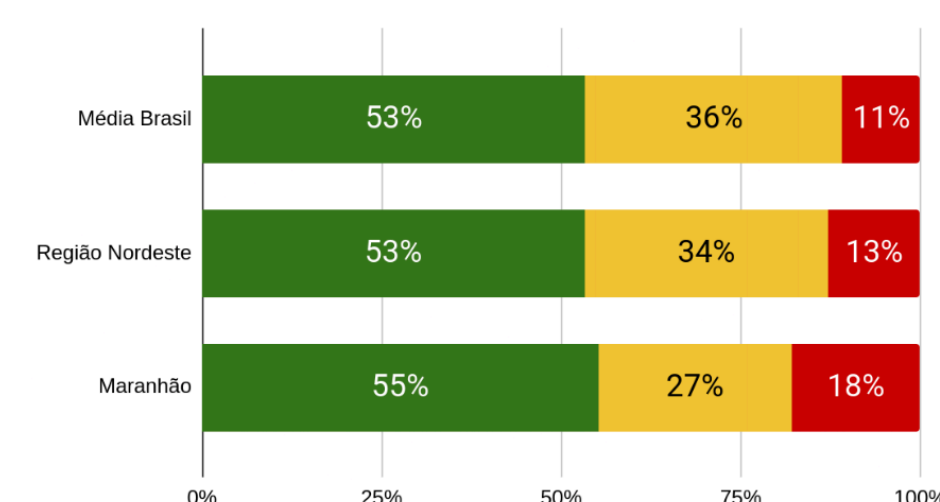


4. Avaliação dos serviços digitais*

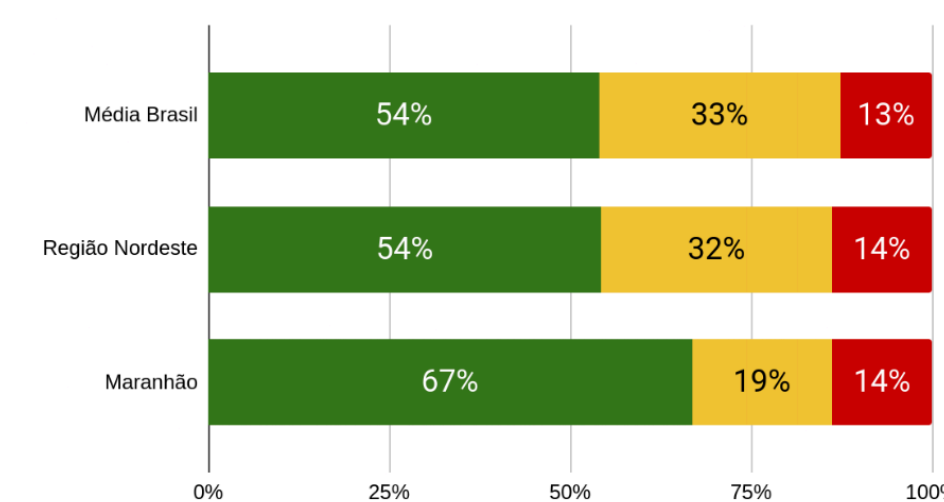
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



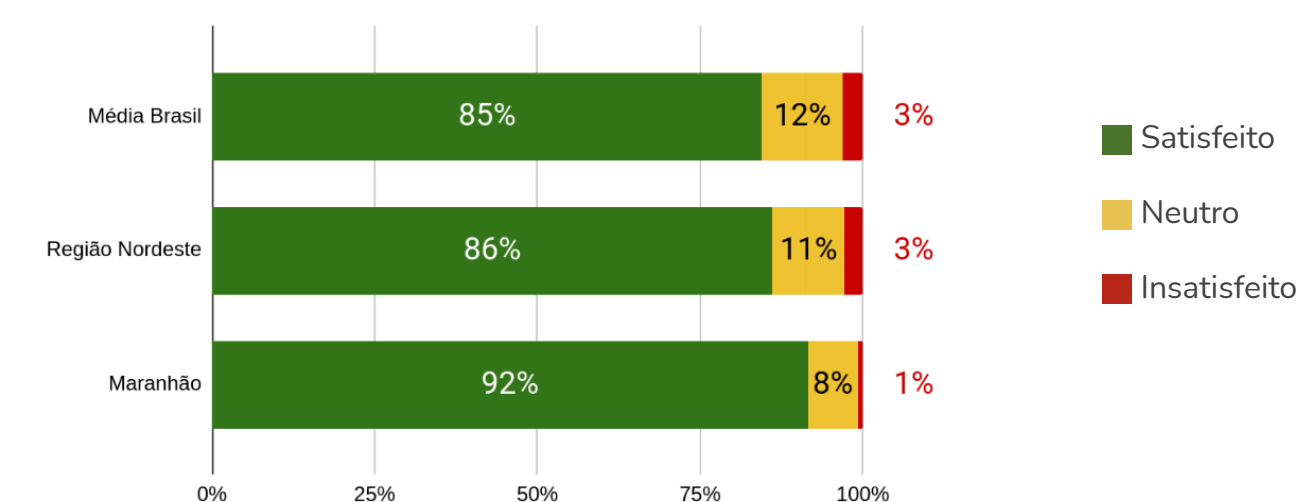
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

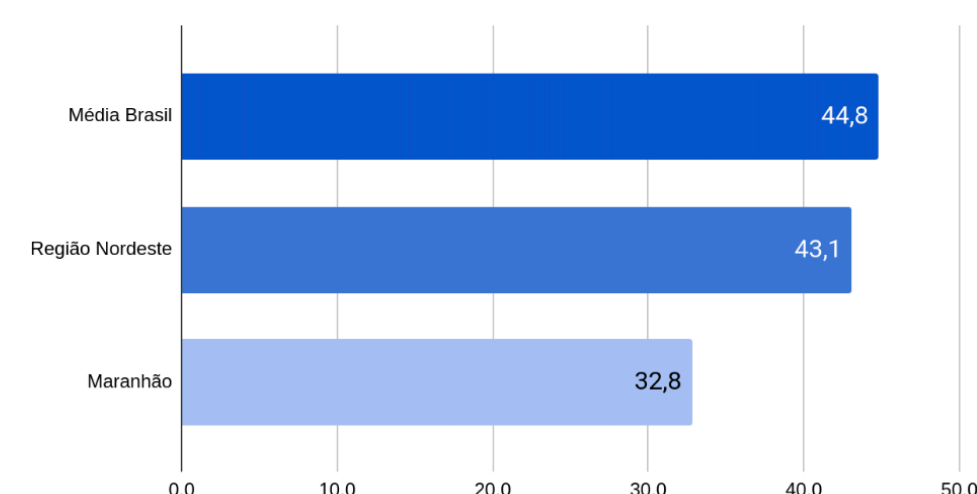


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



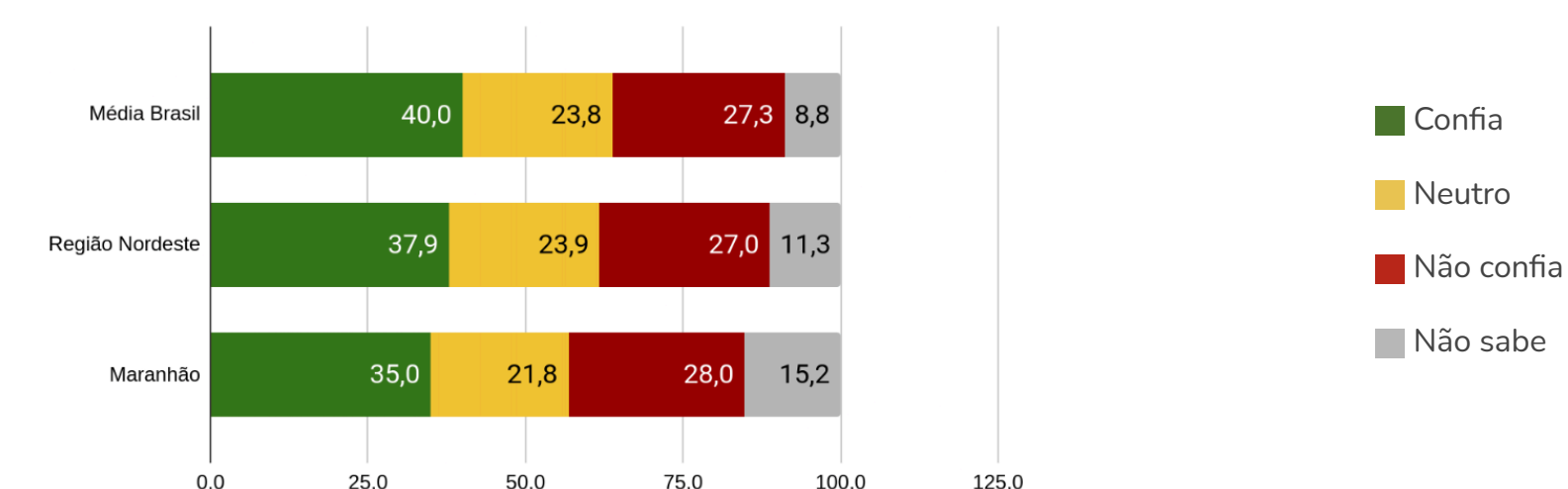
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Maranhão, 35% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 44% os serviços digitais estaduais, 50% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



34

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



35

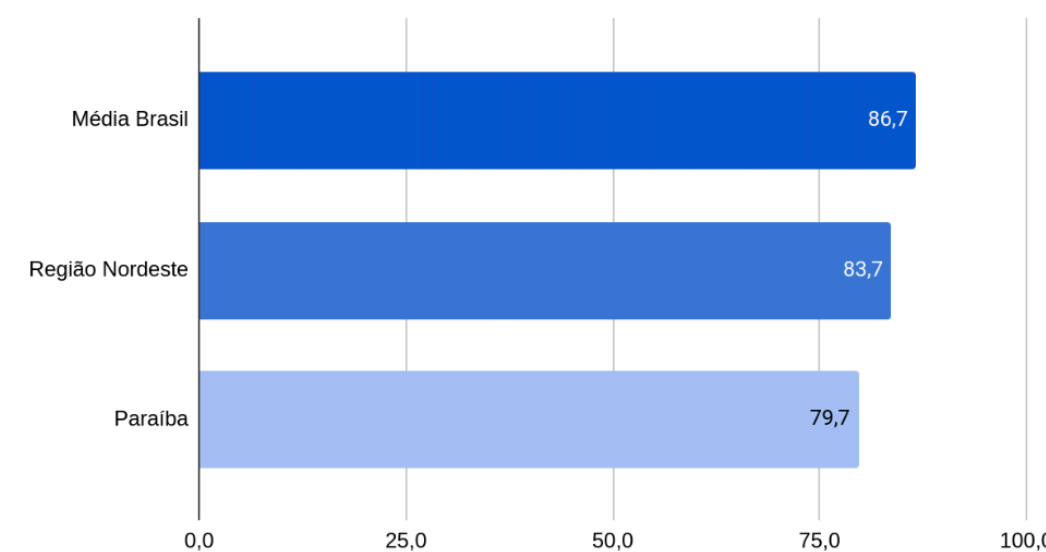
PARAÍBA

Informações básicas

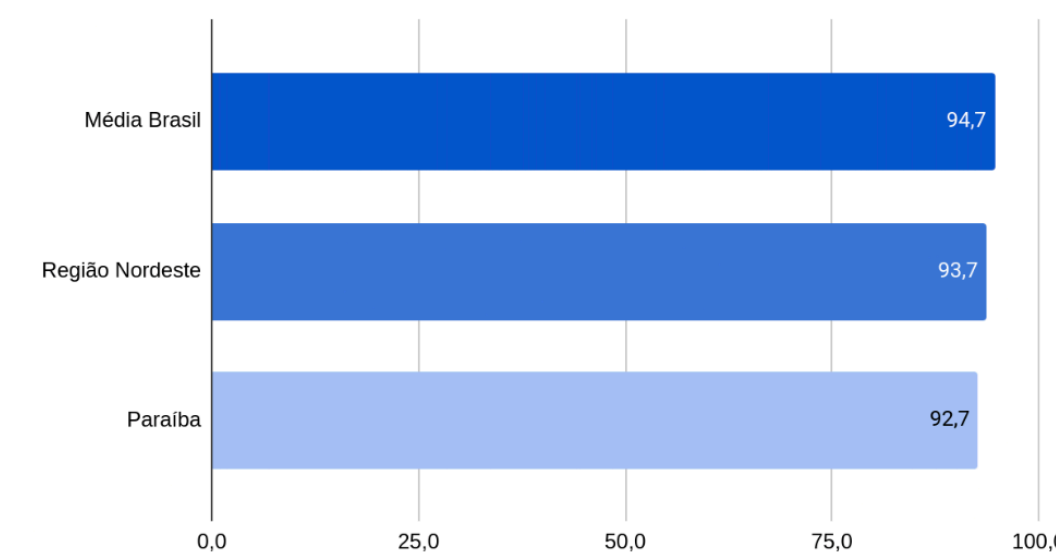
Capital: João Pessoa
População: 4.039.277
(1,9% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 16.107,51
(50% do PIB *per capita* nacional)



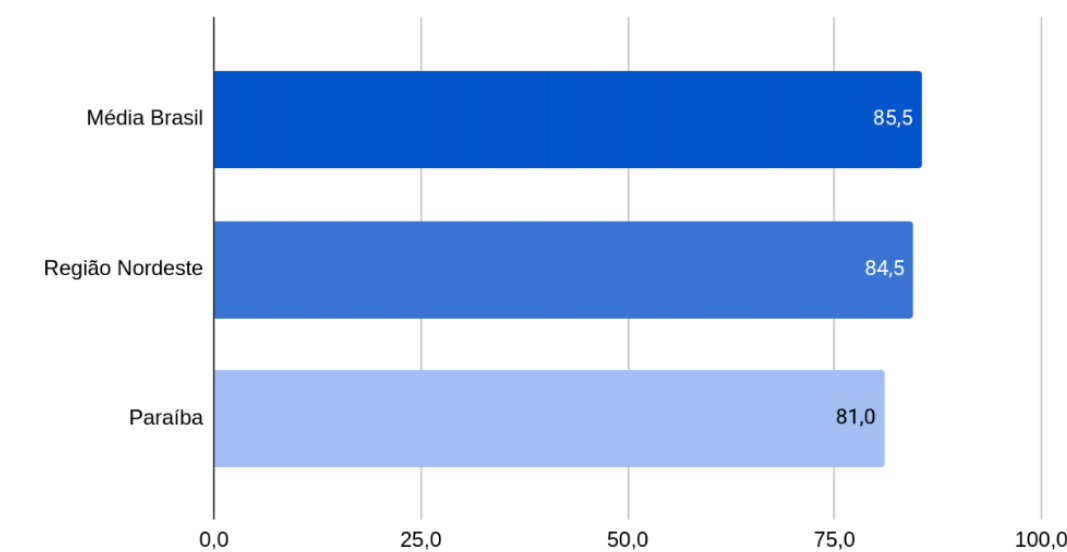
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

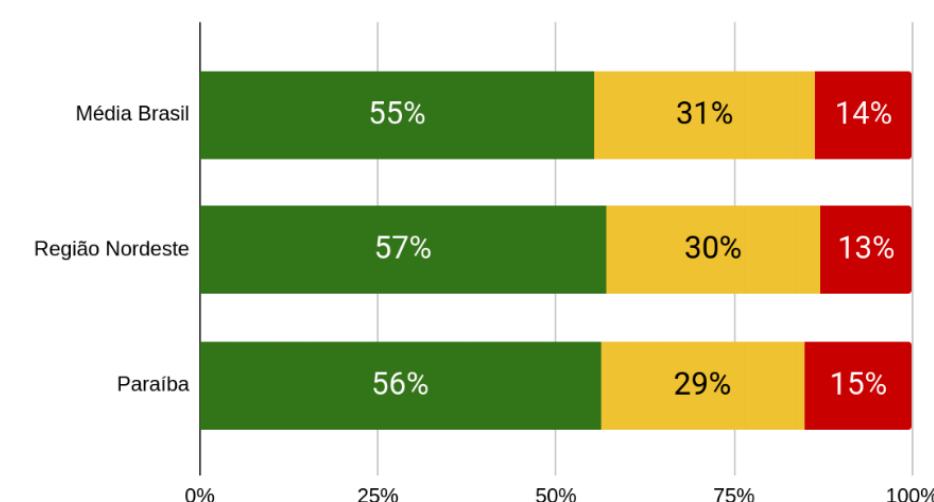


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

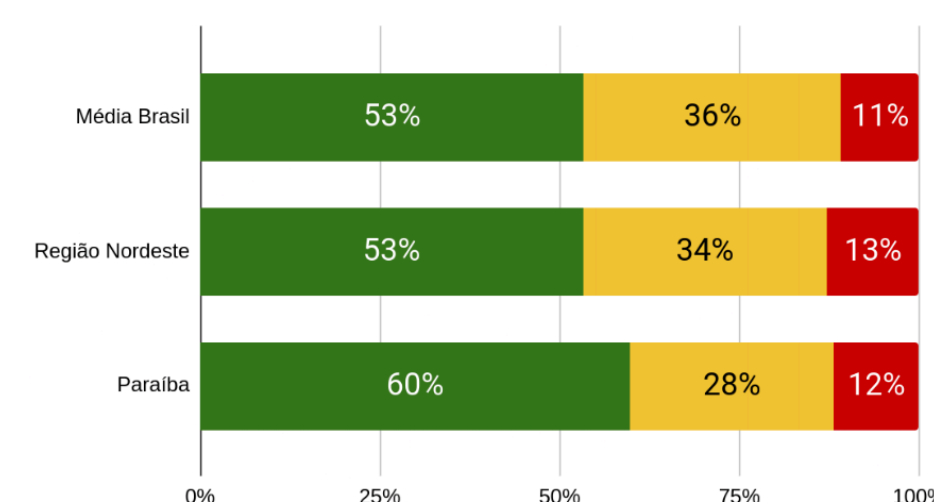


4. Avaliação dos serviços digitais*

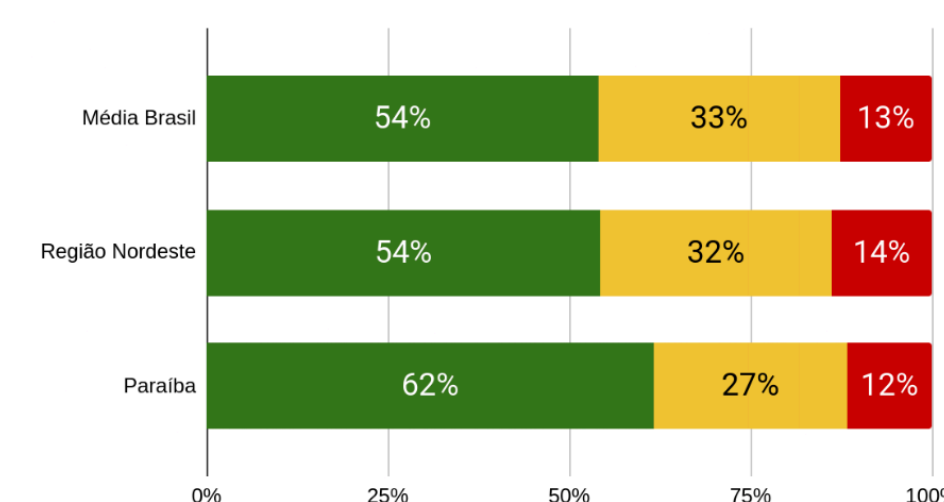
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



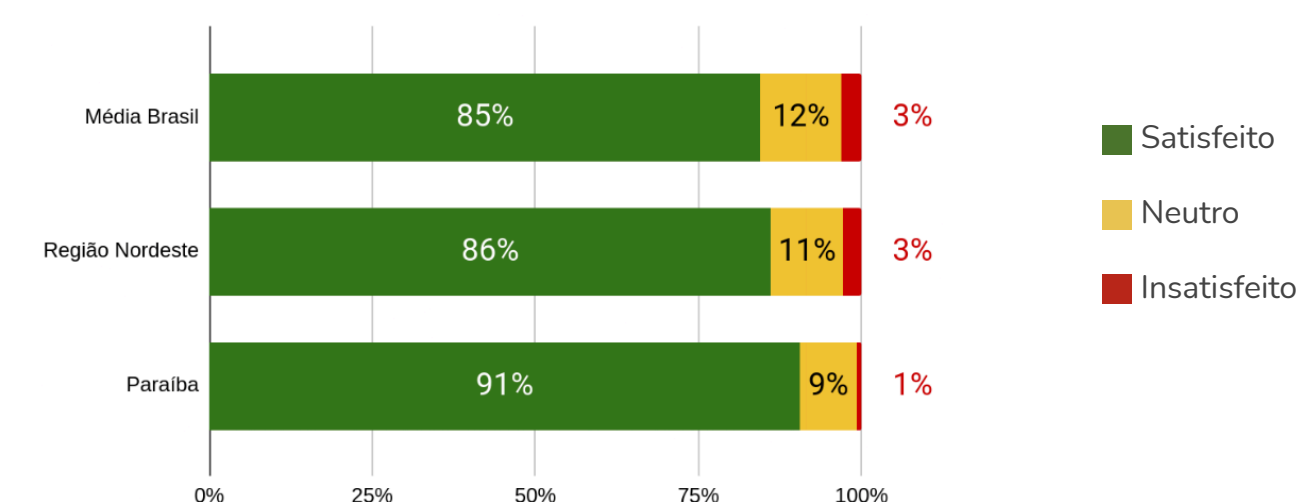
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

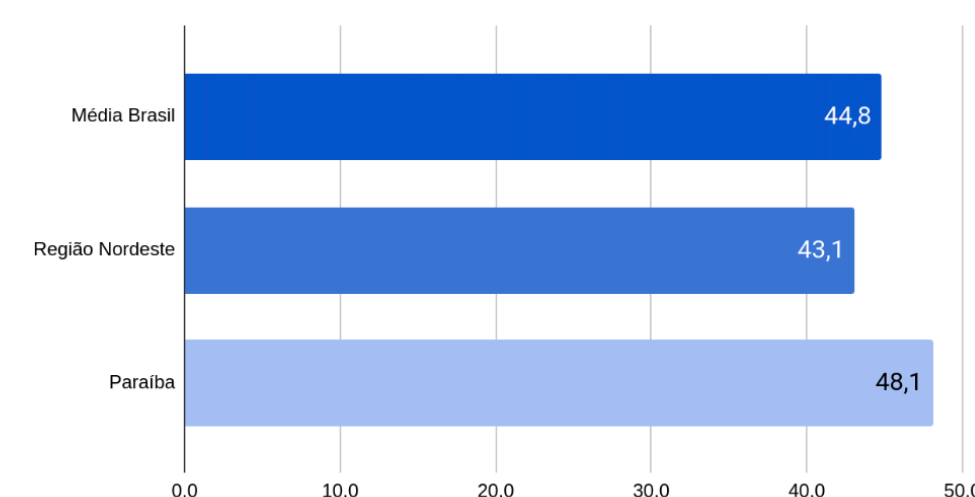


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

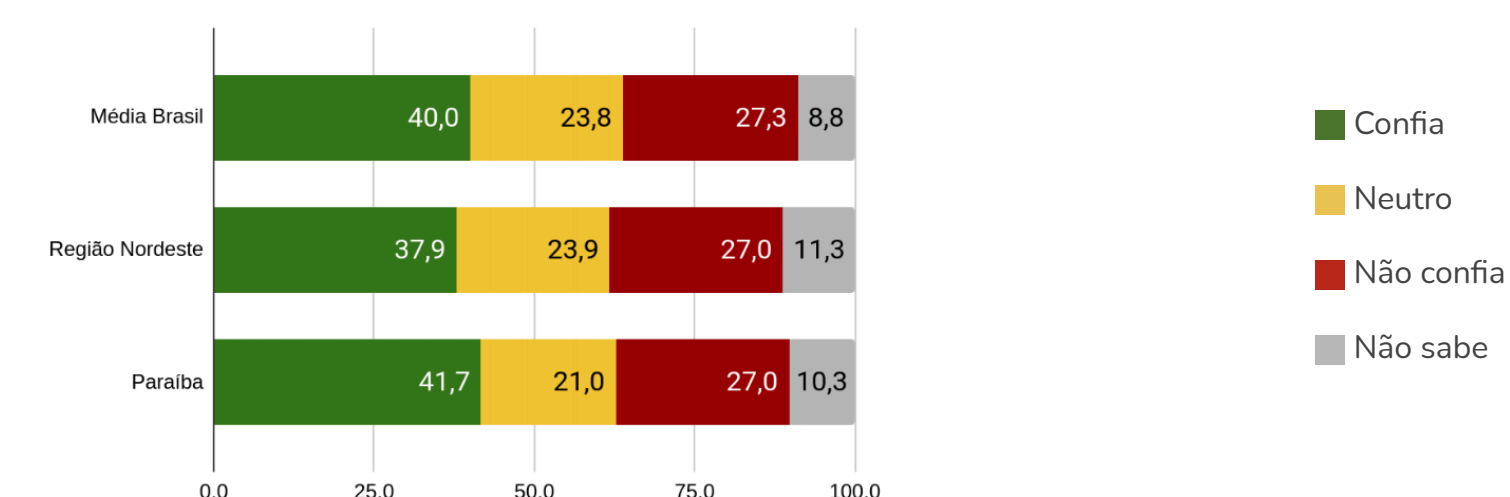


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado da Paraíba, 31% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 41% os serviços digitais estaduais, 49% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



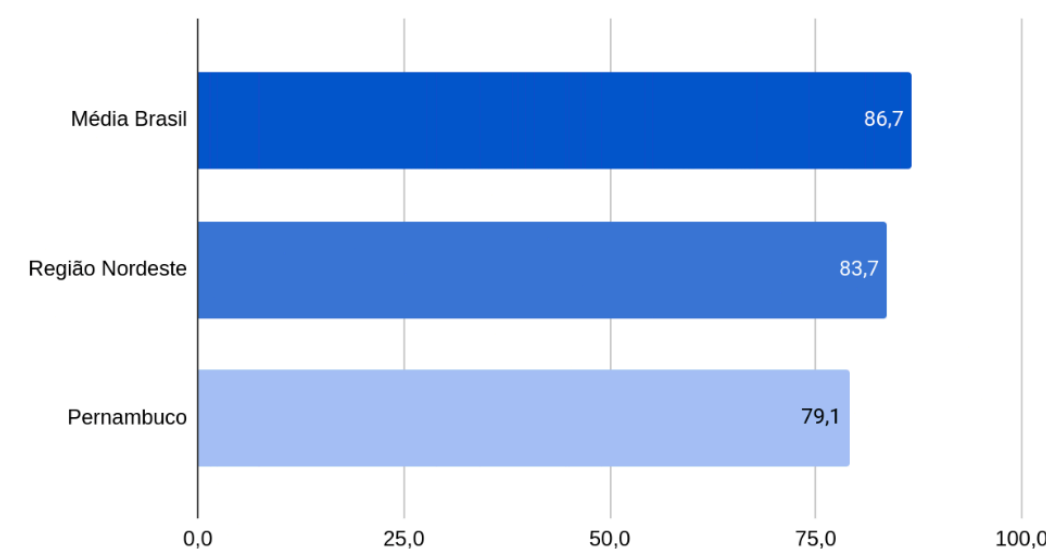
PERNAMBUCO

Informações básicas

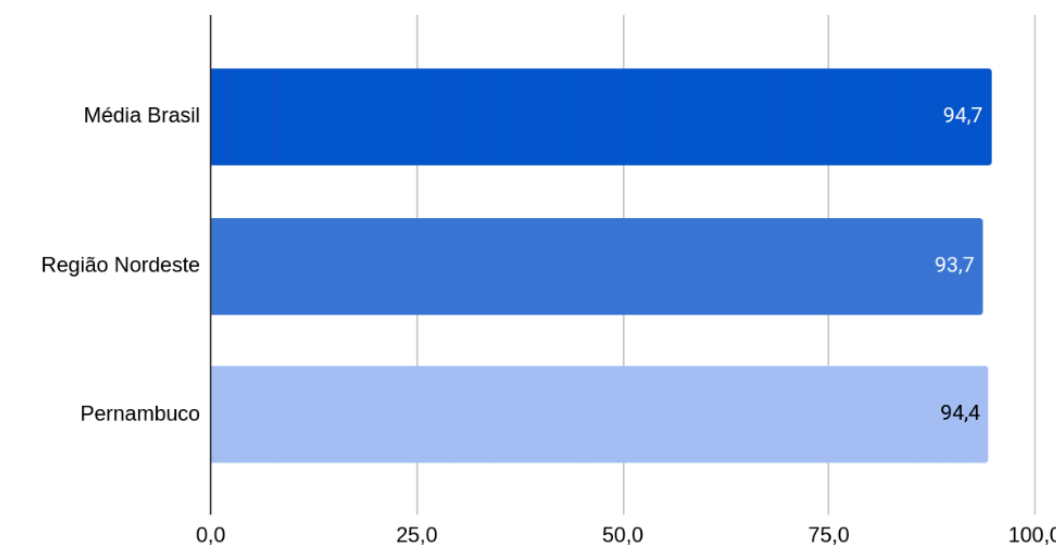
Capital: Recife
População: 9.616.621
(4,5% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 19.623,65
(60% do PIB *per capita* nacional)



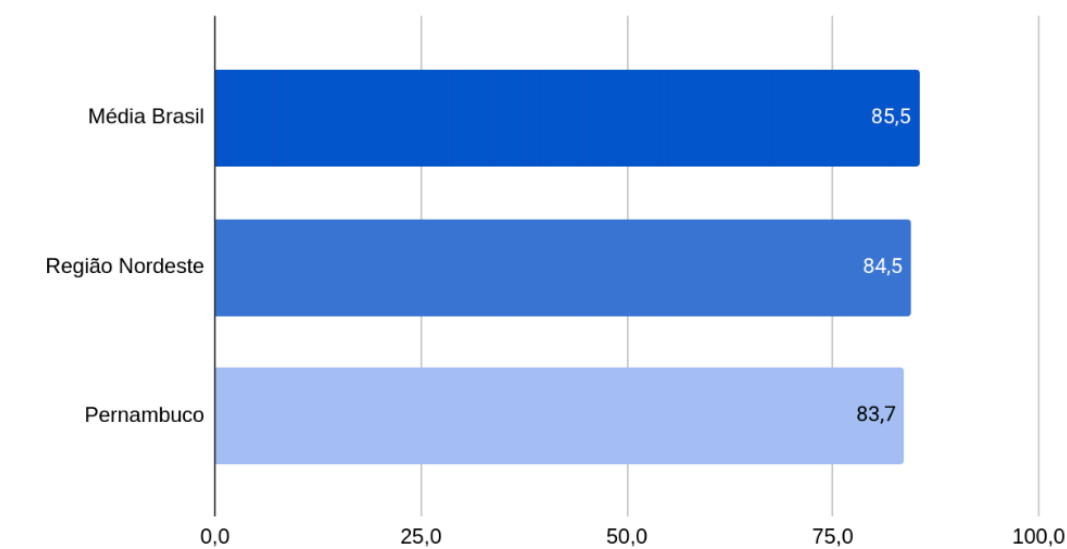
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

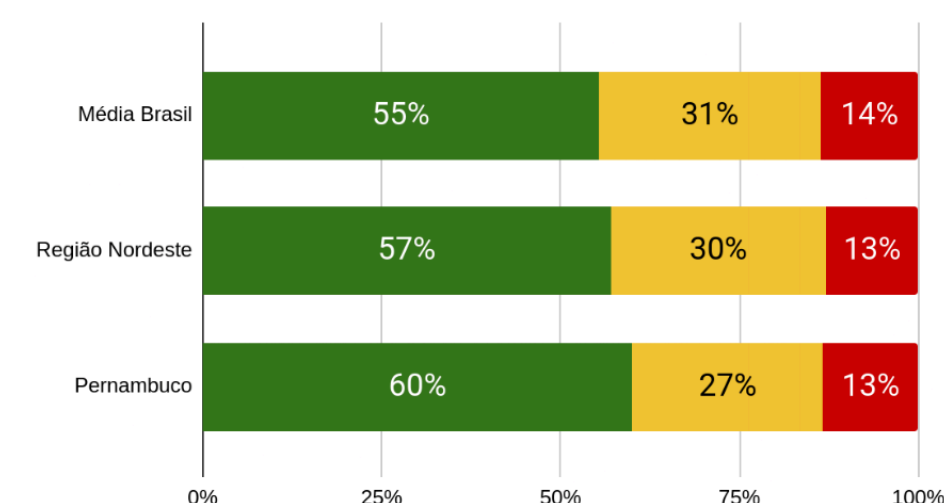


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

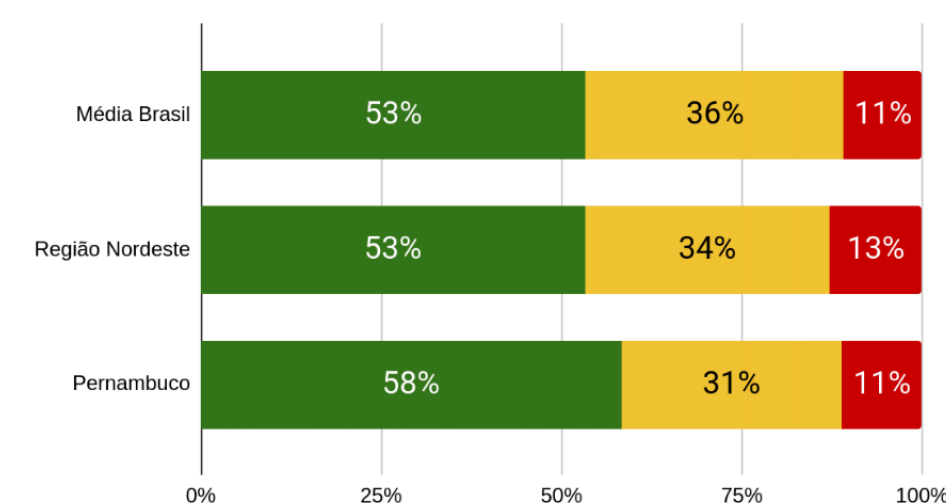


4. Avaliação dos serviços digitais*

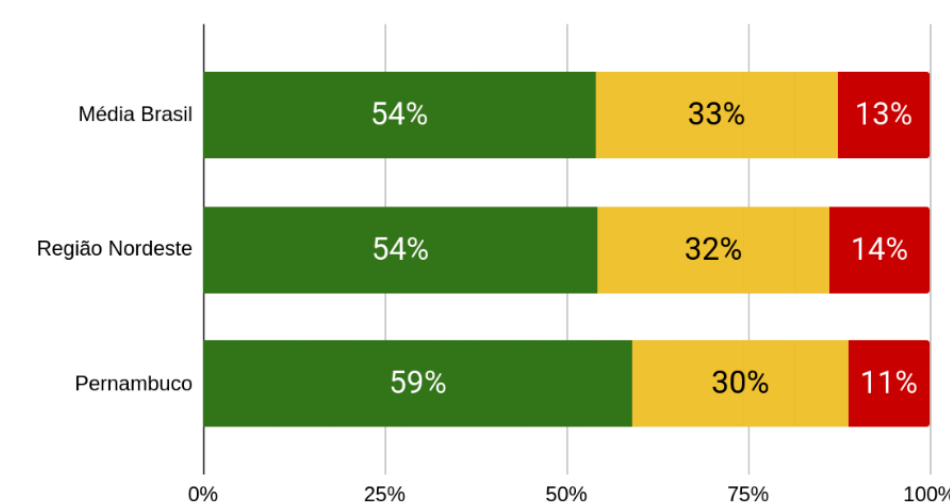
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



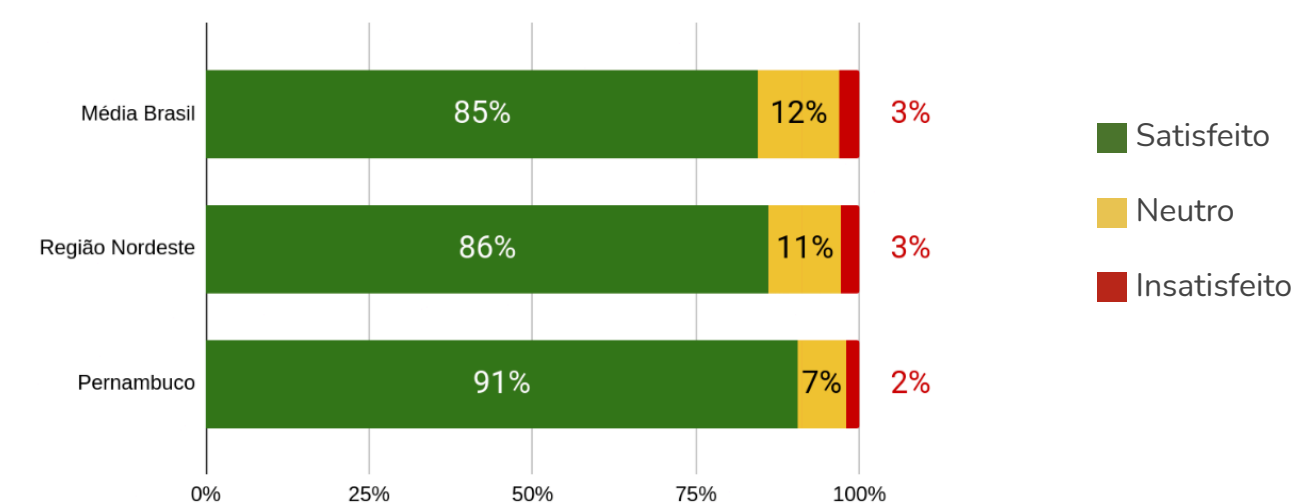
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

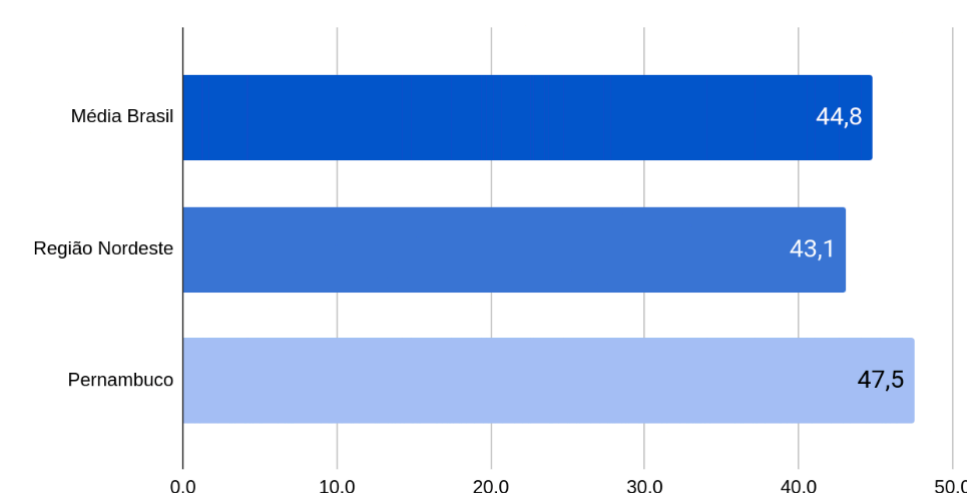


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

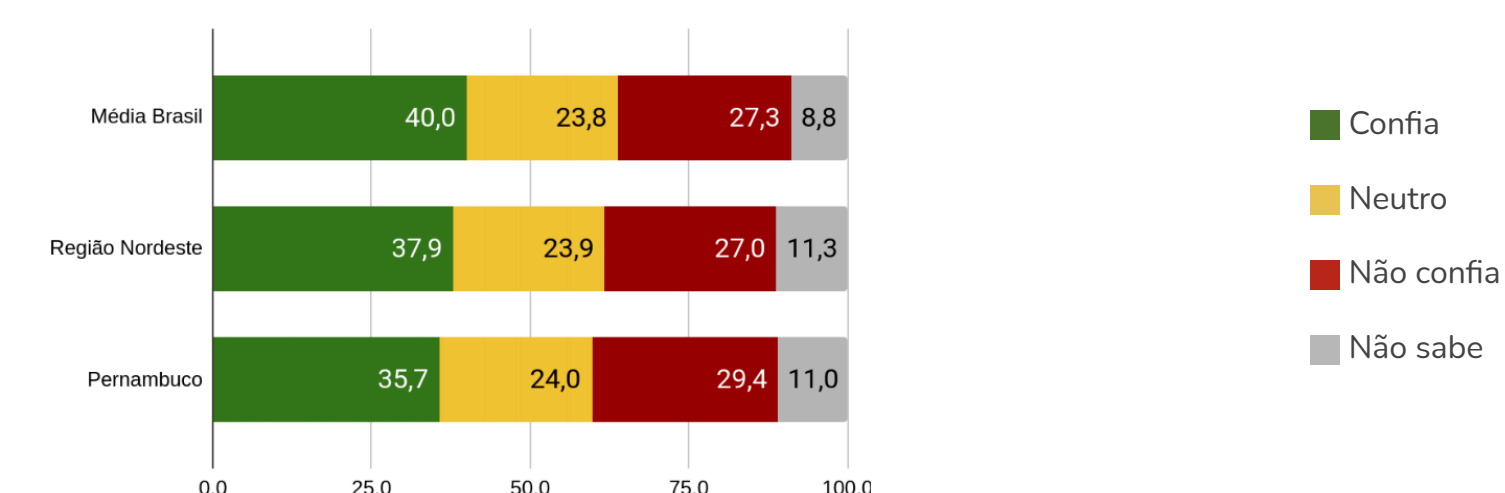


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Pernambuco, 37% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 47% os serviços digitais estaduais, 55% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



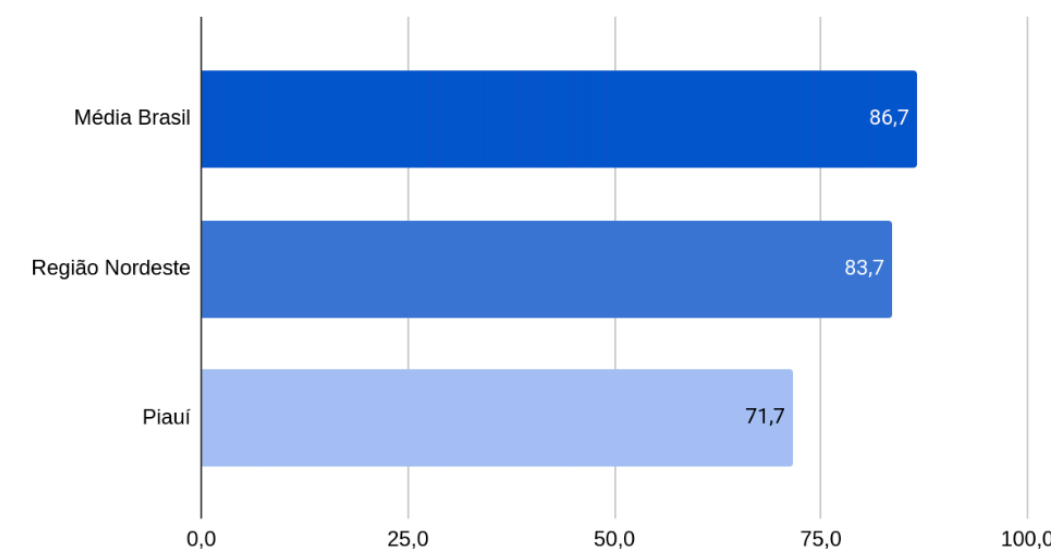
PIAUÍ

Informações básicas

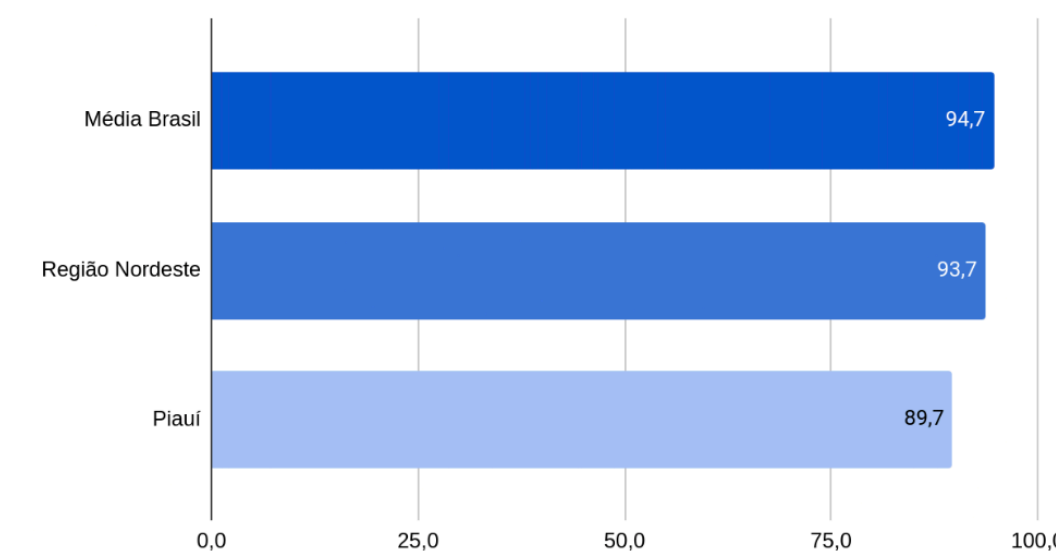
Capital: Teresina
População: 3.281.480
(1,6% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 15.432,05
(50% do PIB *per capita* nacional)



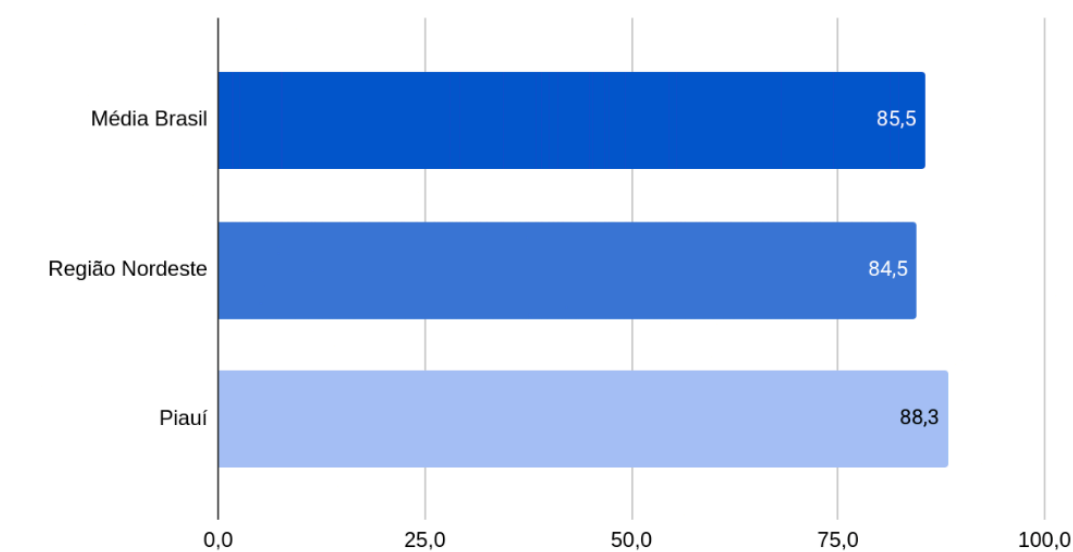
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

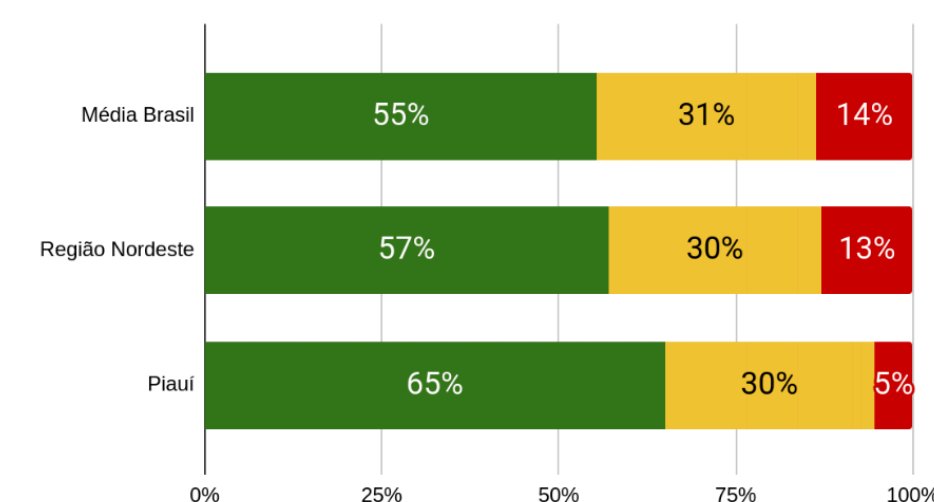


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

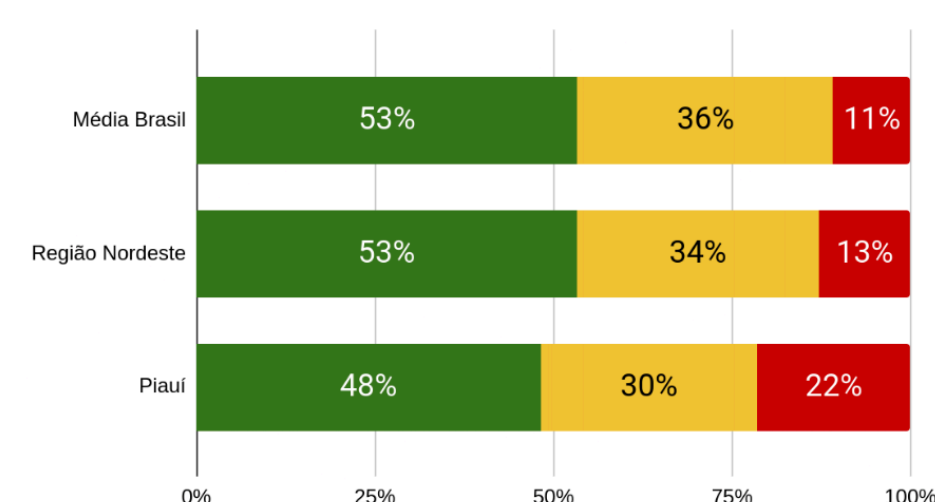


4. Avaliação dos serviços digitais*

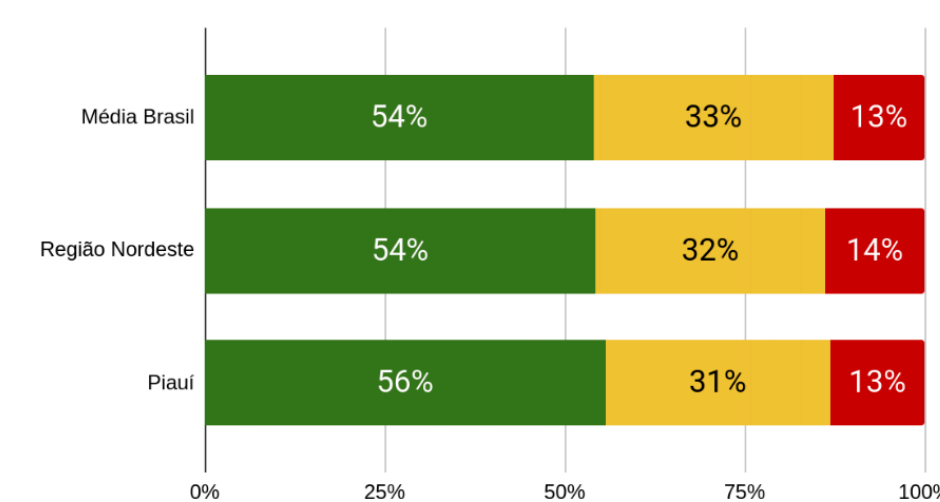
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



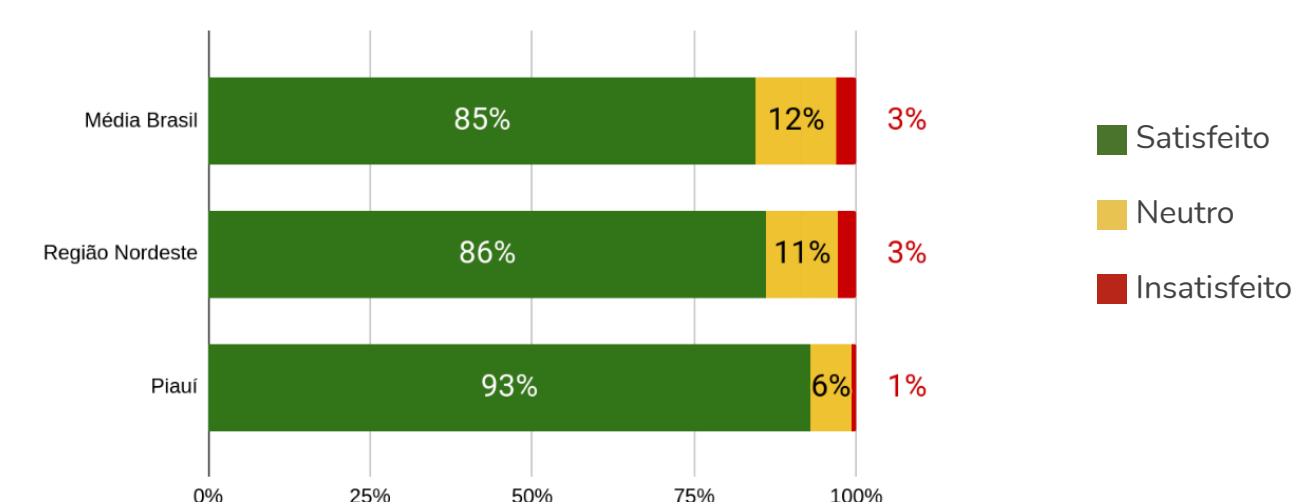
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

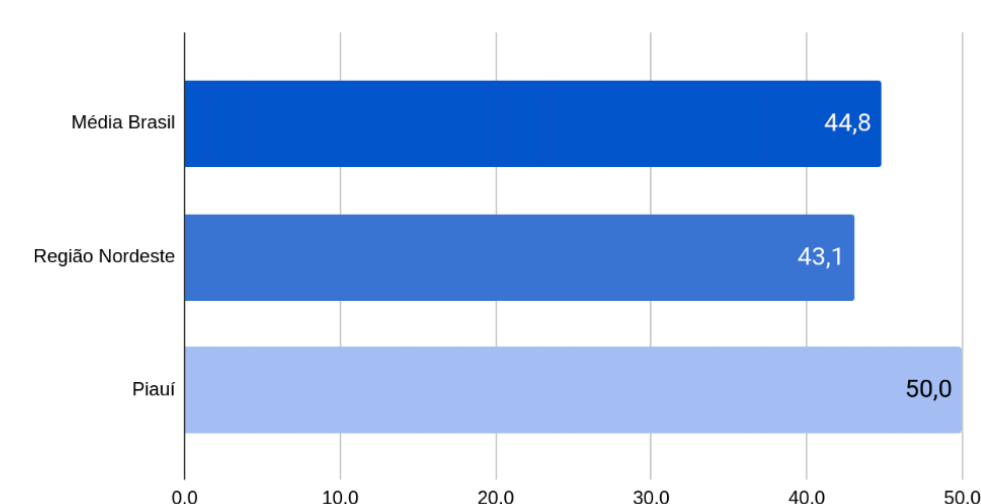


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

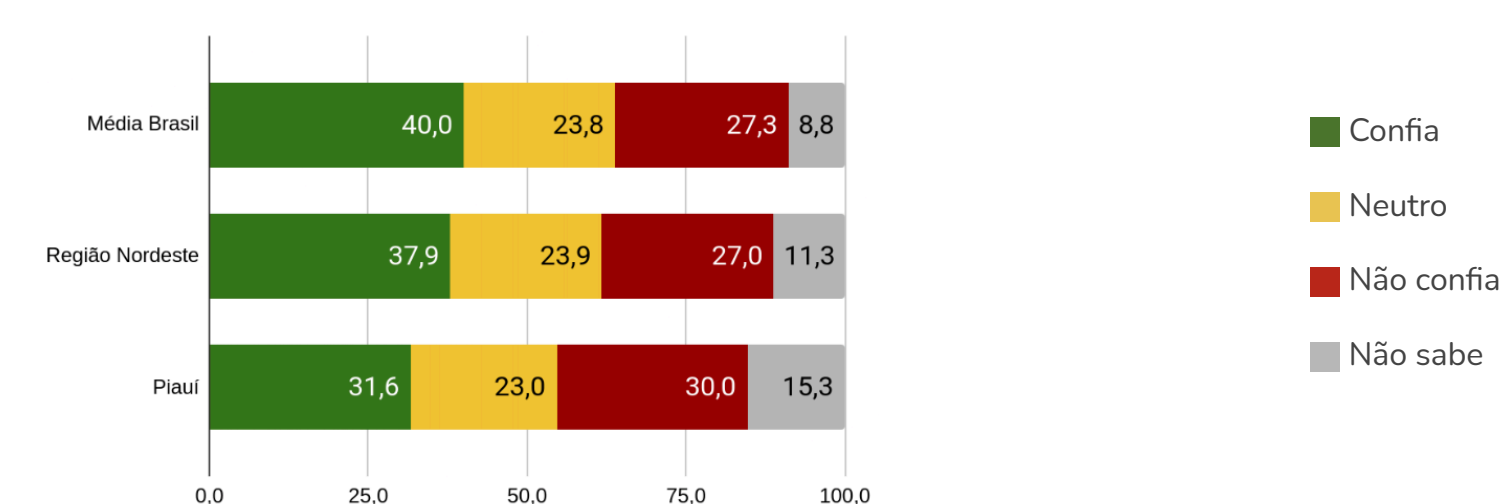


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Piauí, 32% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 43% os serviços digitais estaduais, 50% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



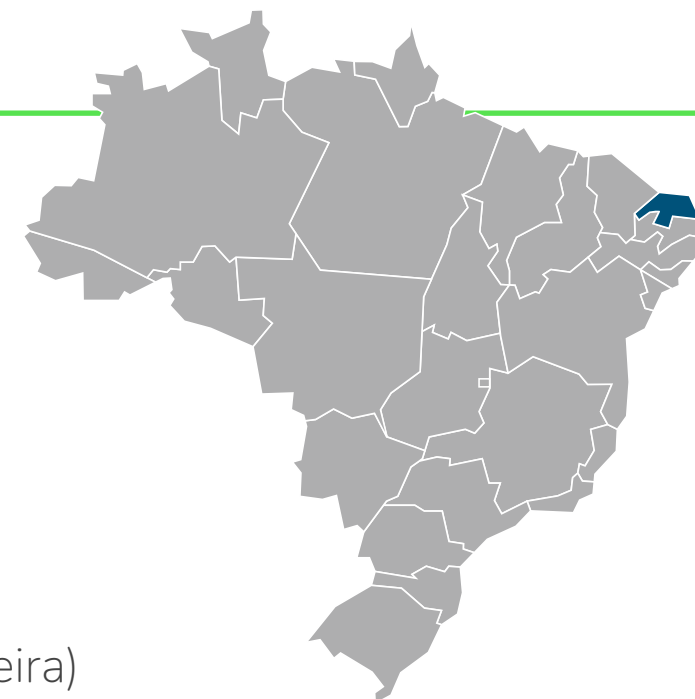
6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



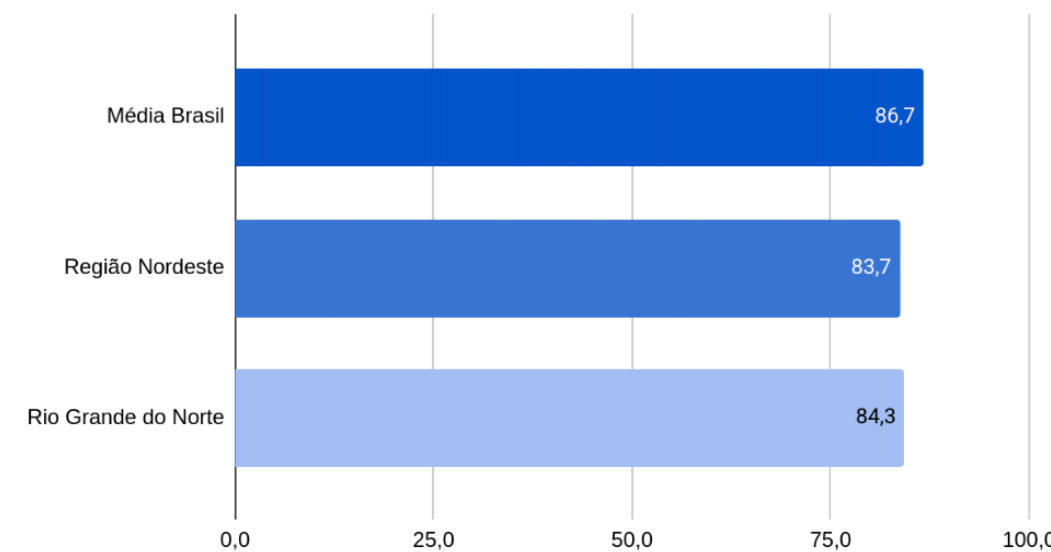
RIO GRANDE DO NORTE

Informações básicas

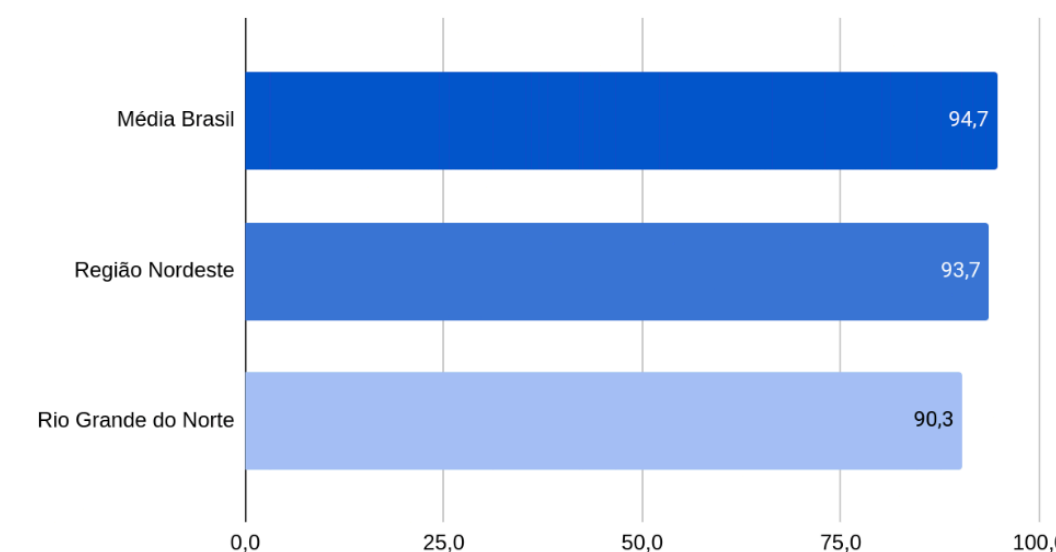
Capital: Natal
População: 3.534.165
(1,7% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 19.249,60
(60% do PIB *per capita* nacional)



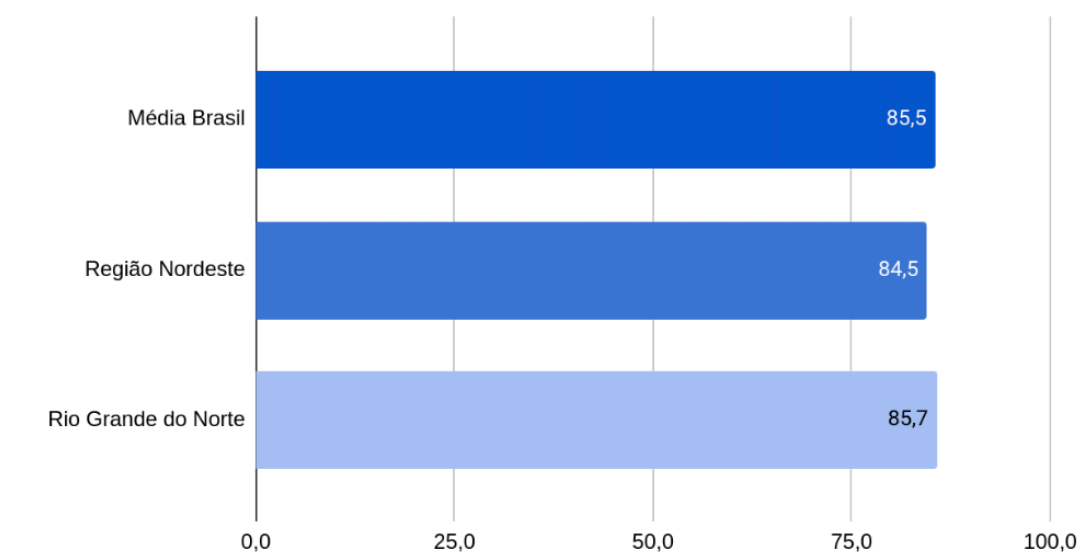
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

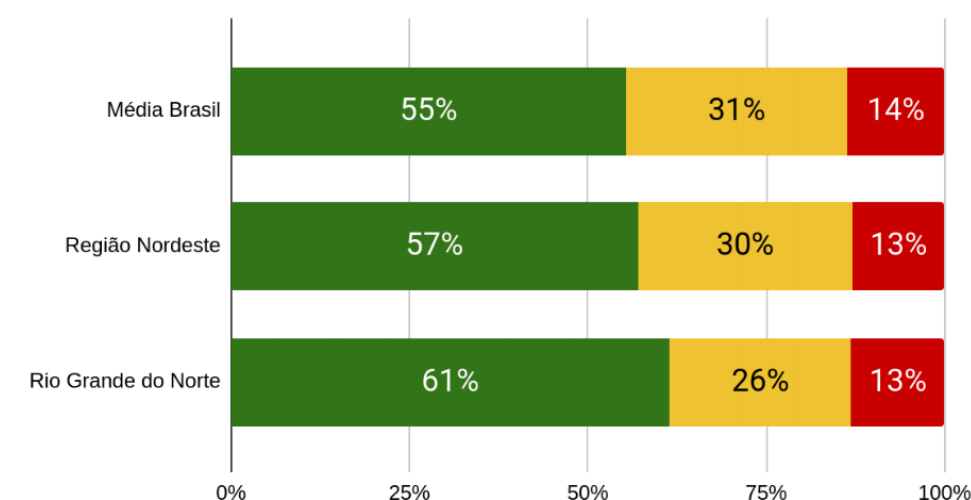


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

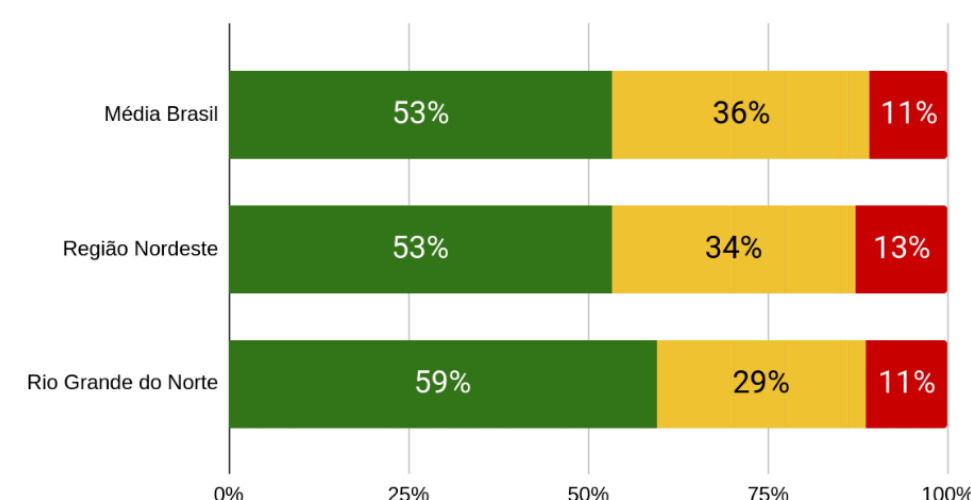


4. Avaliação dos serviços digitais*

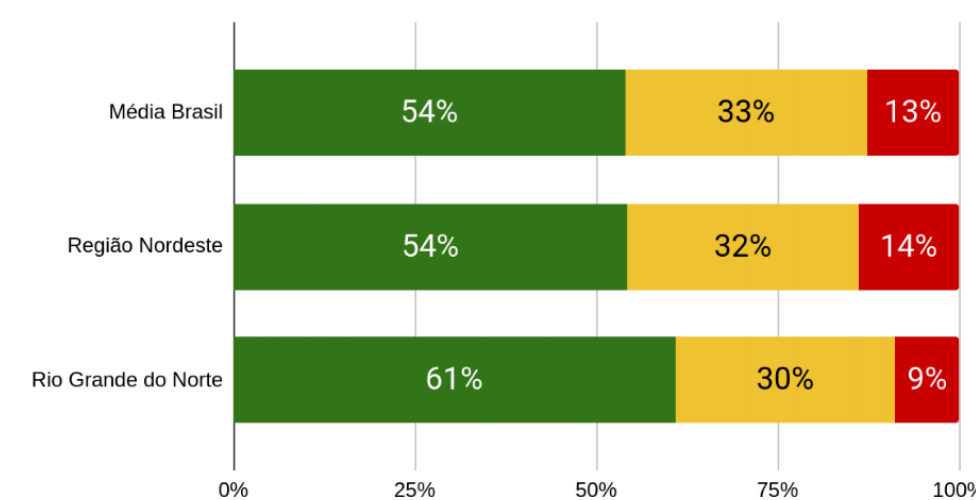
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



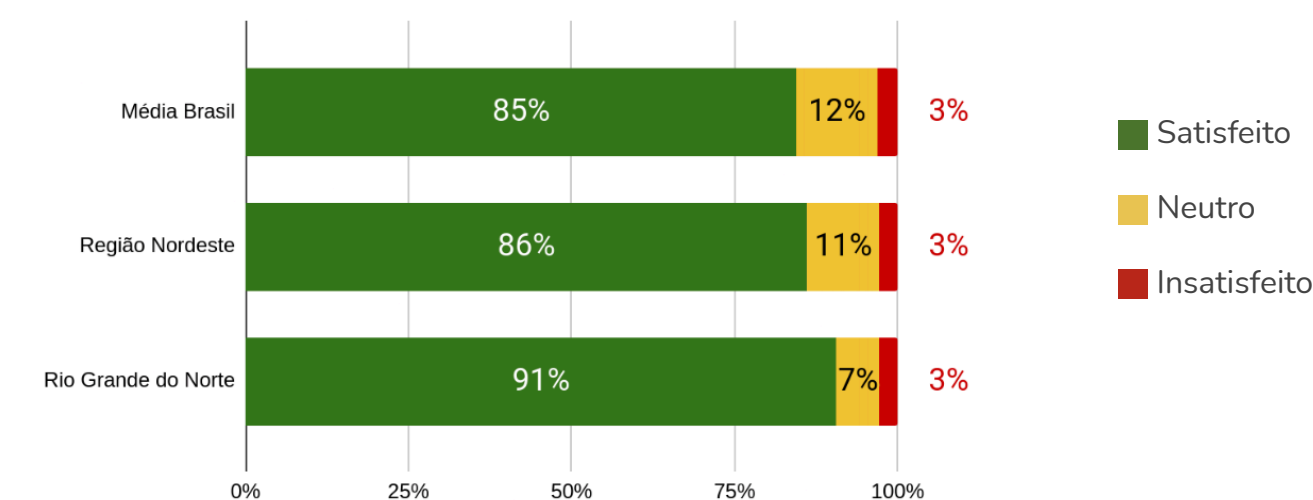
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

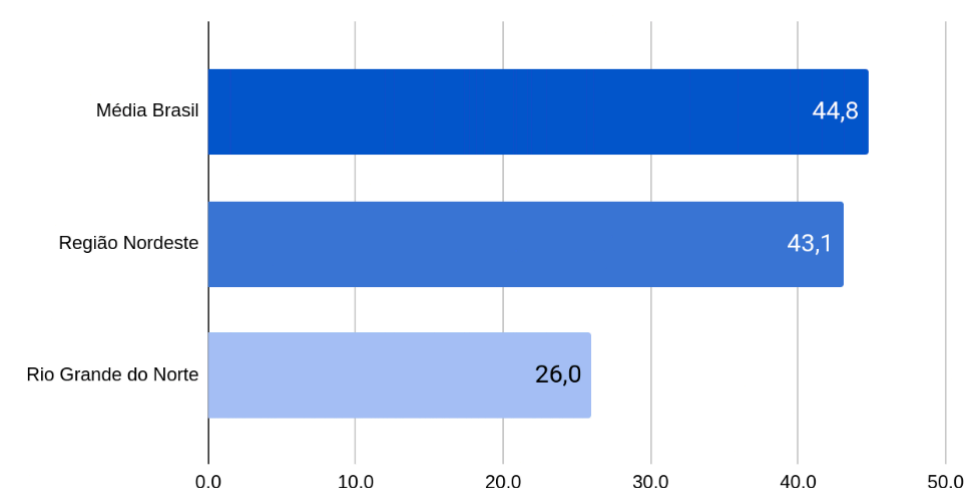


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

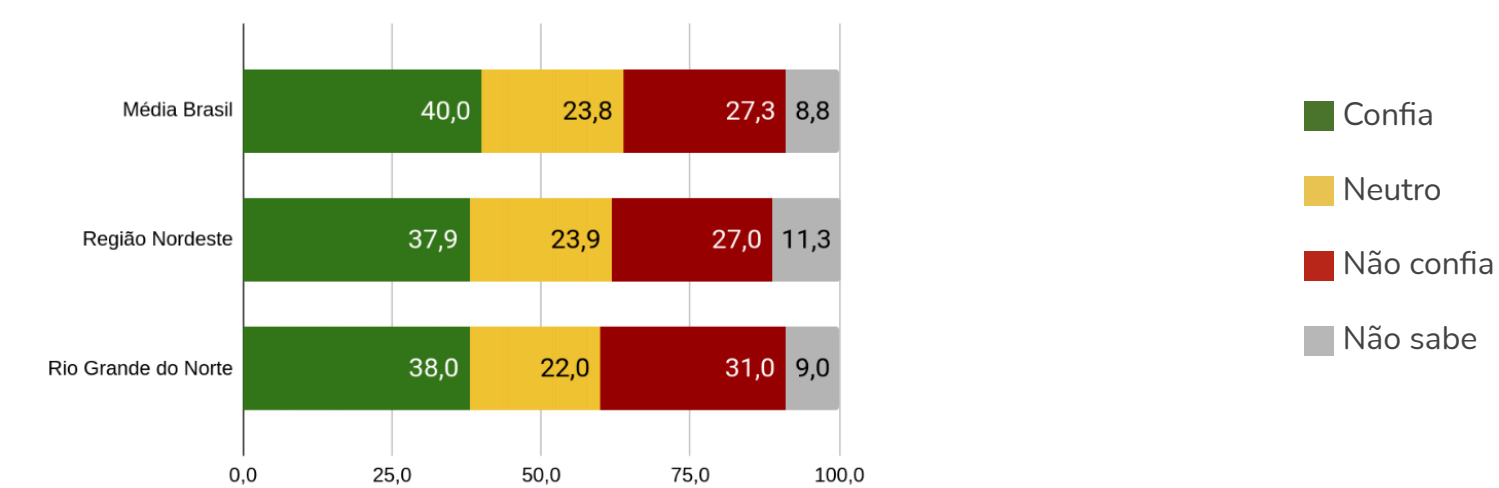


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Rio Grande do Norte, 13% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 21% os serviços digitais estaduais, 28% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



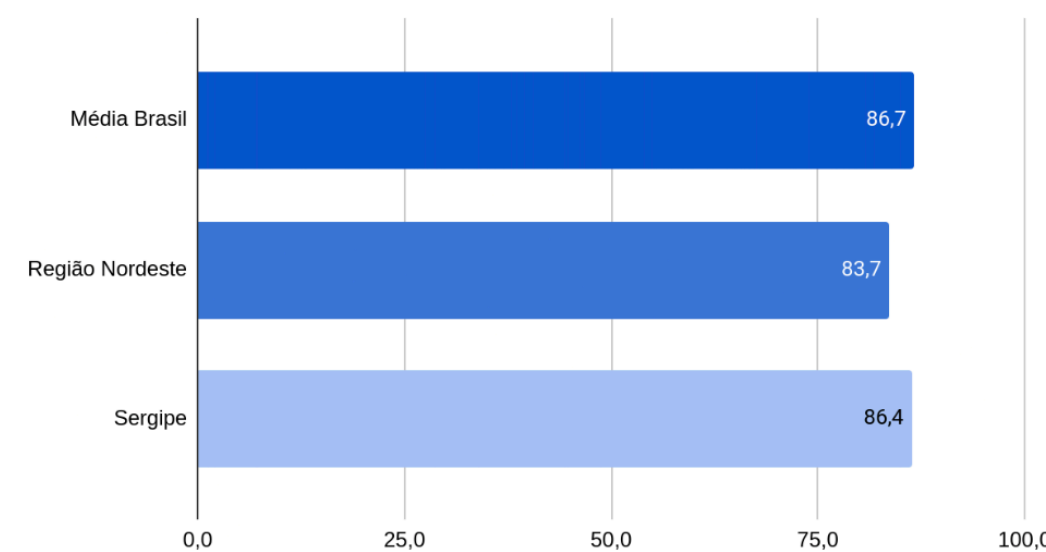
SERGIPE

Informações básicas

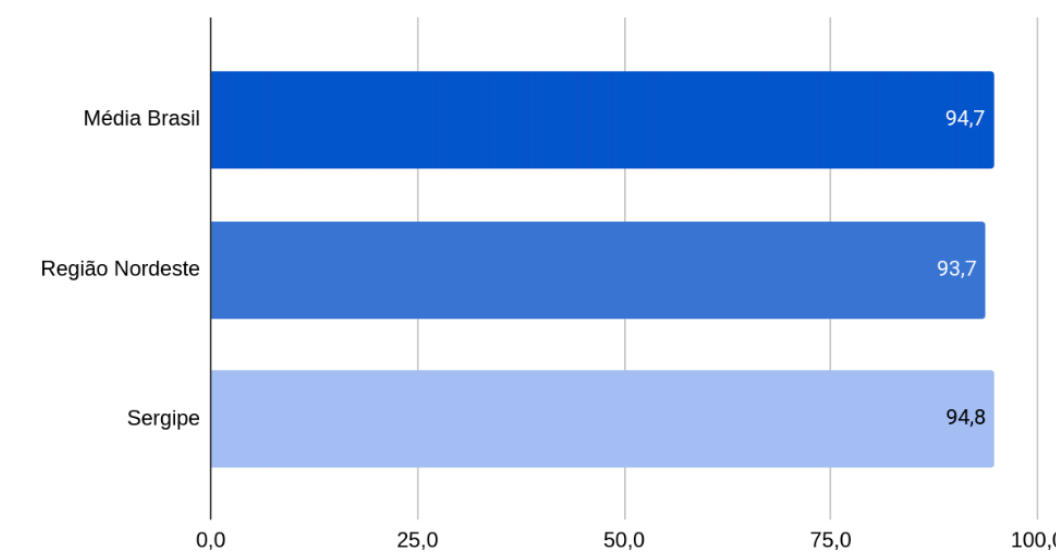
Capital: Aracajú
População: 2.318.822
(1,1% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 18.442,63
(50% do PIB *per capita* nacional)



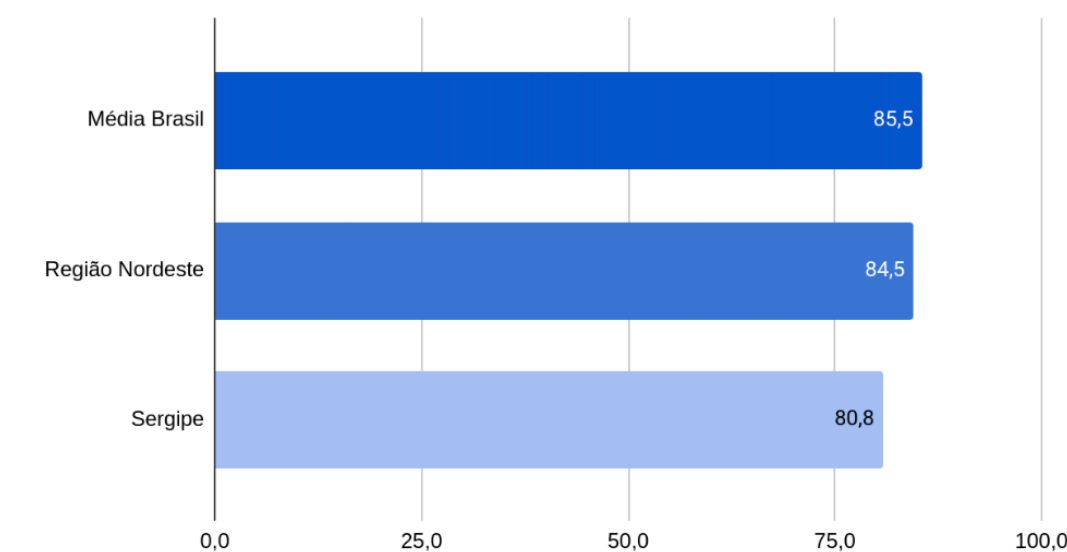
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

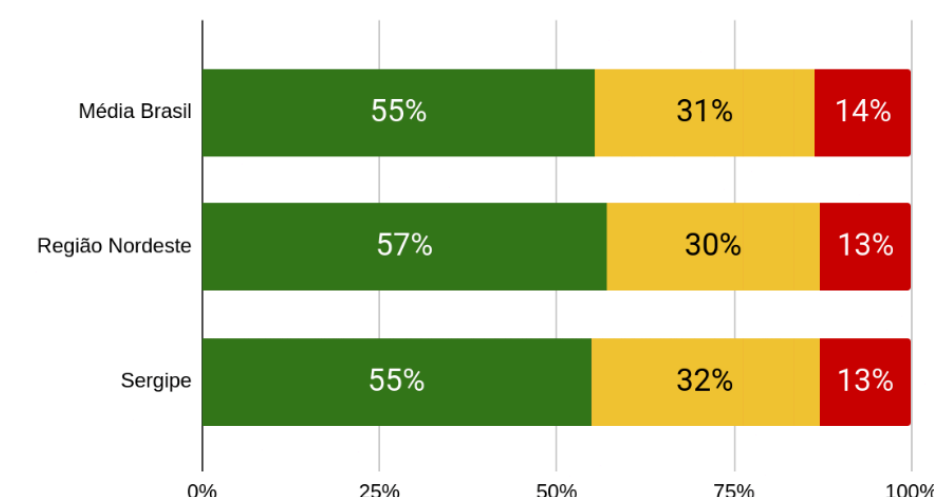


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

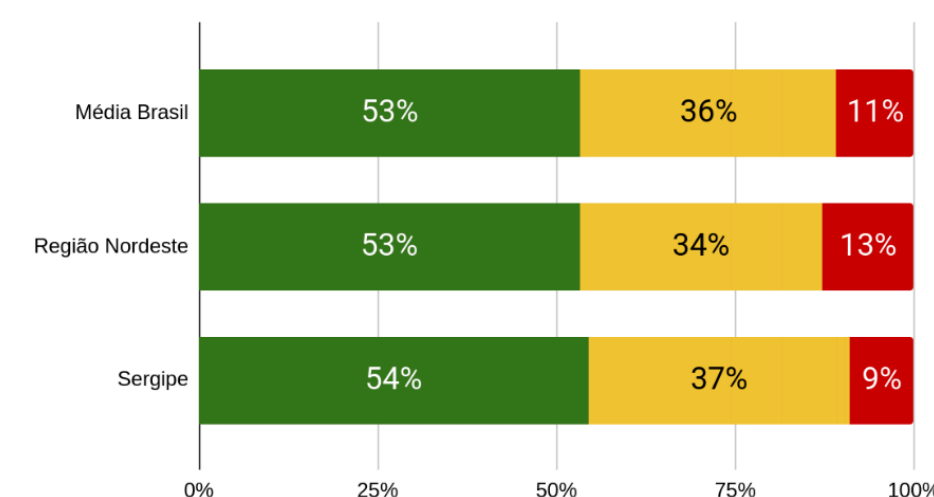


4. Avaliação dos serviços digitais*

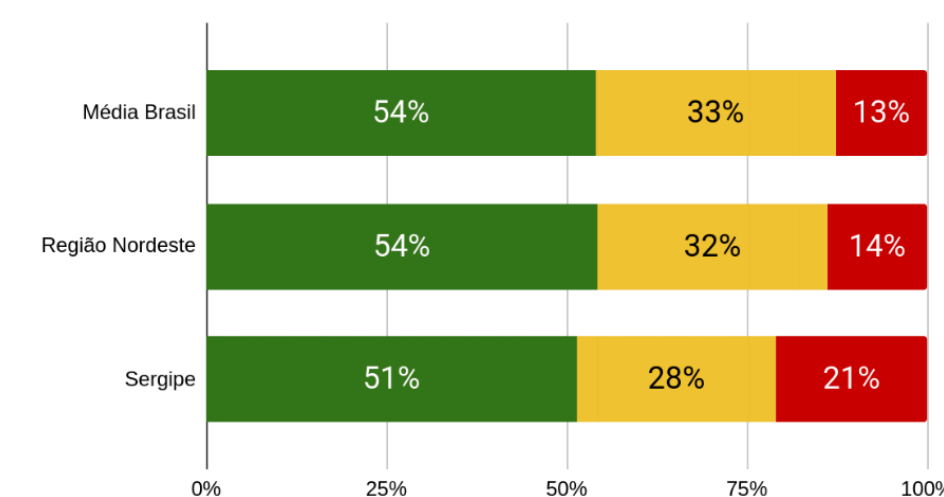
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



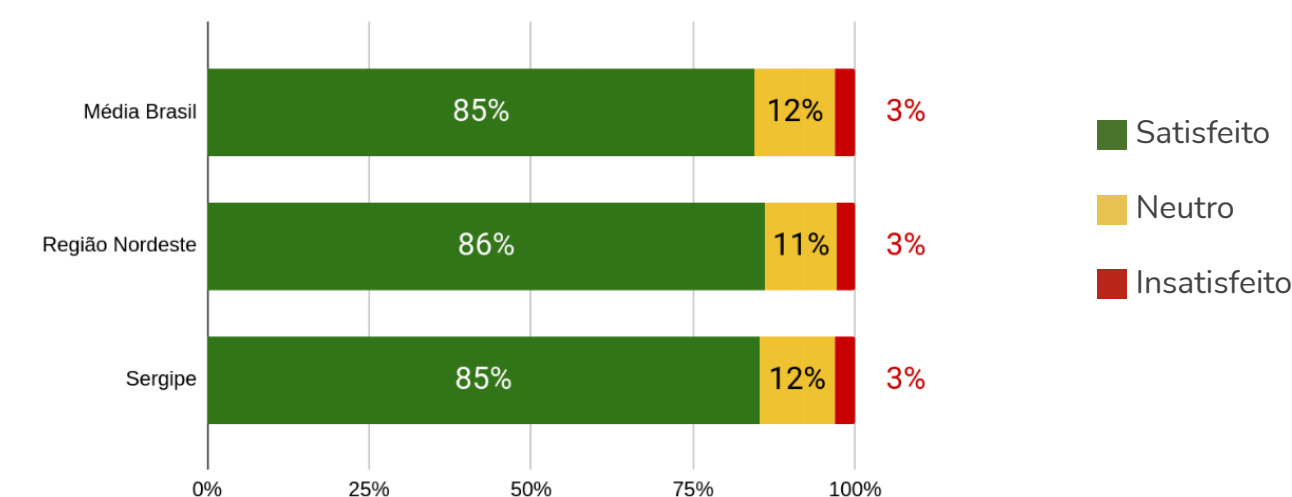
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

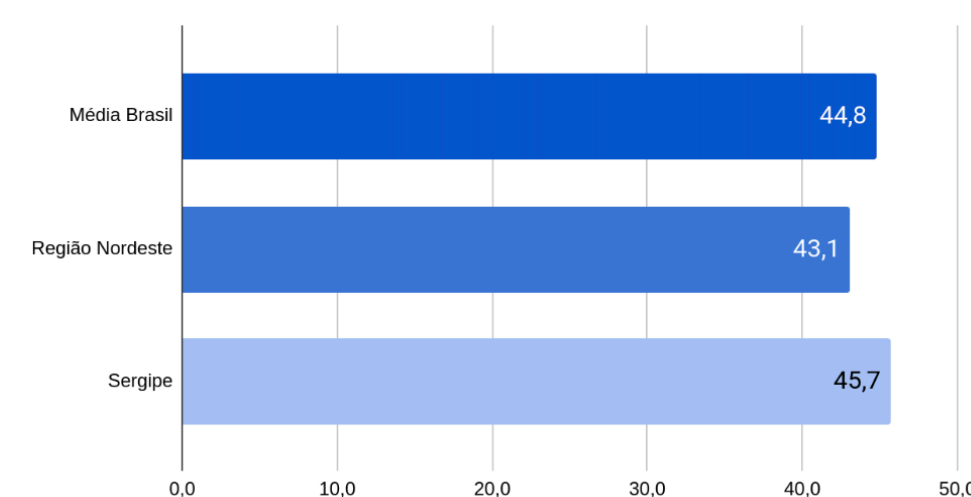


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

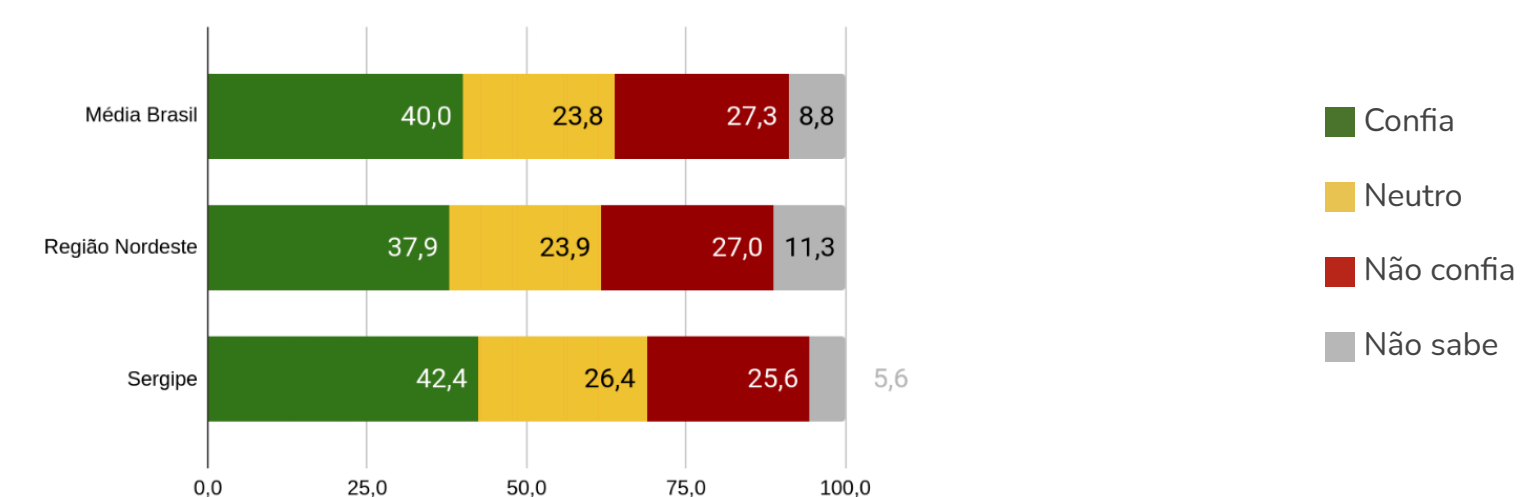


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Sergipe, 42% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 42% os serviços digitais estaduais, 58% os serviços digitais municipais e 1% os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



REGIÃO SUDESTE

Informações básicas

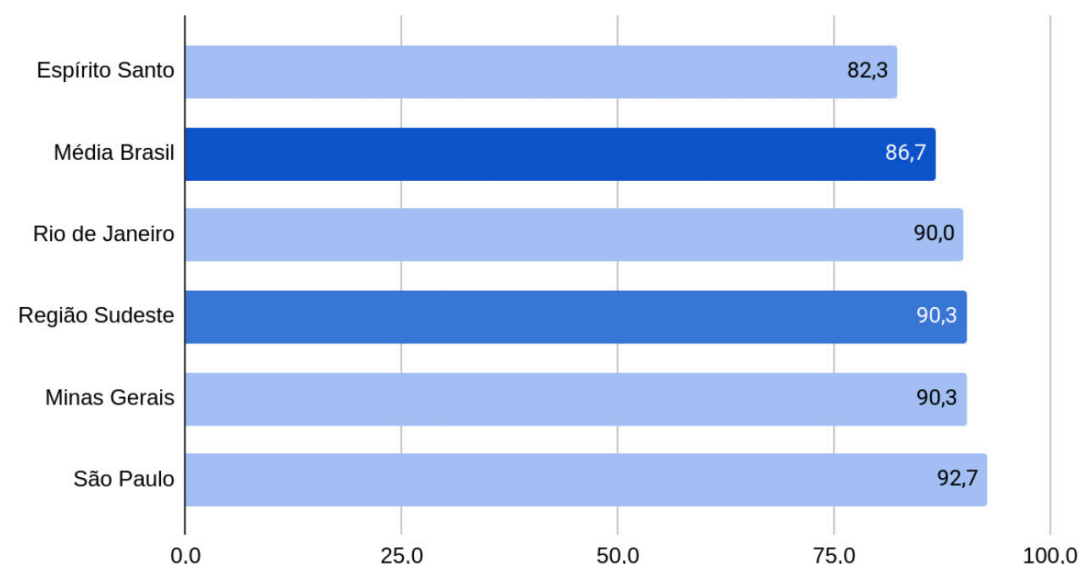
População: 89.012.240
(42,04% da população brasileira)
Representa 53,1% do PIB do Brasil



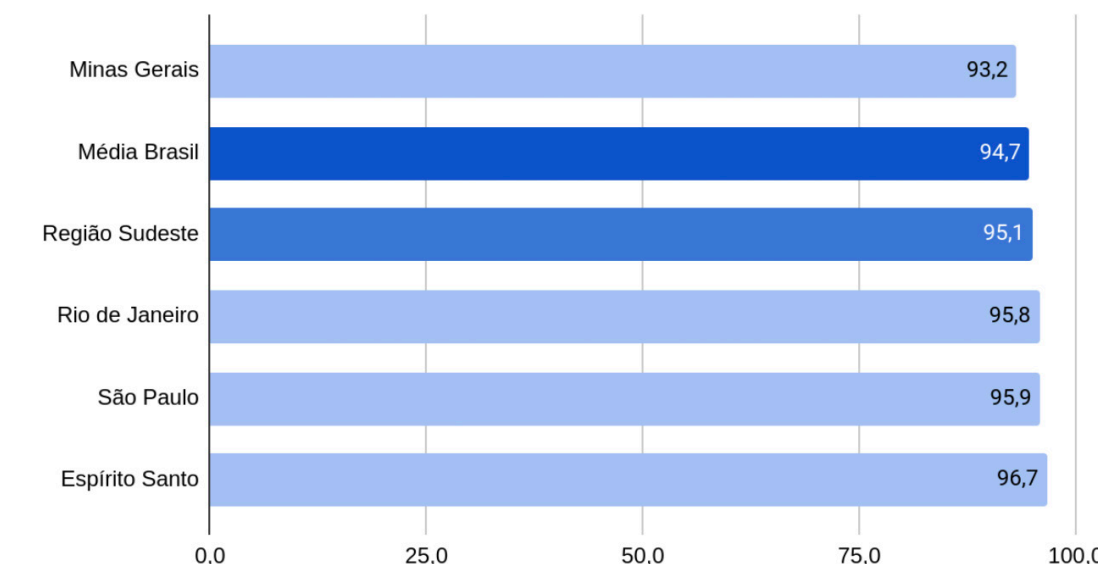
Satisfação dos cidadãos com os serviços
públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



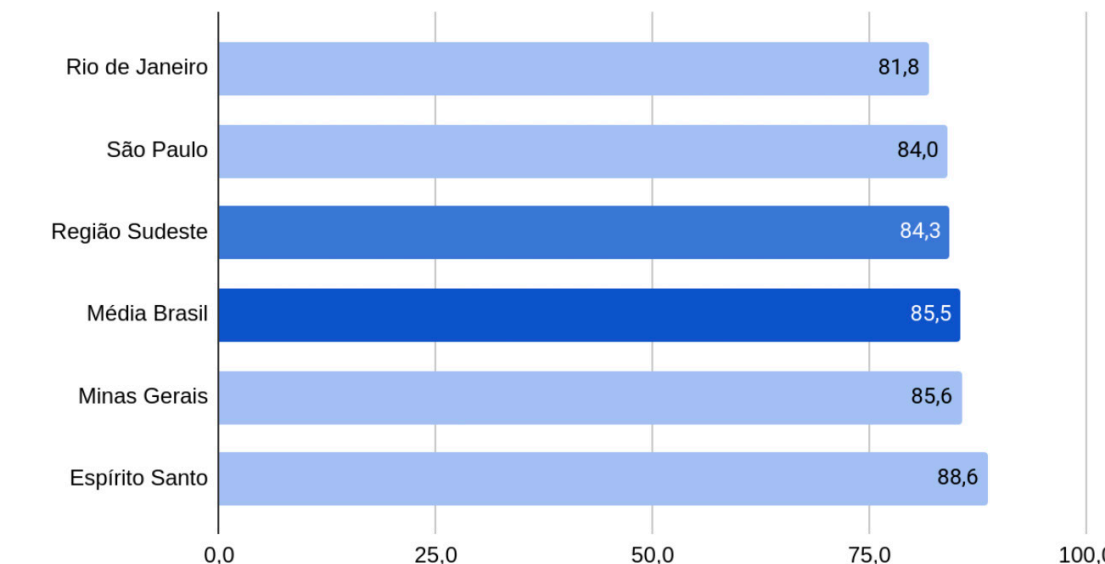
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

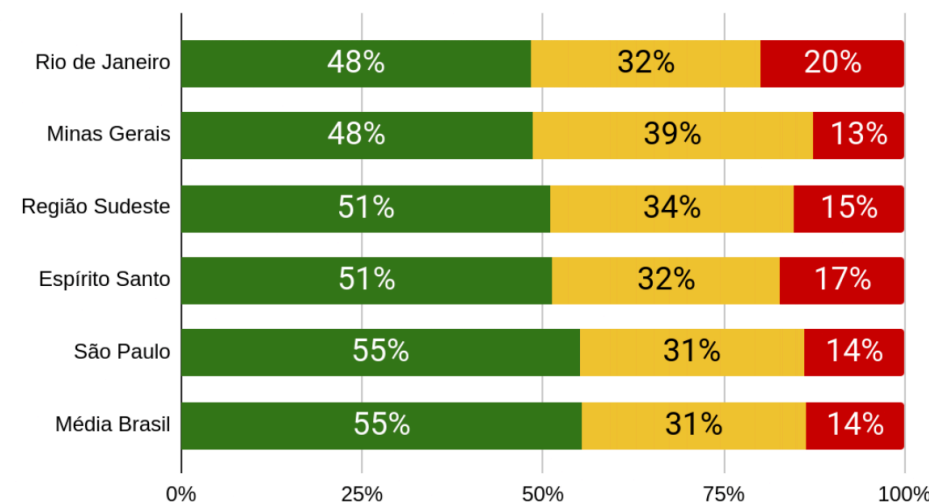


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

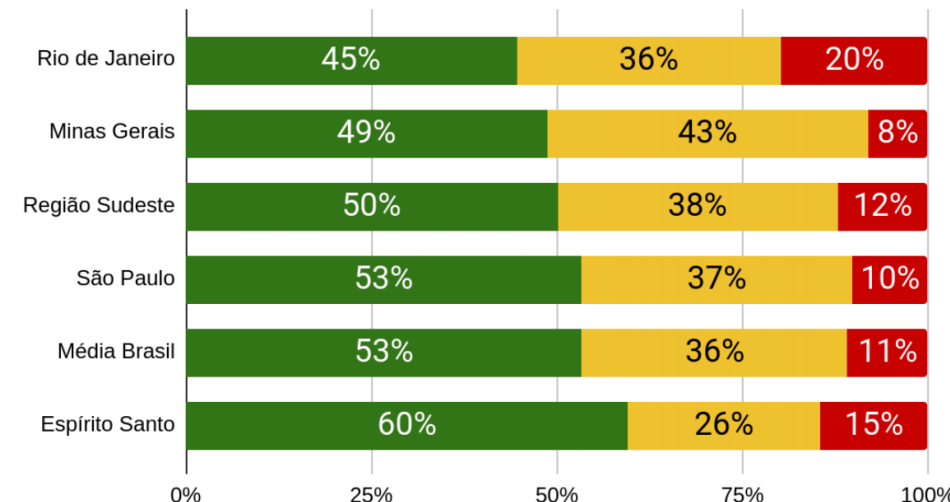


4. Avaliação dos serviços digitais*

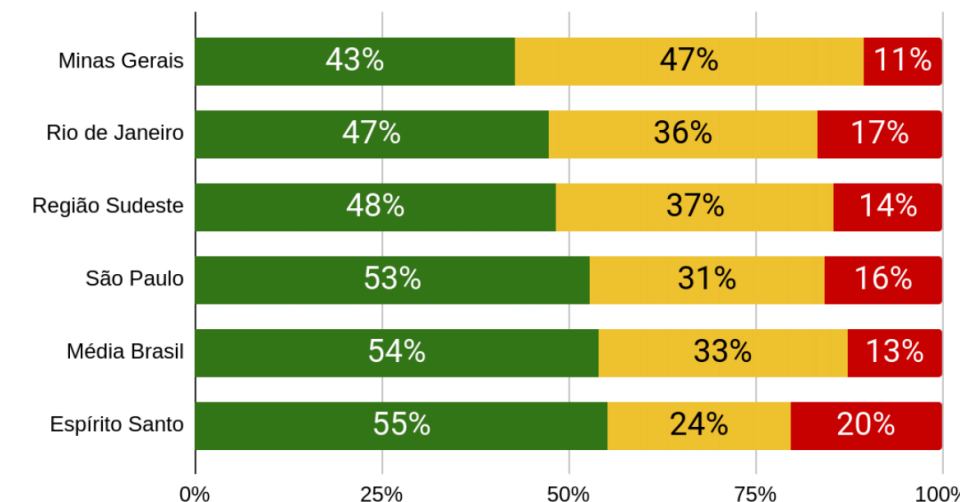
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



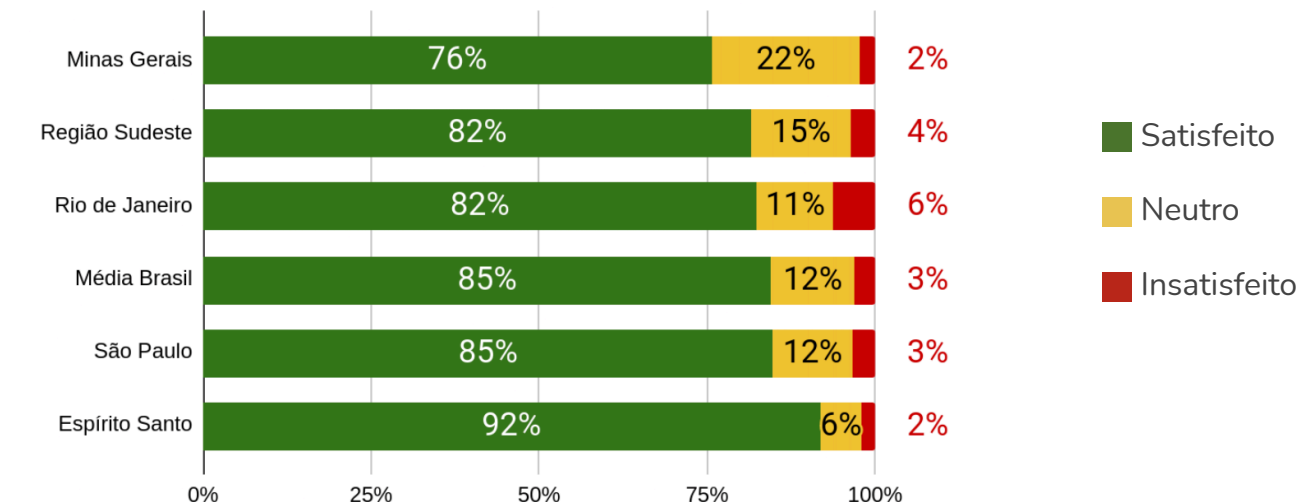
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)



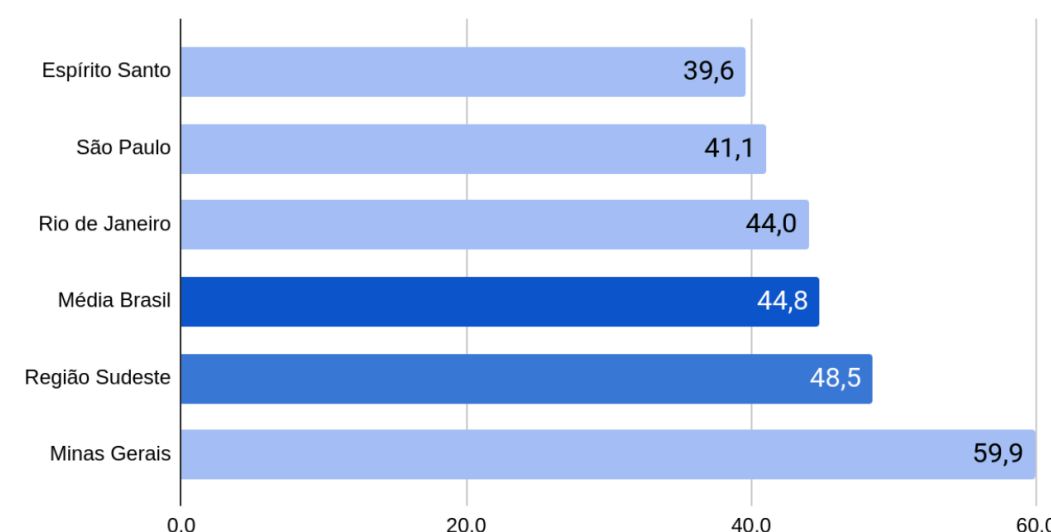
d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



Satisfeito
Neutro
Insatisfeito

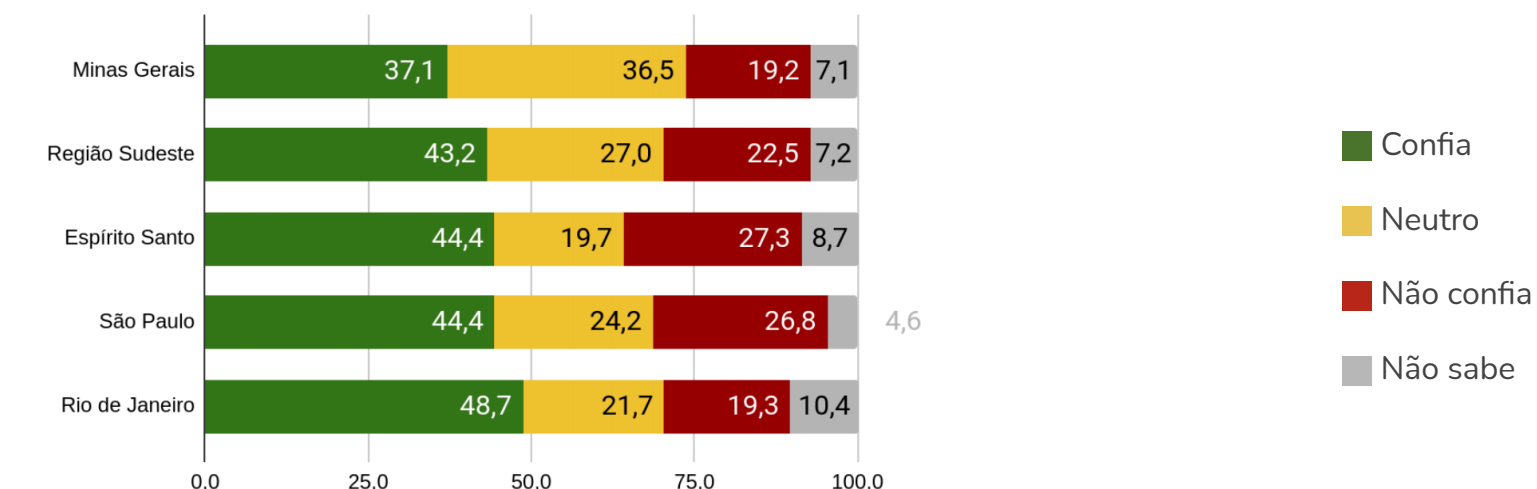
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. Nos estados da região sudeste, 30% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 29% os serviços digitais estaduais, 40% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



46

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



Confia
Neutro
Não confia
Não sabe

47

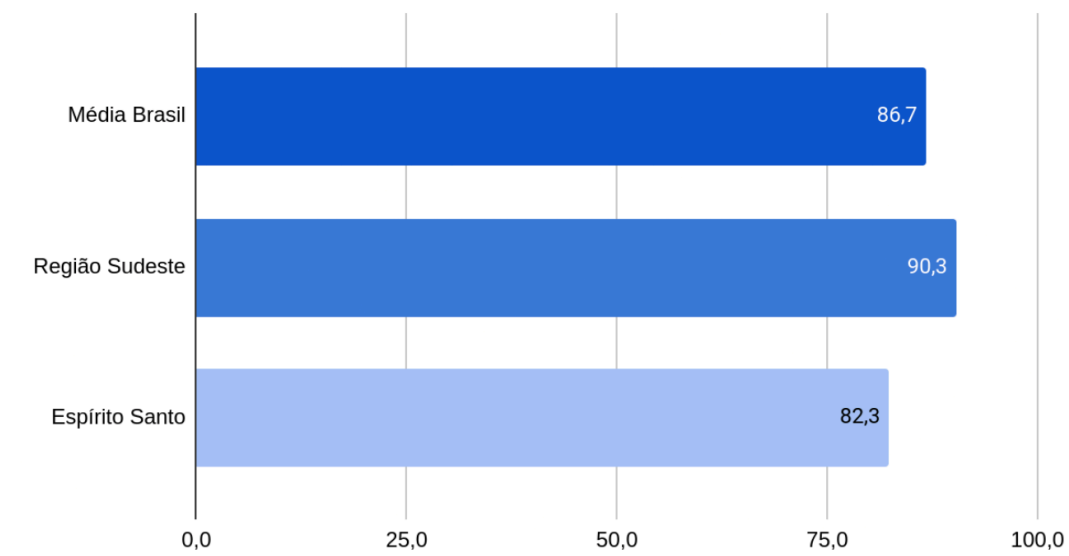
ESPÍRITO SANTO

Informações básicas

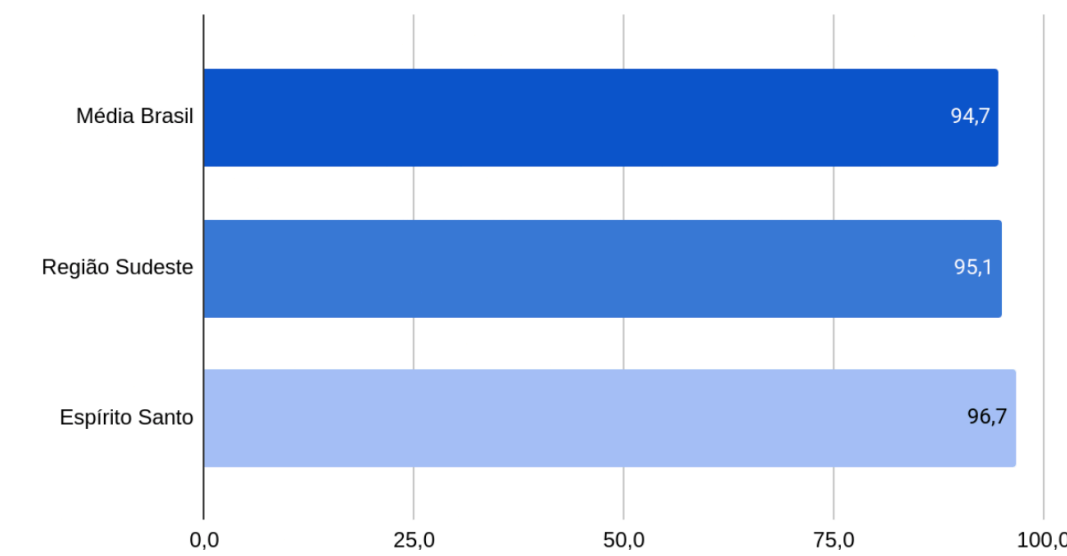
Capital: Vitória
População: 4.064.052
(1,9% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 34.493,12
(97% do PIB *per capita* nacional)



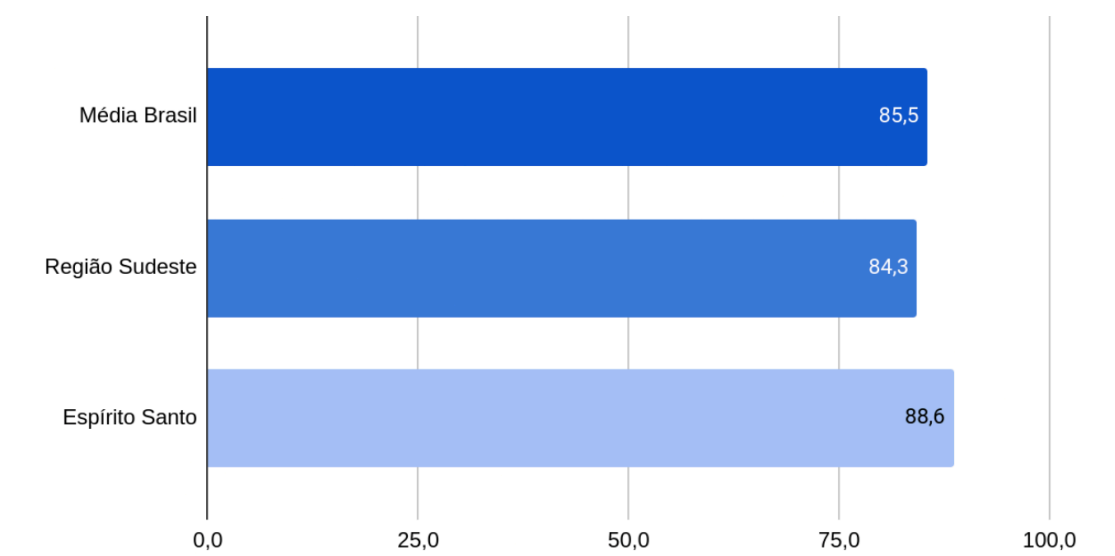
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

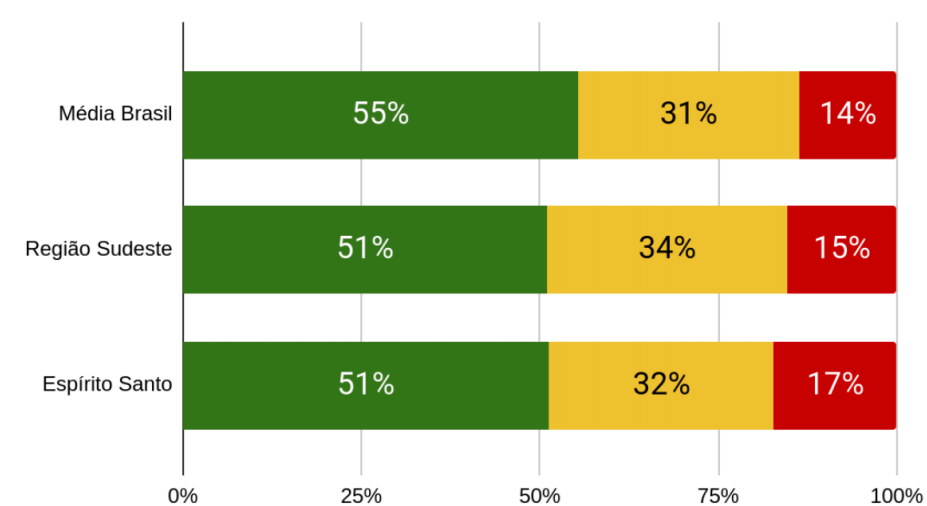


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

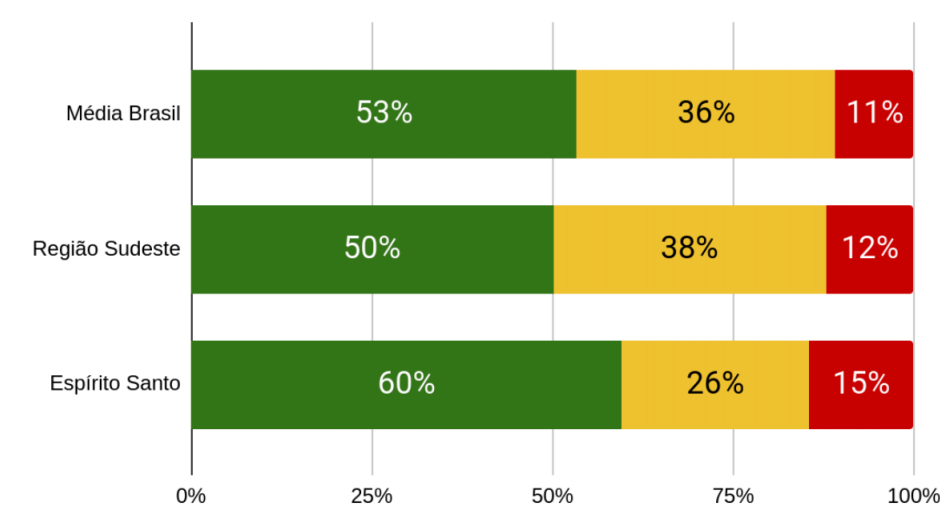


4. Avaliação dos serviços digitais*

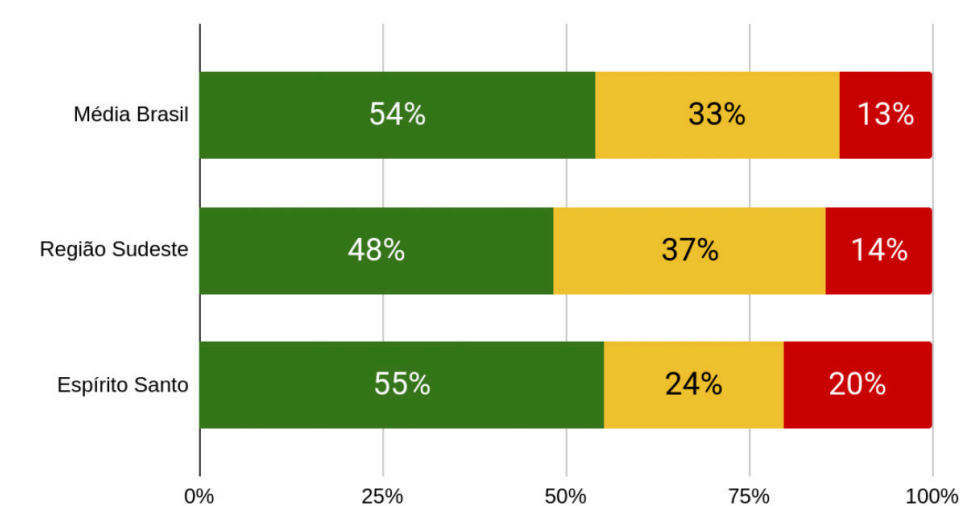
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



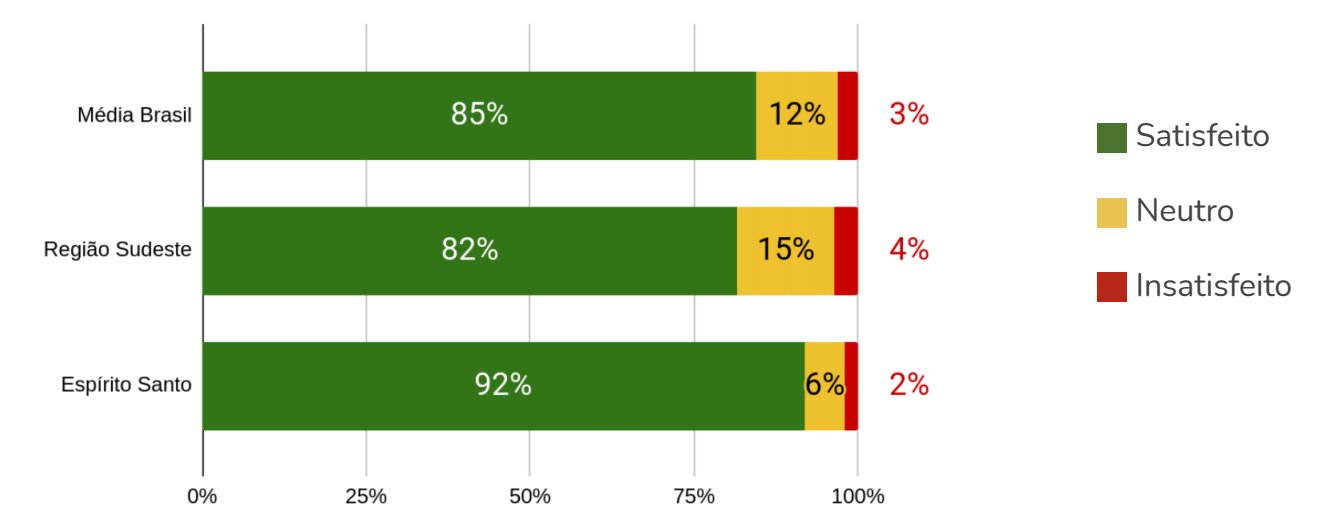
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

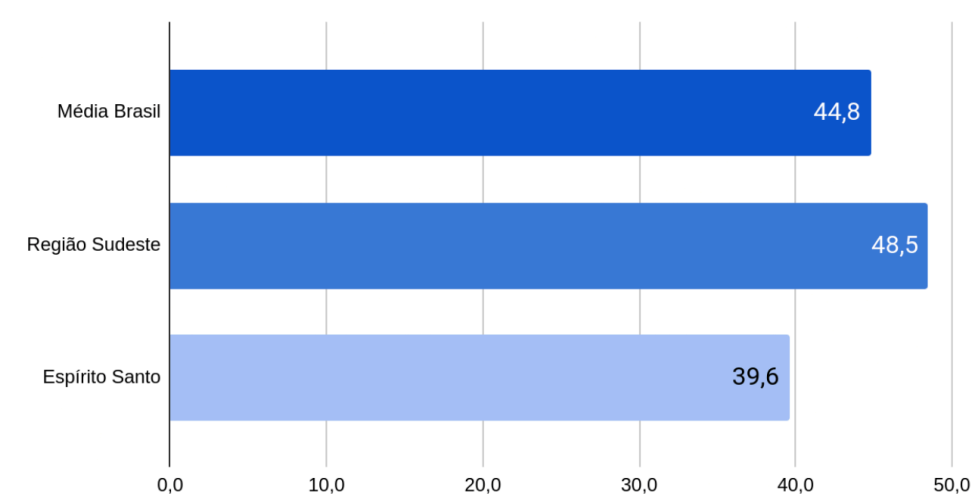


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



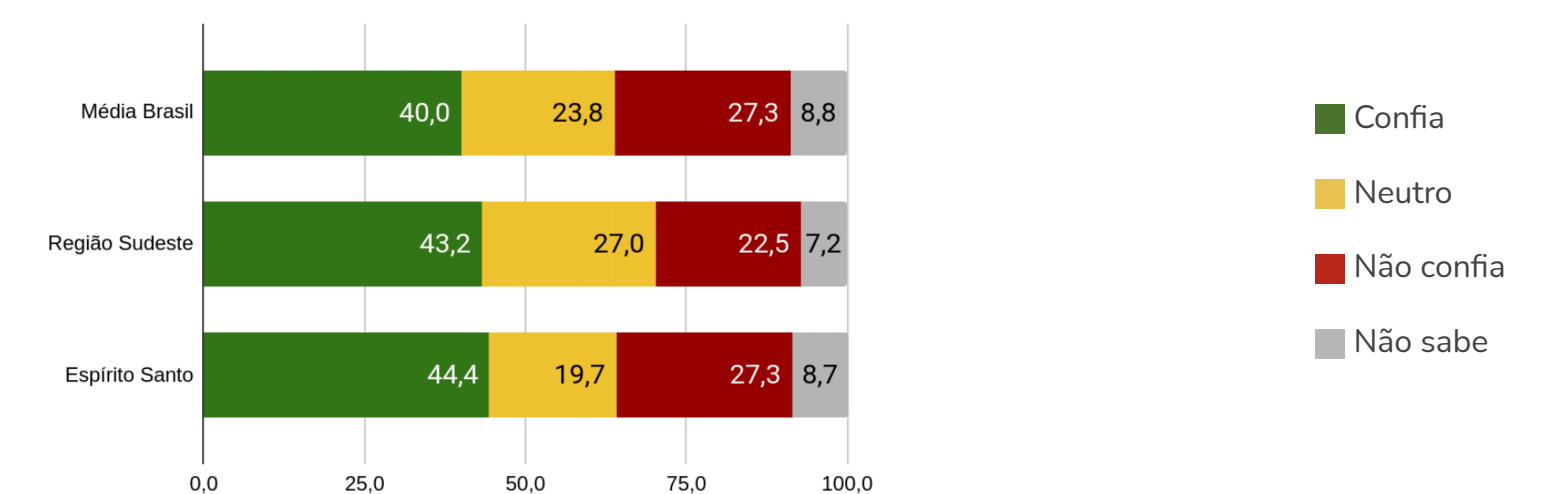
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Espírito Santo, 38% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 43% os serviços digitais estaduais, 49% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



48

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



49

MINAS GERAIS

Informações básicas

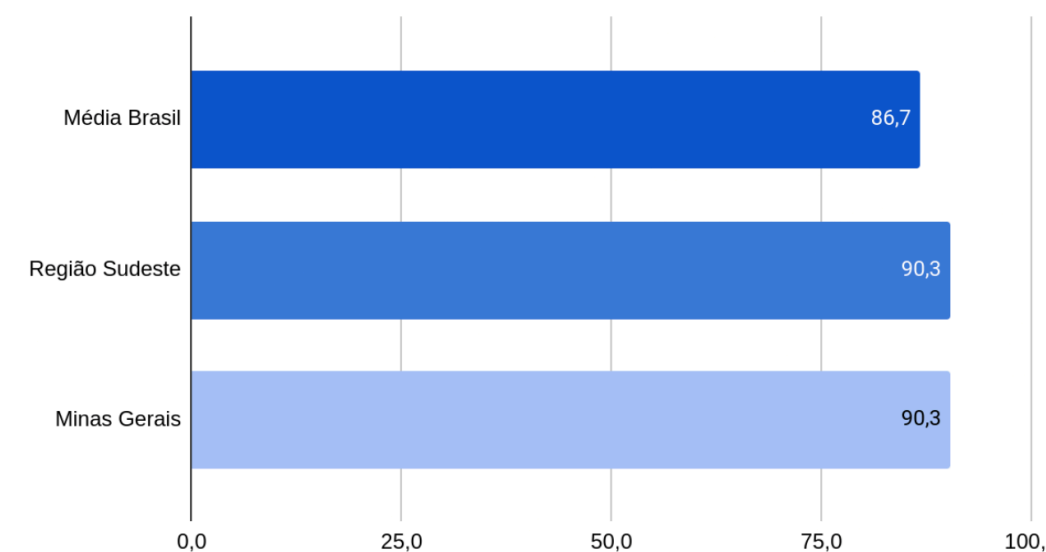
Capital: Belo Horizonte
População: 21.292.666
(10,1% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 29.223,22
(90% do PIB *per capita* nacional)



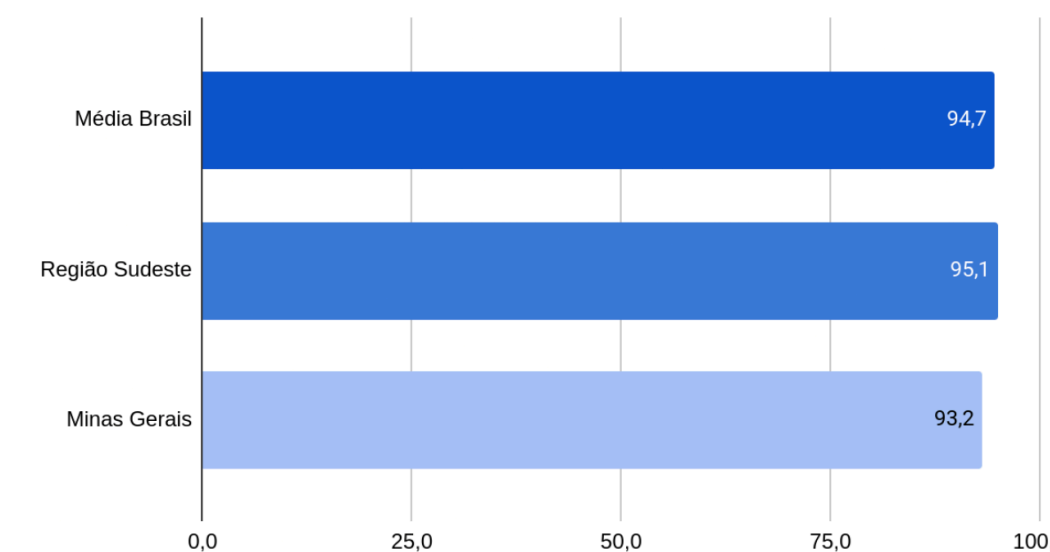
Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



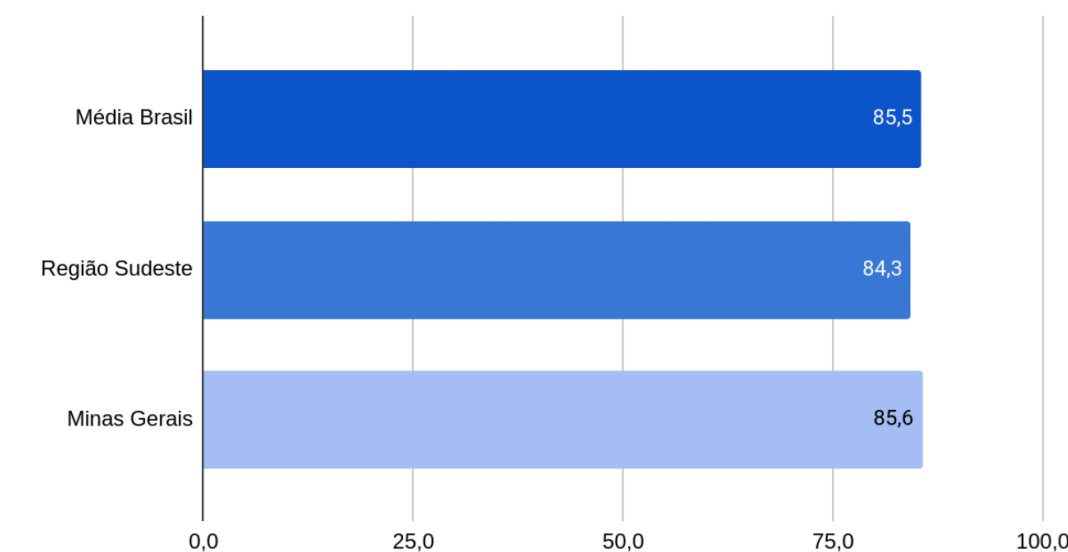
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

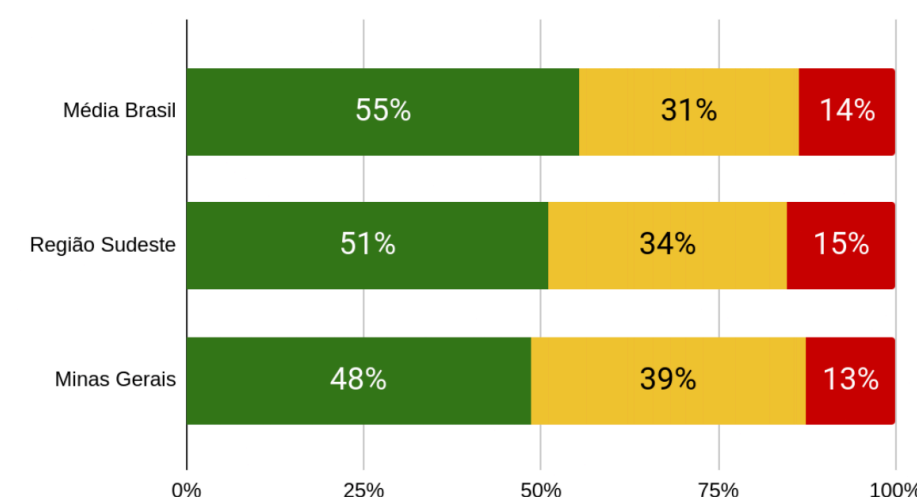


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

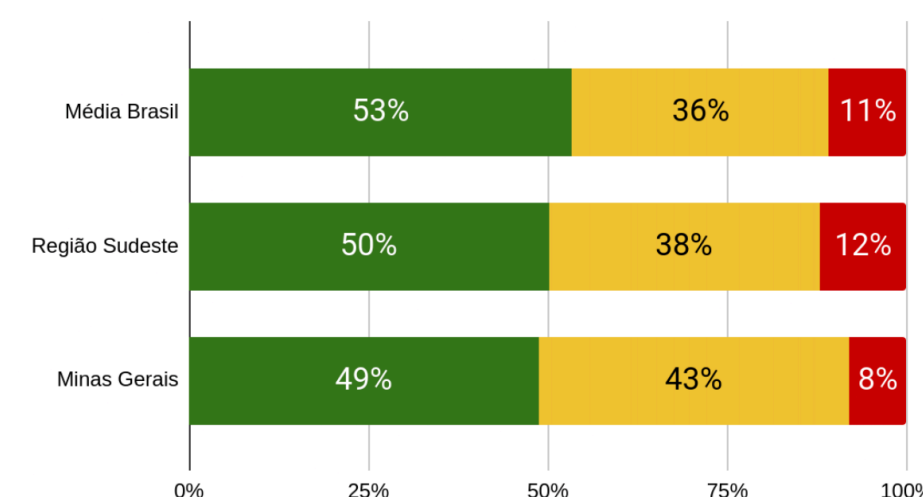


4. Avaliação dos serviços digitais*

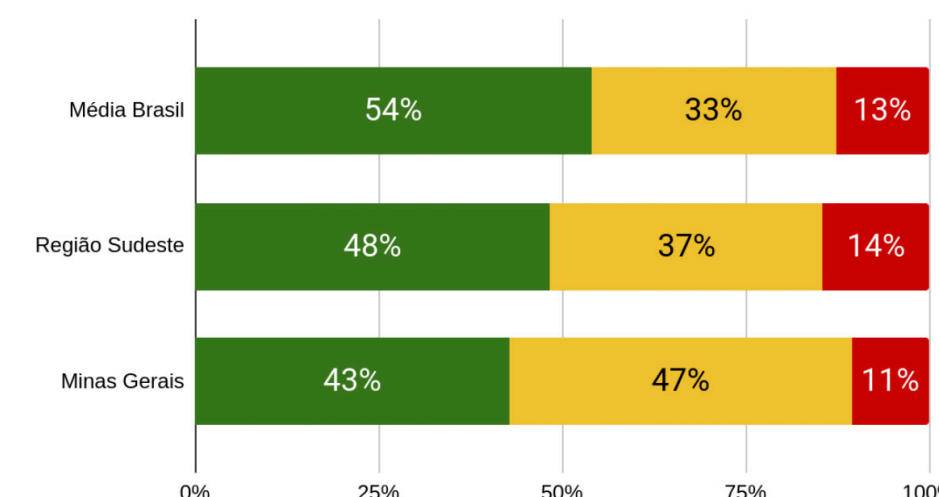
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



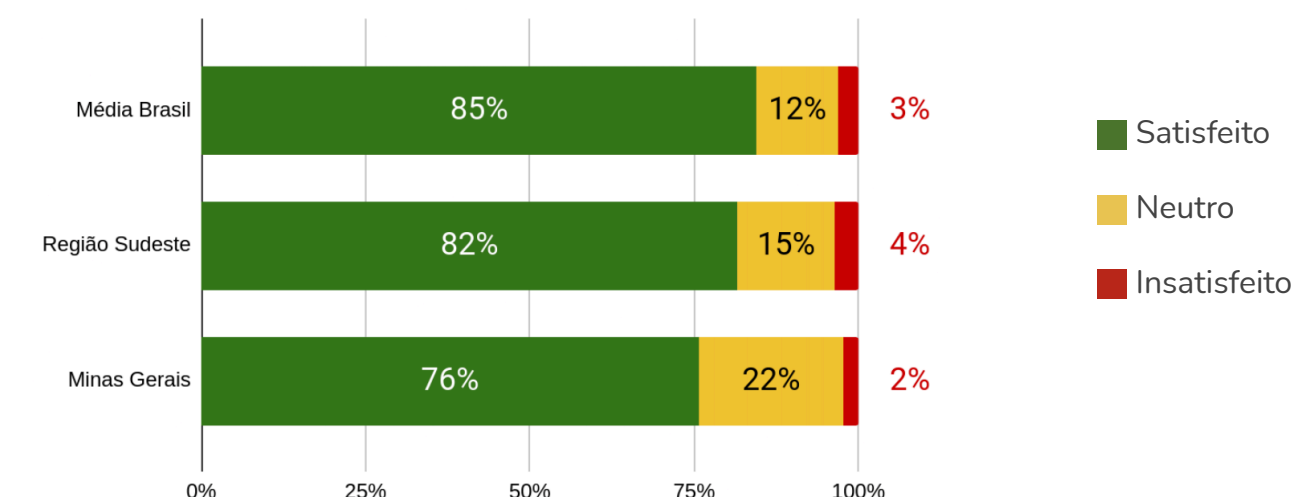
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

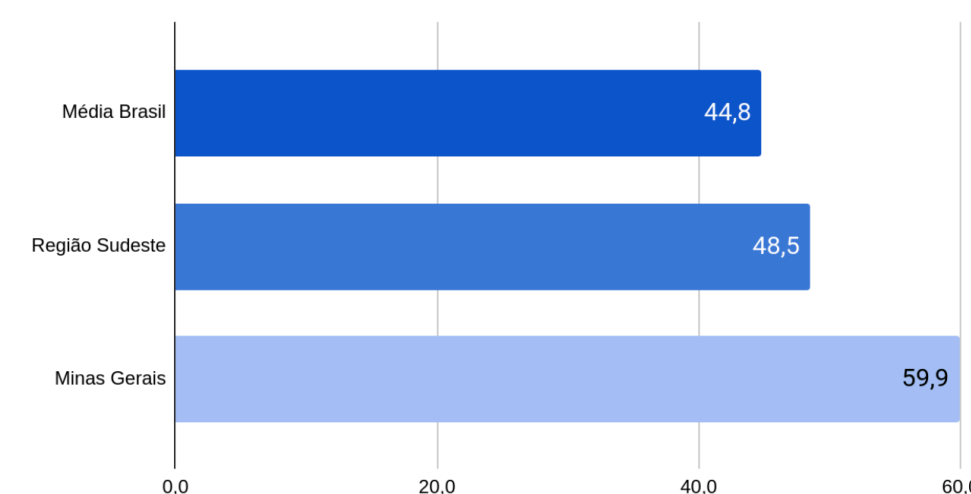


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



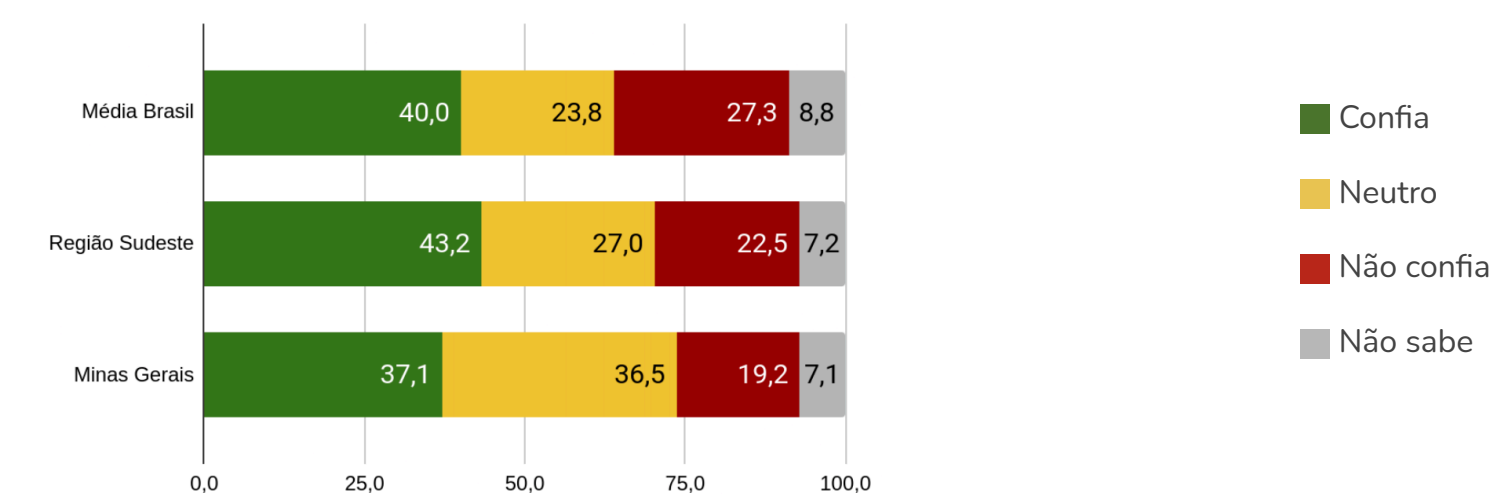
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Minas Gerais, 34% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 27% os serviços digitais estaduais, 34% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



50

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



51

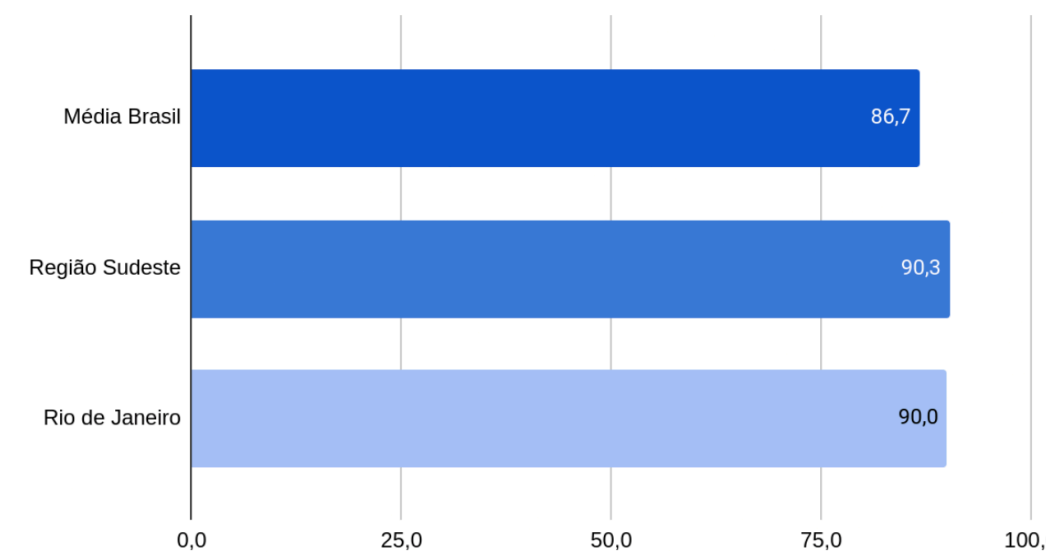
RIO DE JANEIRO

Informações básicas

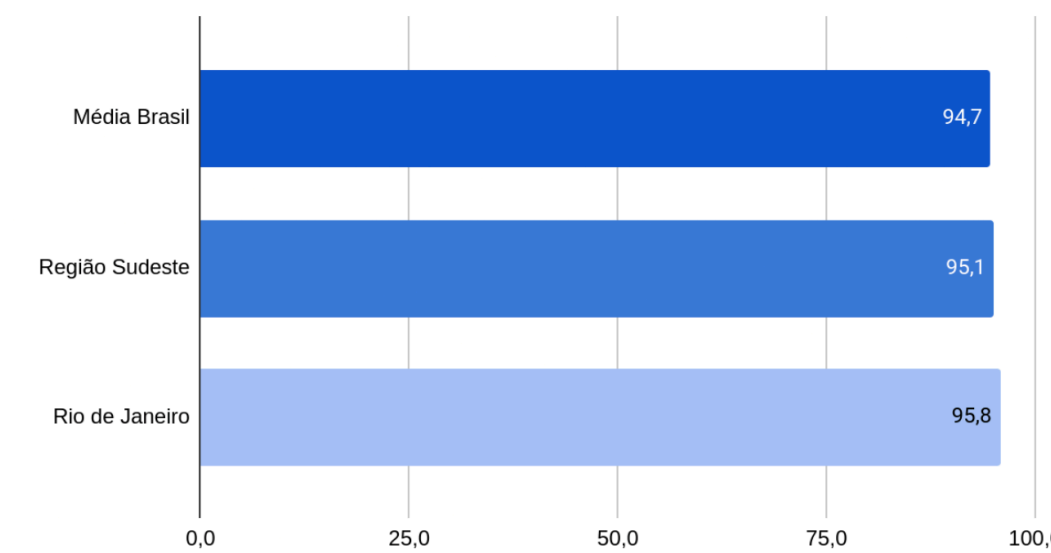
Capital: Rio de Janeiro
População: 17.366.189
(8,2% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 44.222,66
(130% do PIB *per capita* nacional)



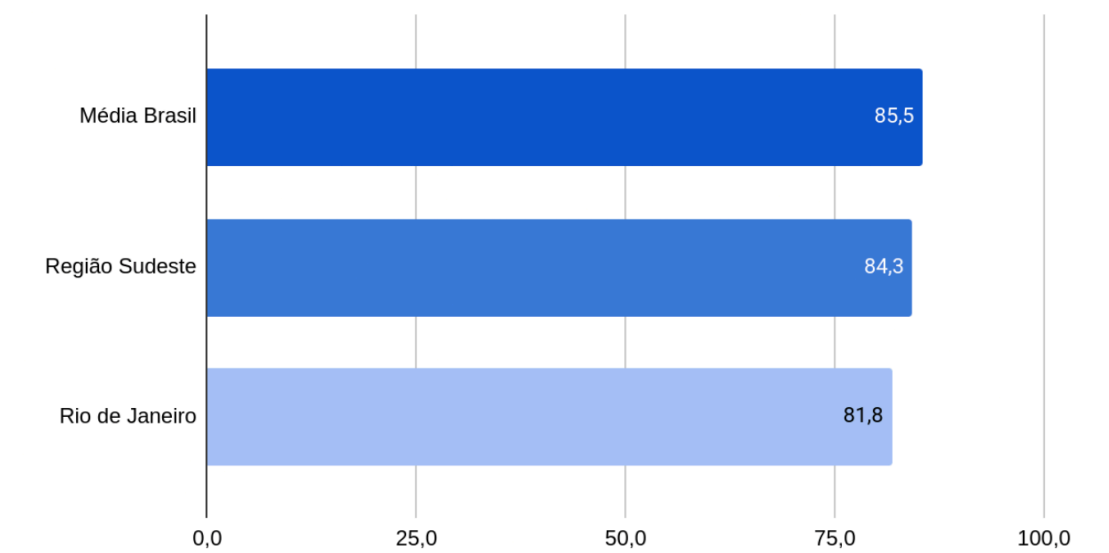
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

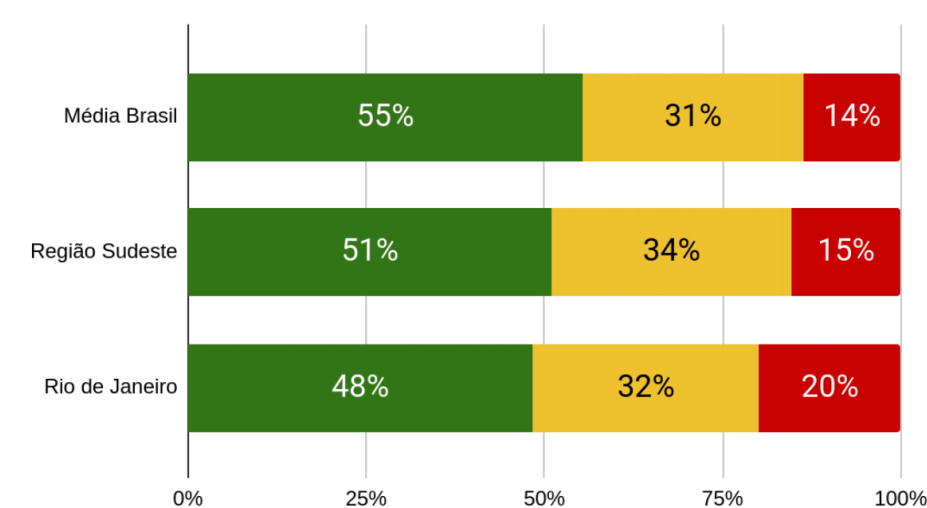


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

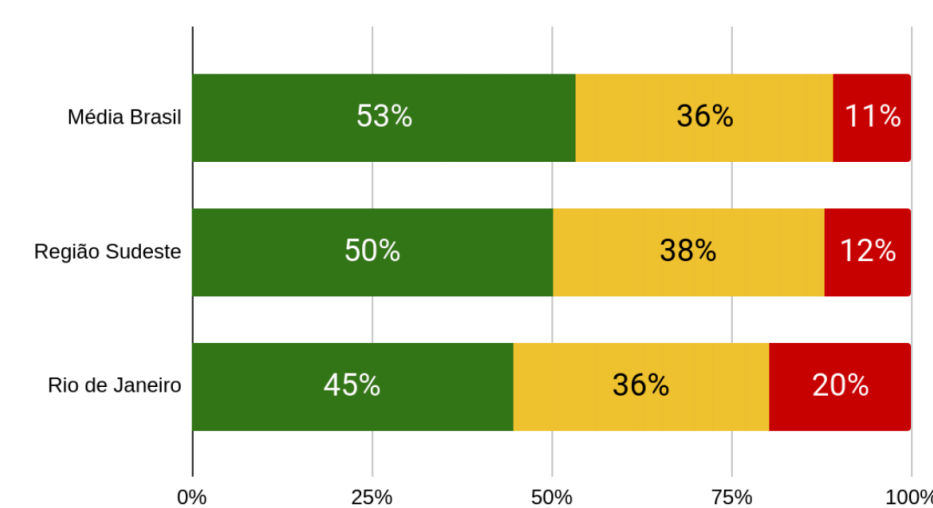


4. Avaliação dos serviços digitais*

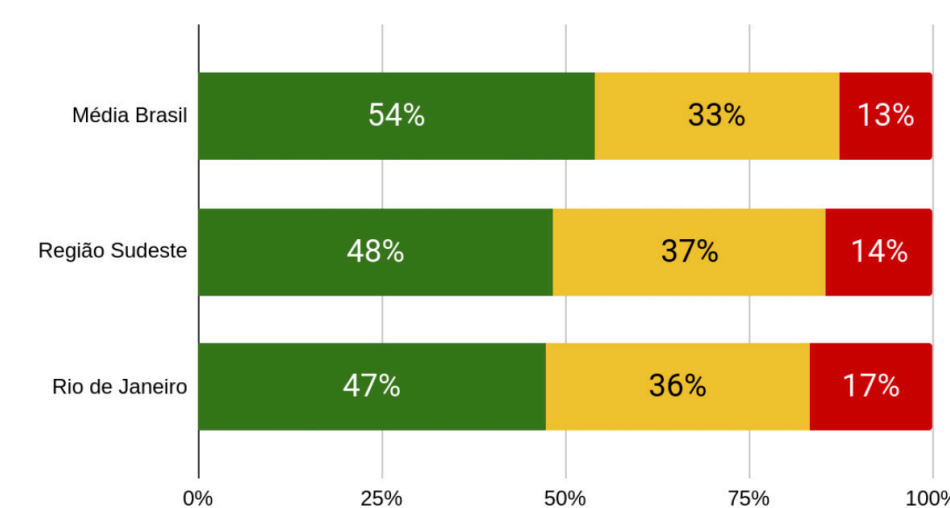
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



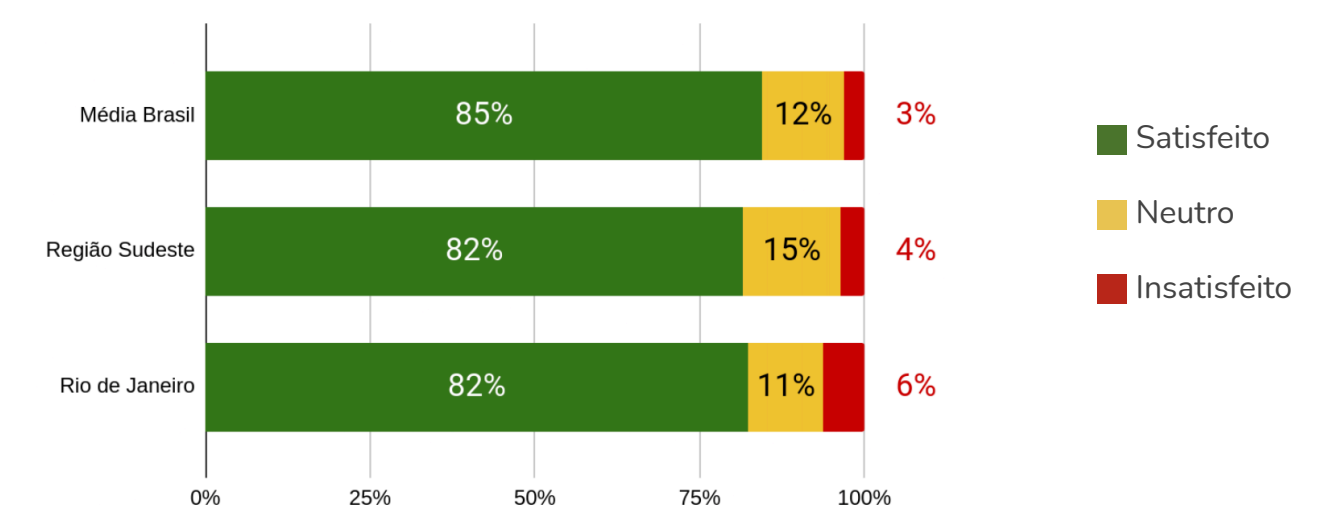
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

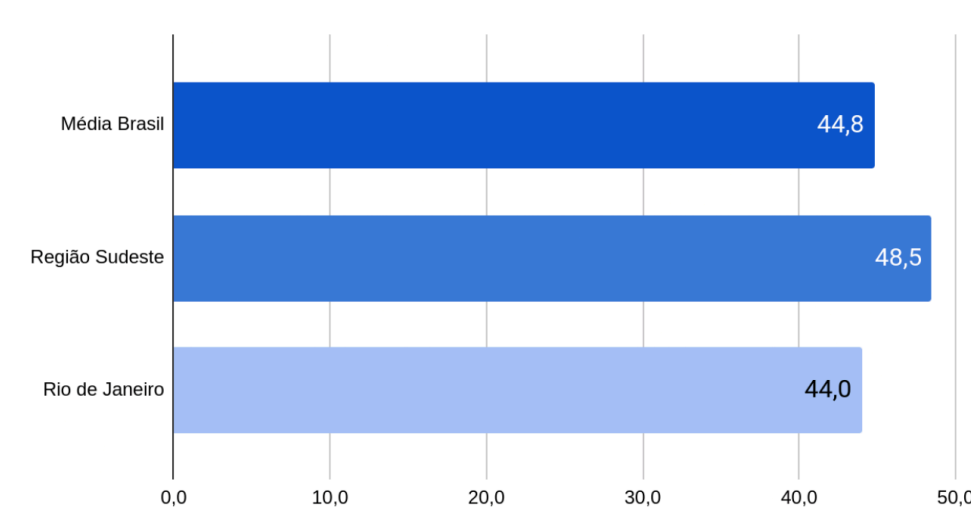


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

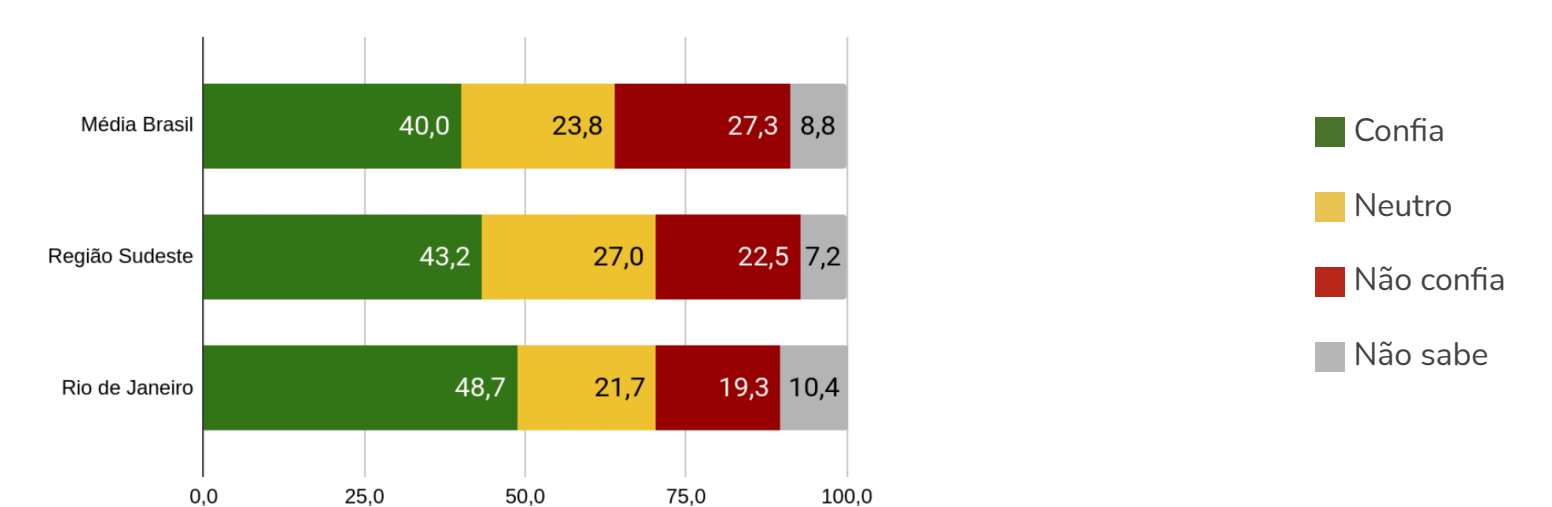


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Rio de Janeiro, 29% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 32% os serviços digitais estaduais, 47% os serviços digitais municipais e 1% os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



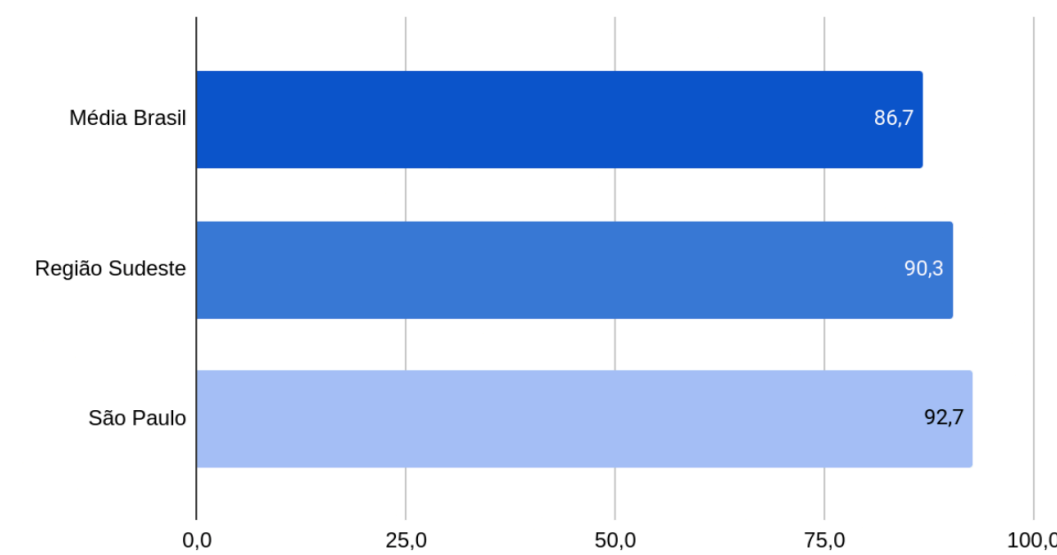
SÃO PAULO

Informações básicas

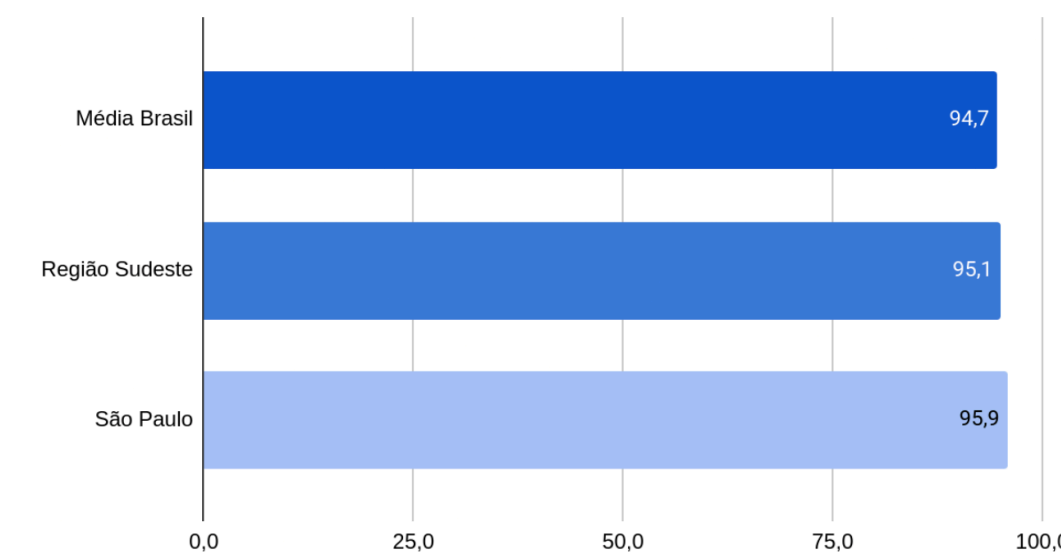
Capital: São Paulo
População: 46.289.333
(21,9% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 48.542,24
(140% do PIB *per capita* nacional)



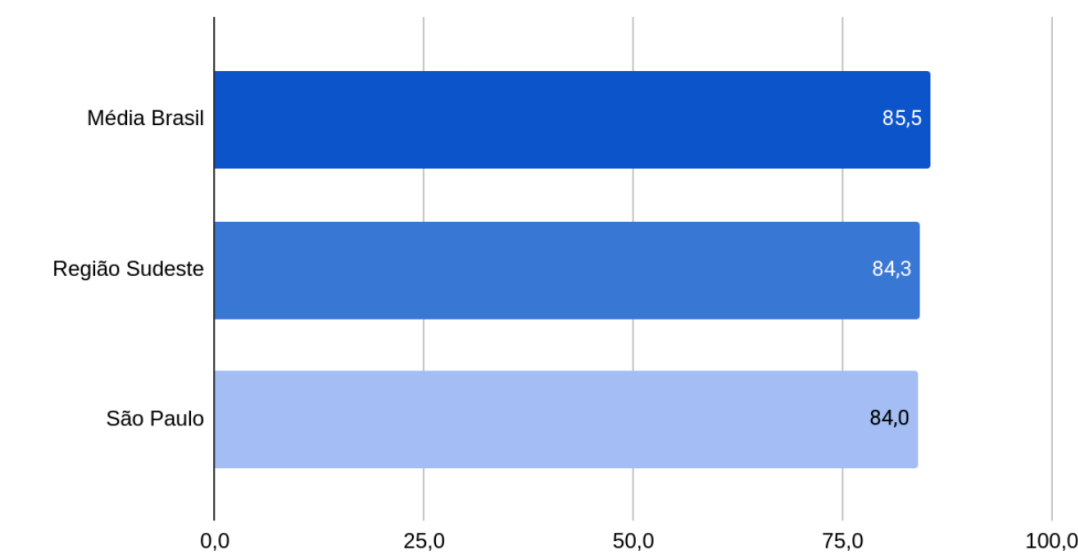
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

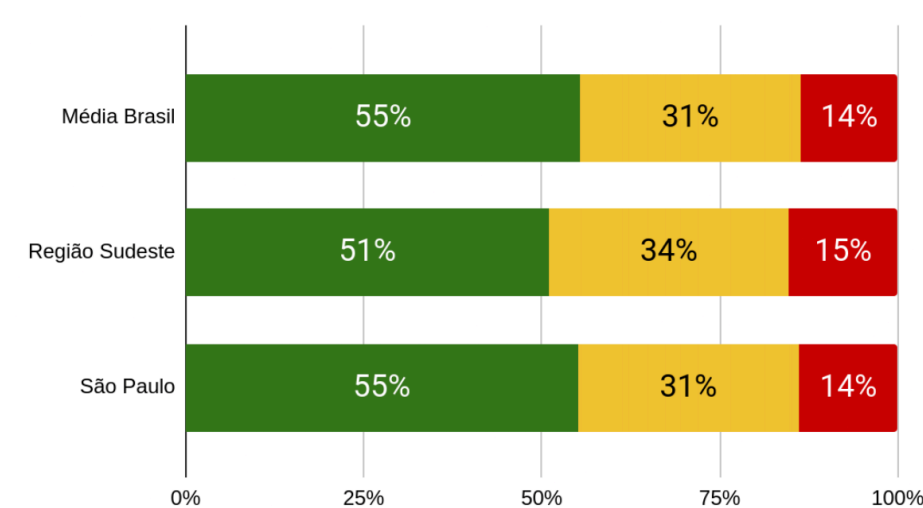


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

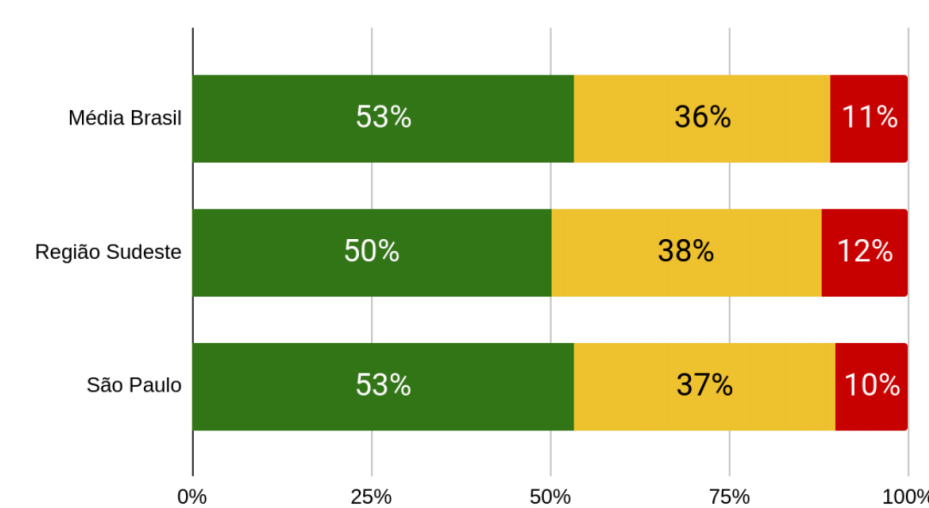


4. Avaliação dos serviços digitais*

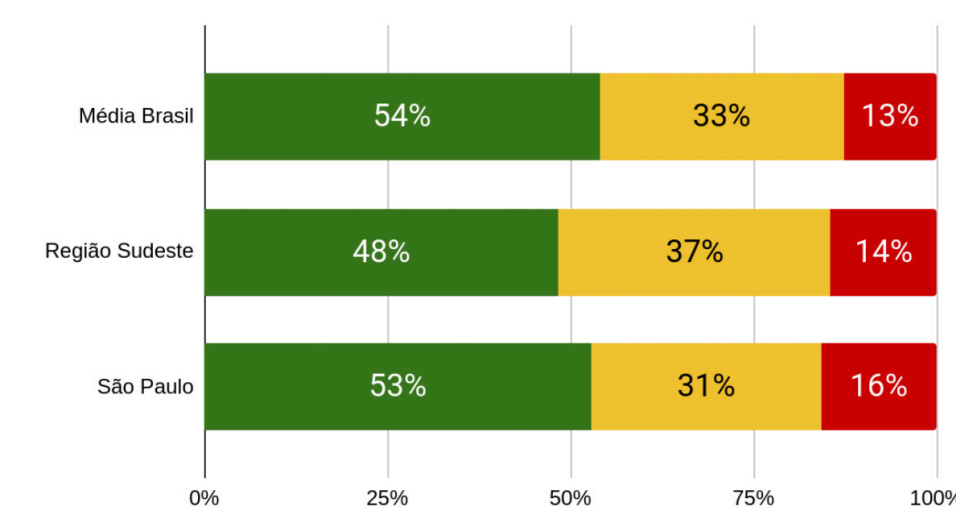
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



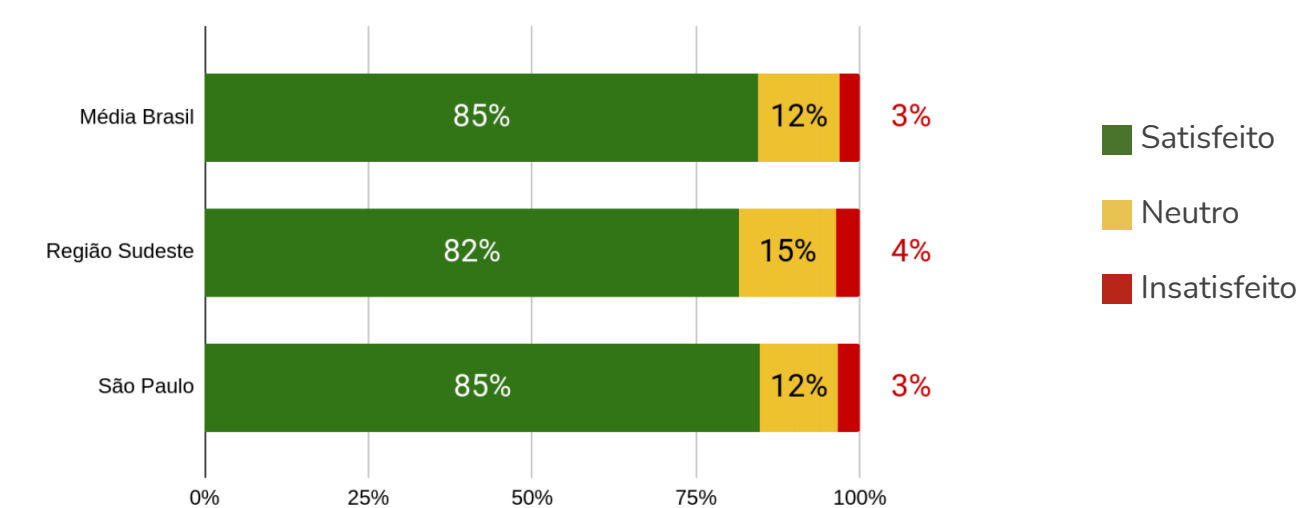
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

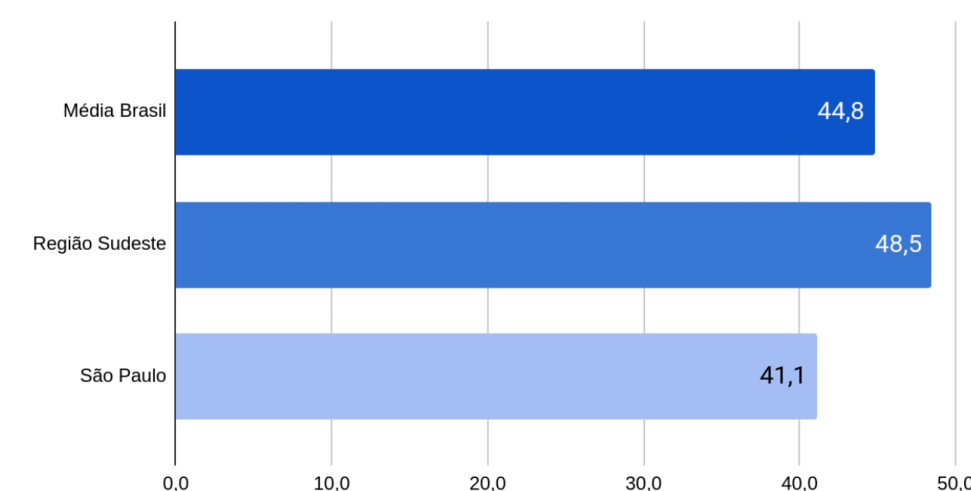


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

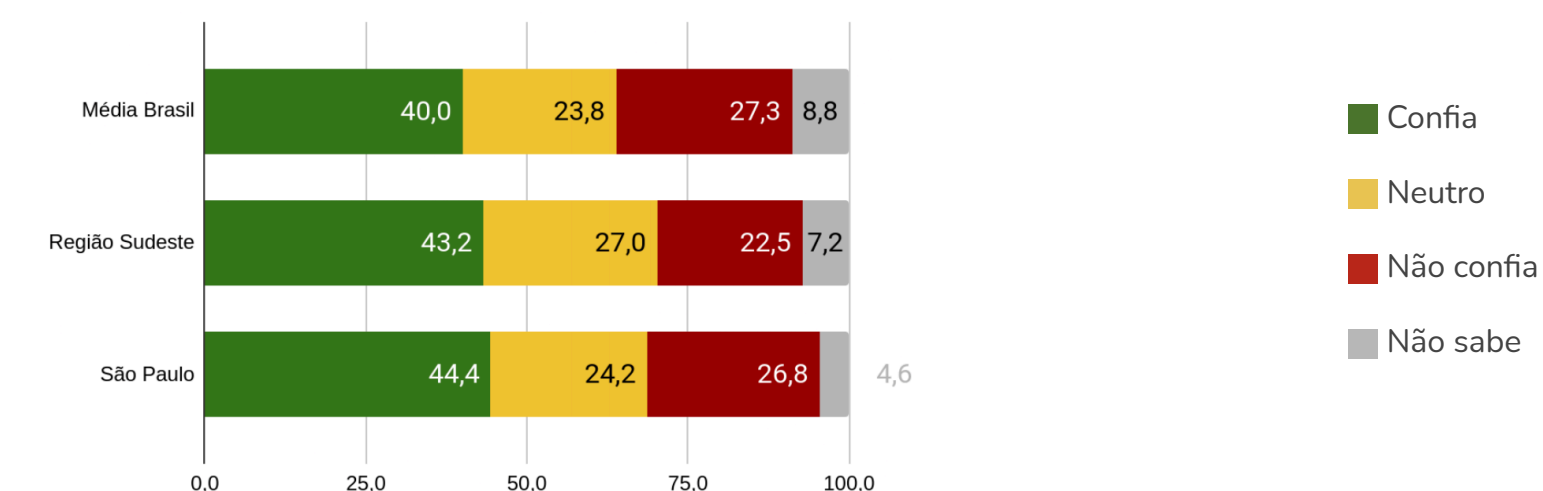


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de São Paulo, 24% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 26% os serviços digitais estaduais, 39% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



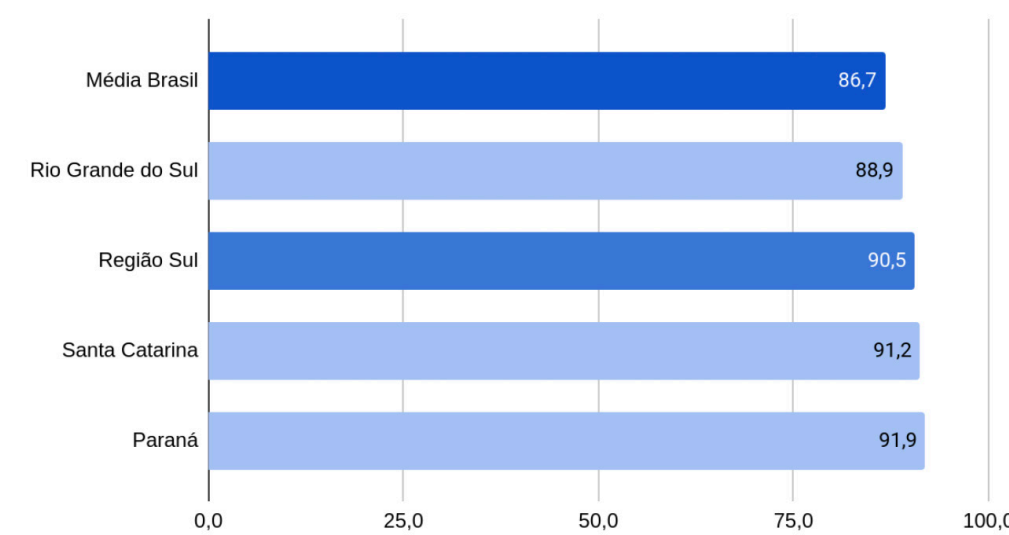
REGIÃO SUL

Informações básicas

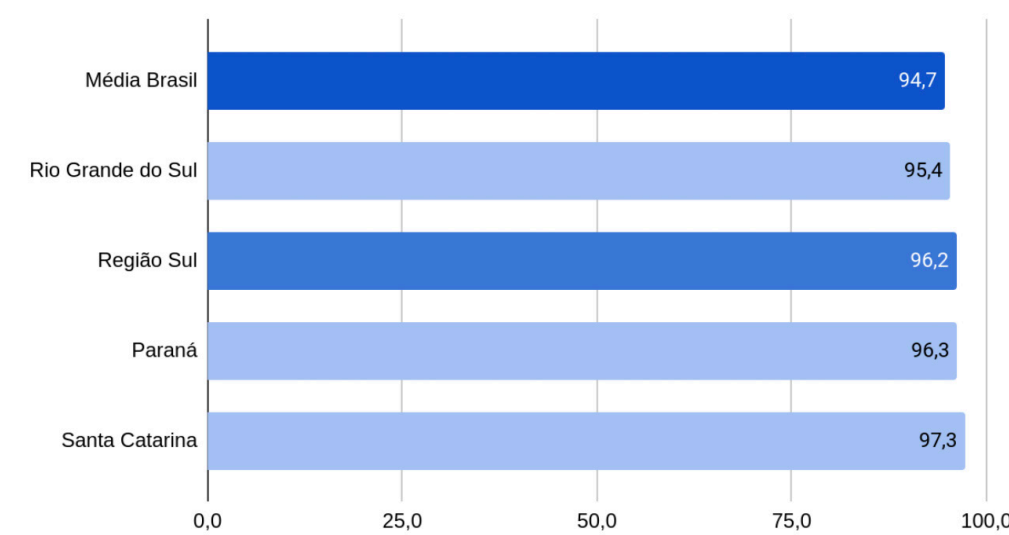
População: 30.192.315
(14,26% da população brasileira)
Representa 17,1% do PIB do Brasil



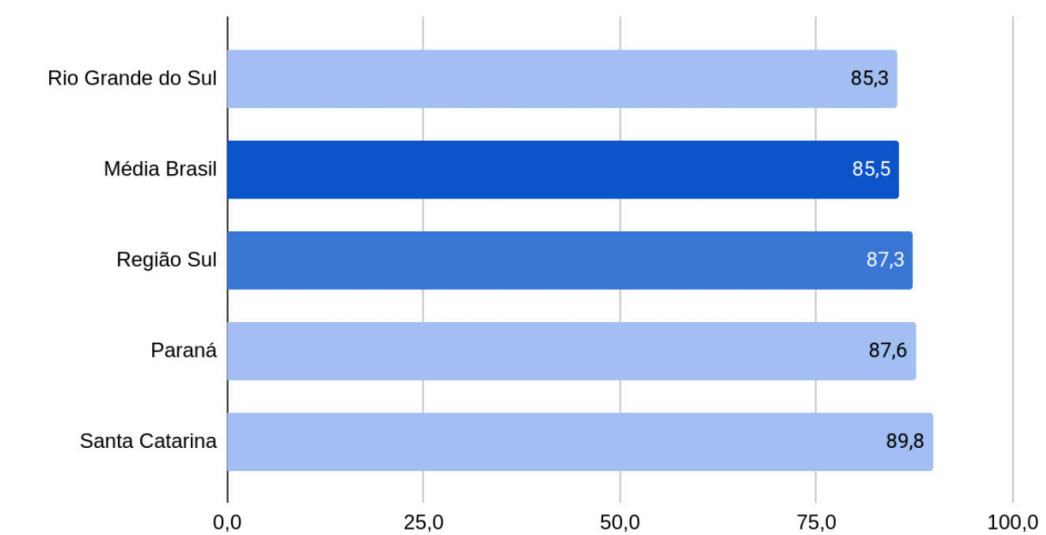
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

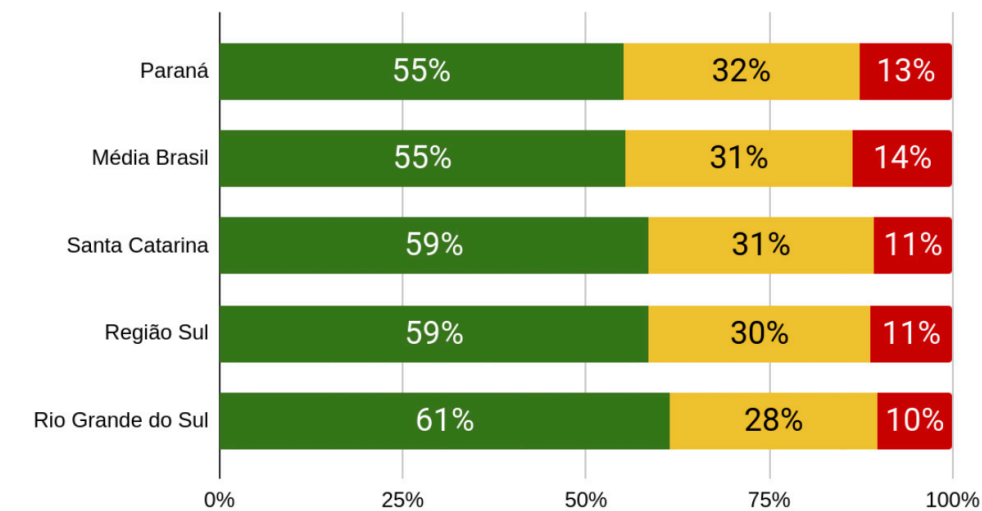


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

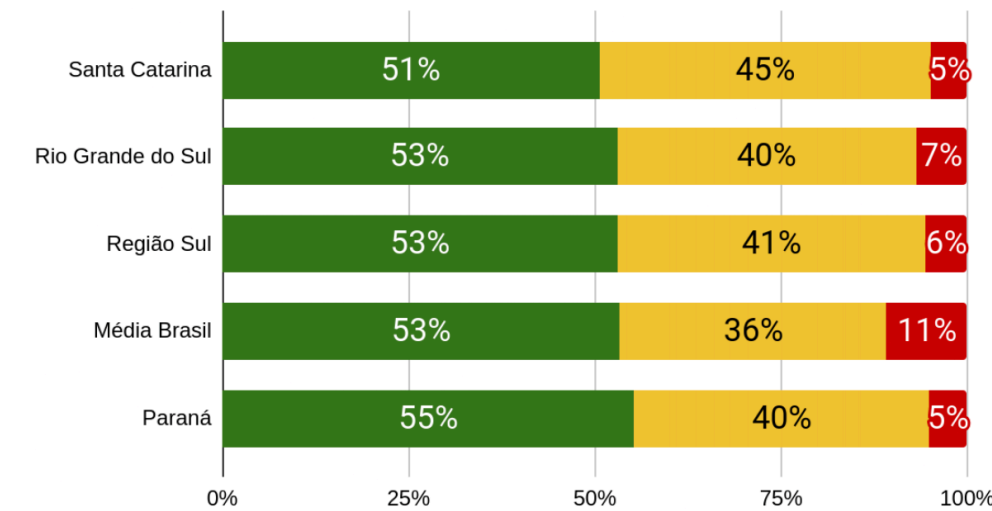


4. Avaliação dos serviços digitais*

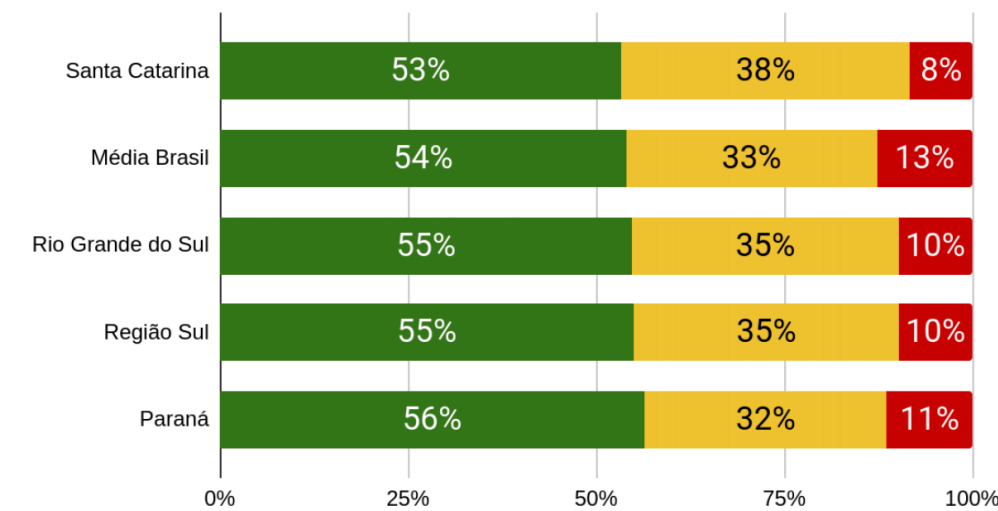
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



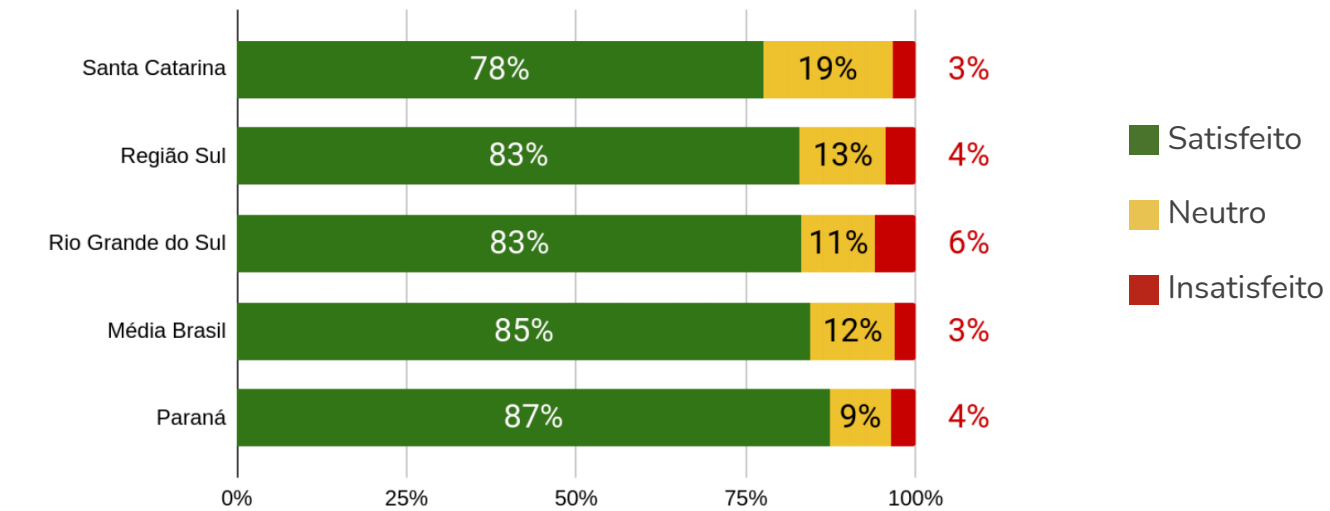
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)



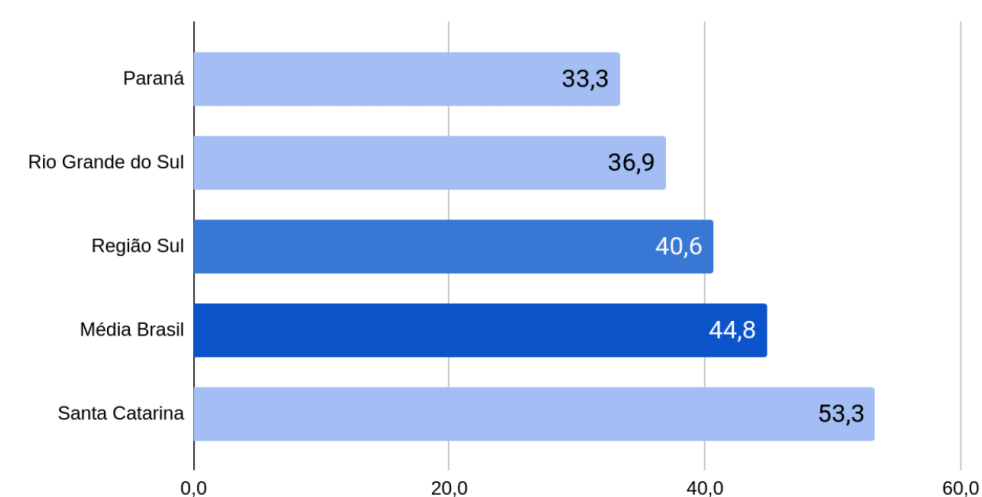
d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



Satisfeito
Neutro
Insatisfeito

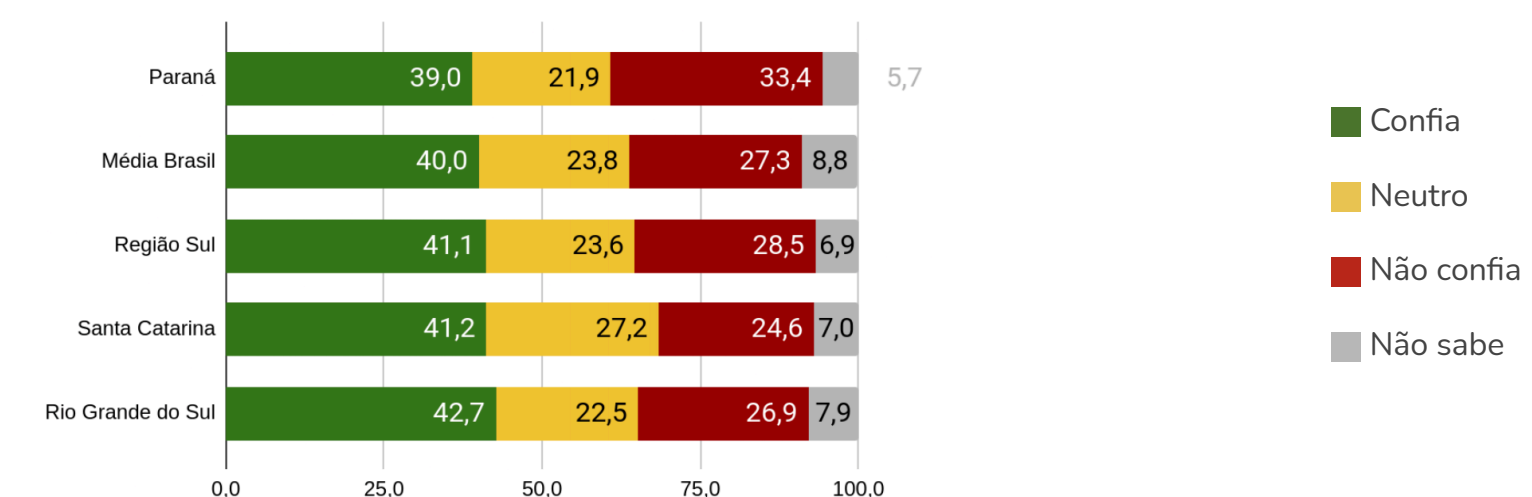
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. Nos estados da região sul, 30% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 32% os serviços digitais estaduais, 39% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



56

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



Confia
Neutro
Não confia
Não sabe

57

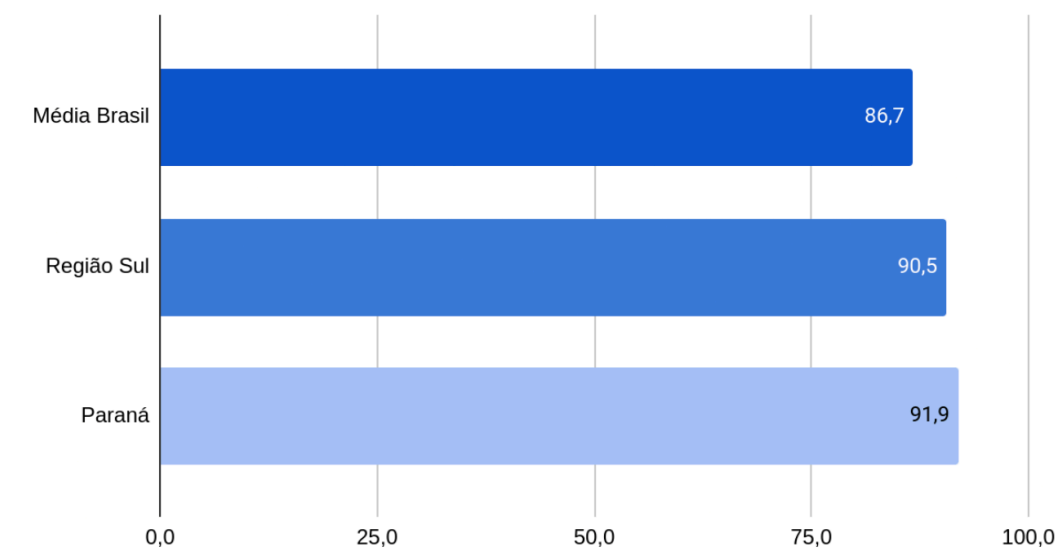
PARANÁ

Informações básicas

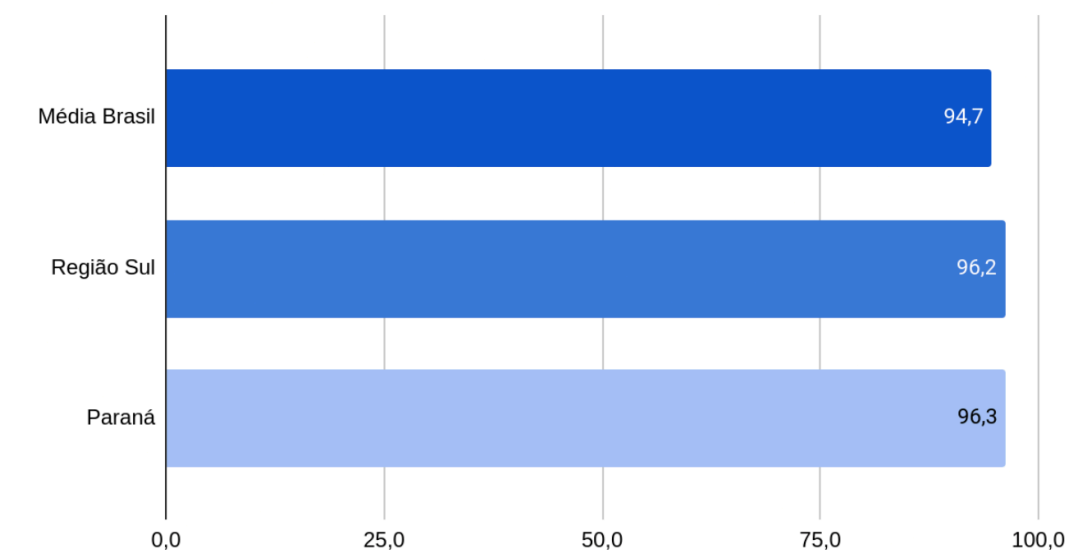
Capital: Curitiba
População: 11.516.840
(5,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 38.772,74
(120% do PIB *per capita* nacional)



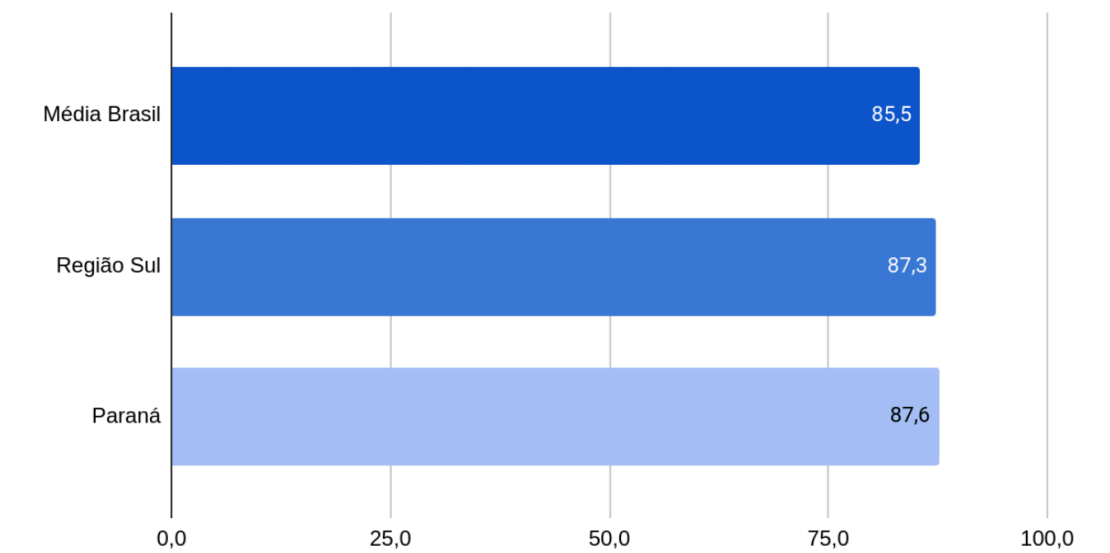
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

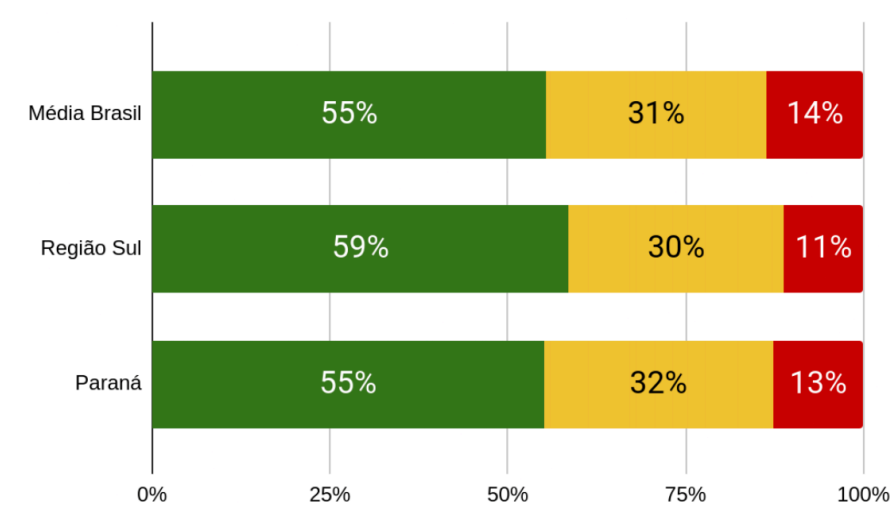


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

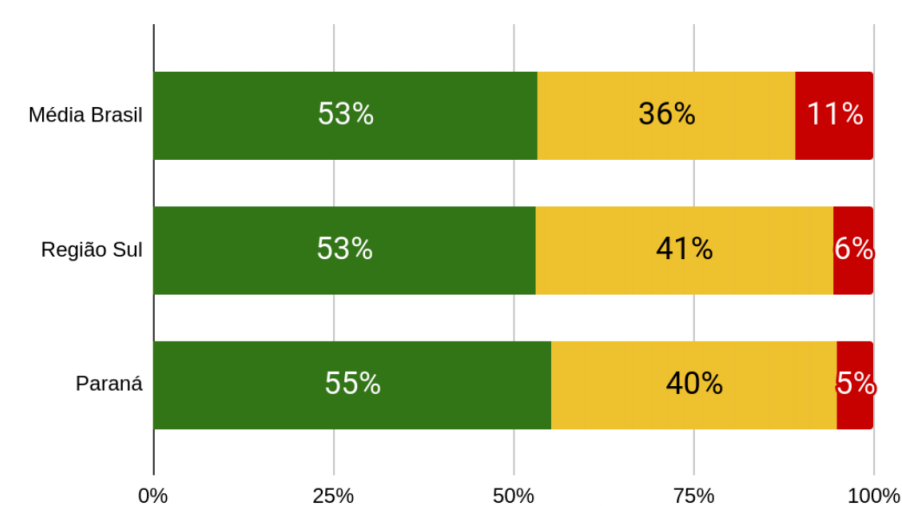


4. Avaliação dos serviços digitais*

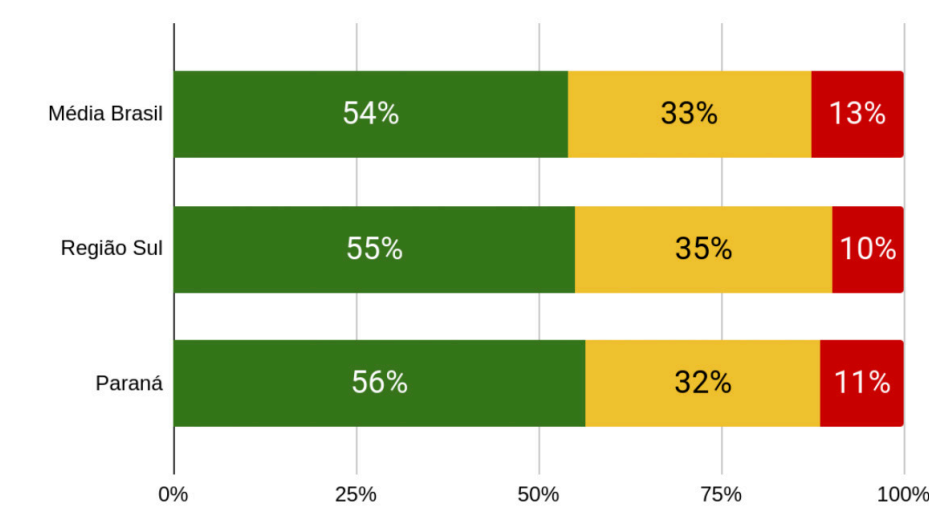
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



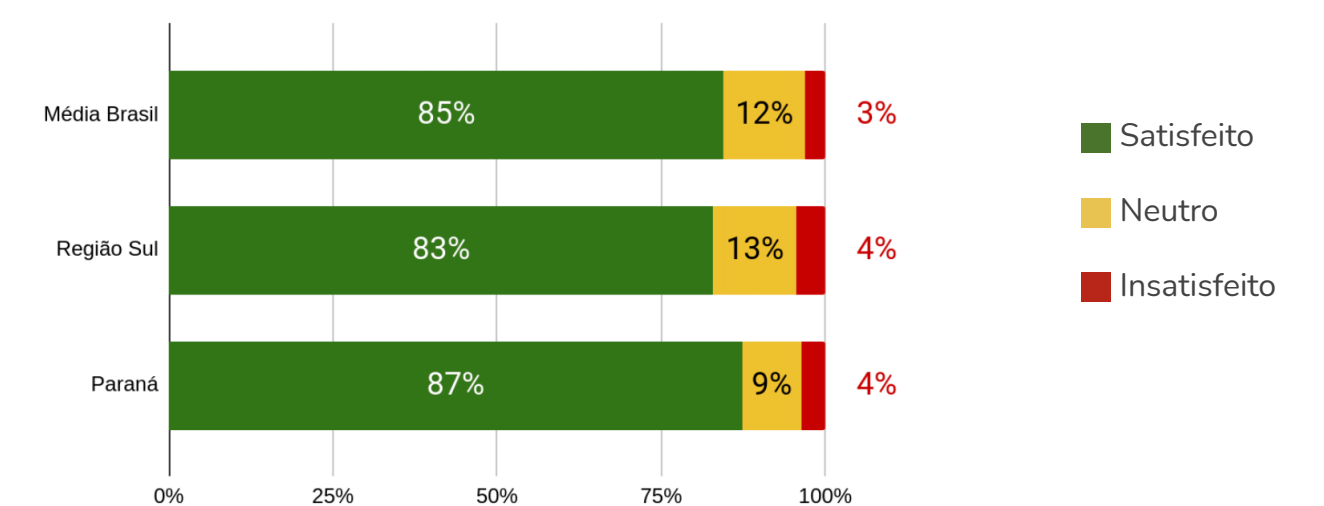
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

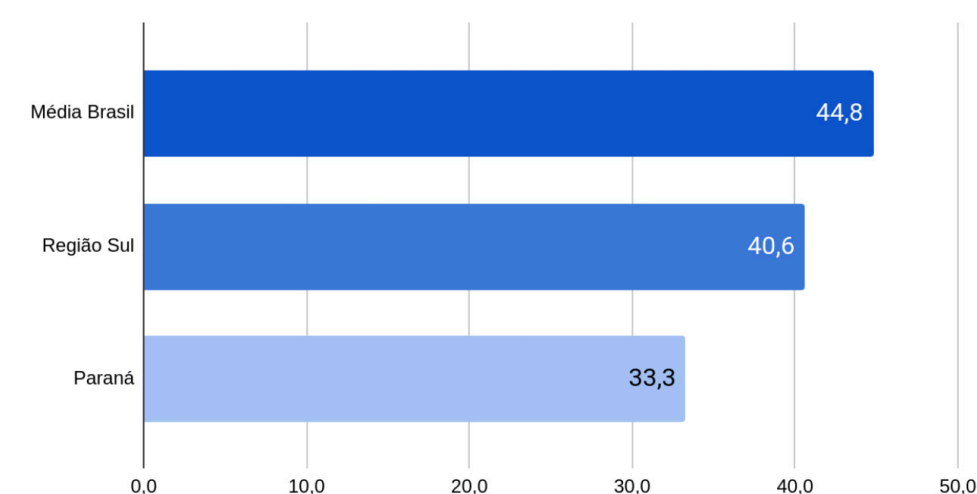


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

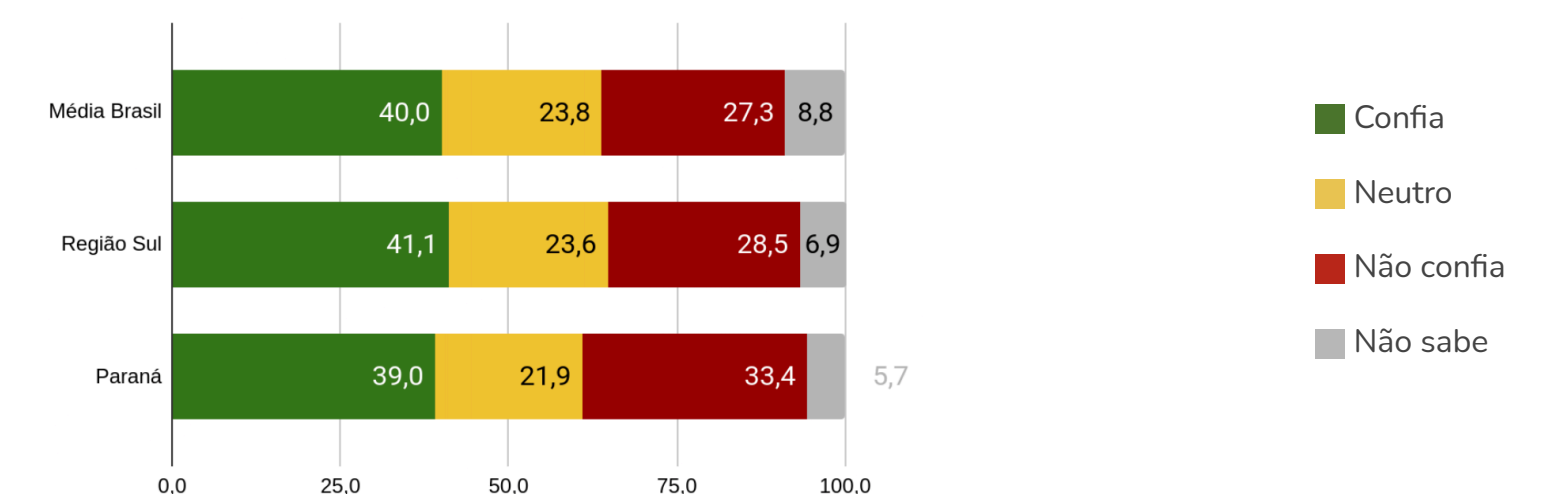


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Paraná, 29% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 33% os serviços digitais estaduais, 41% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



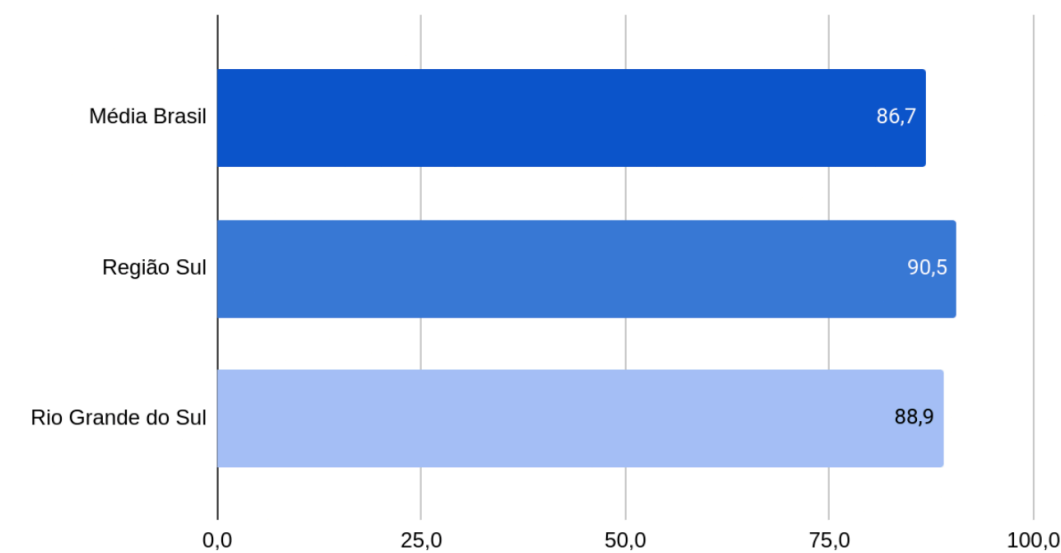
RIO GRANDE DO SUL

Informações básicas

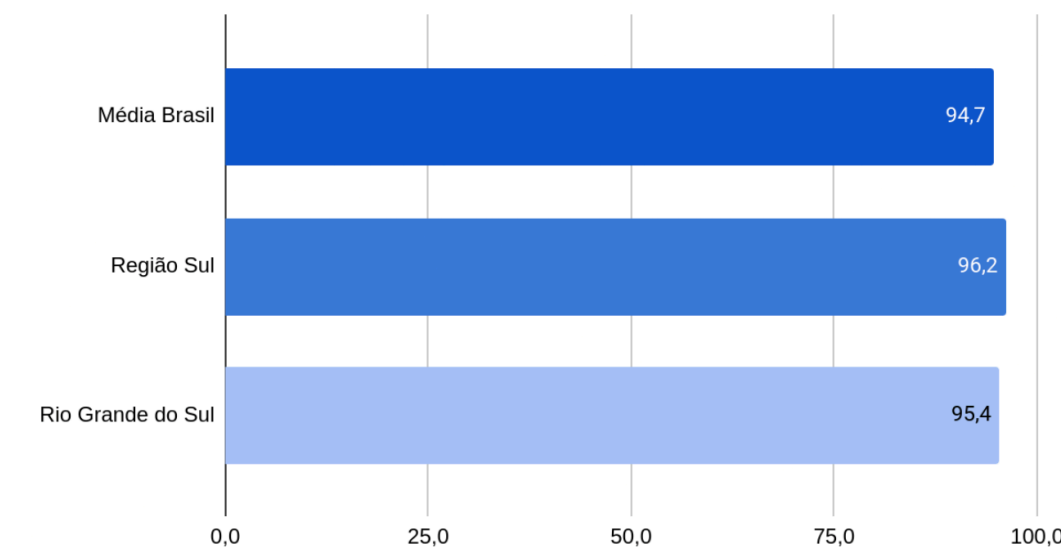
Capital: Porto Alegre
População: 11.422.973
(5,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 40.362,75
(120% do PIB *per capita* nacional)



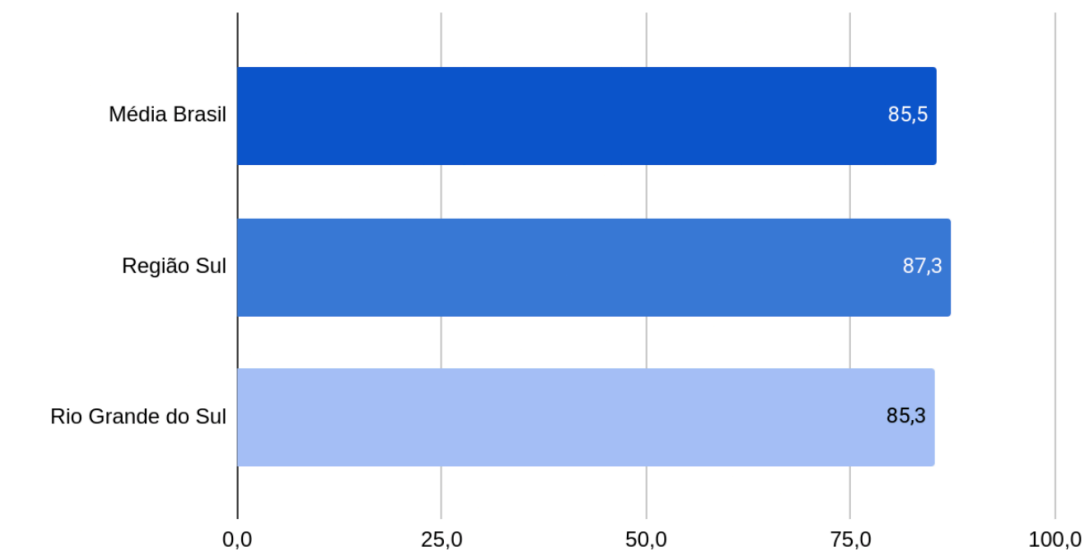
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

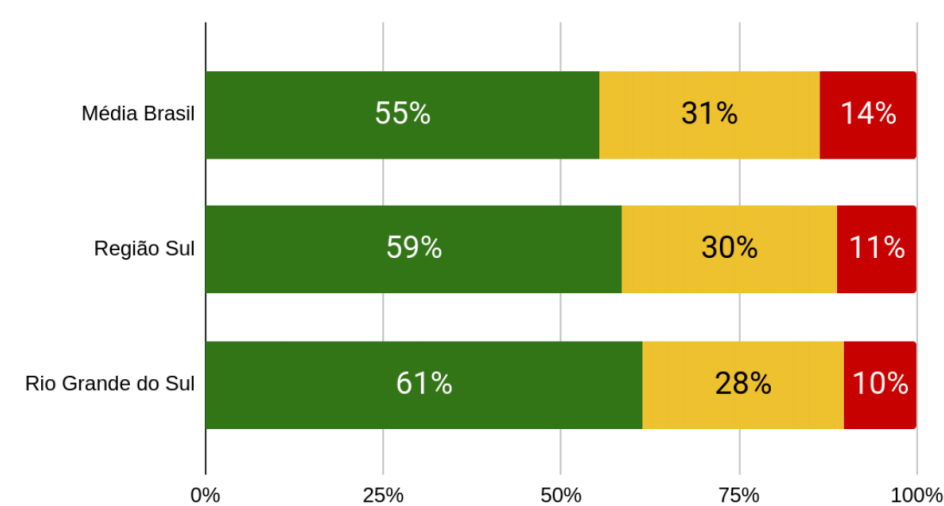


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

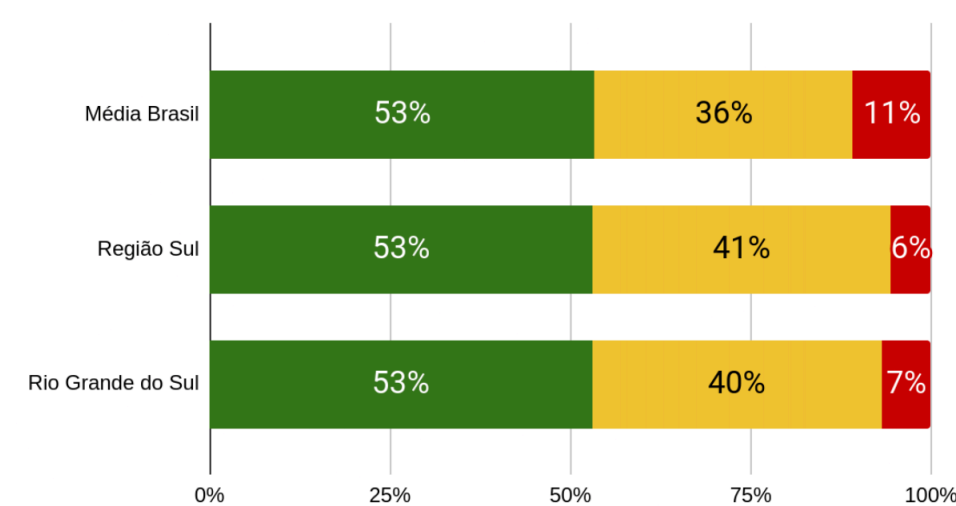


4. Avaliação dos serviços digitais*

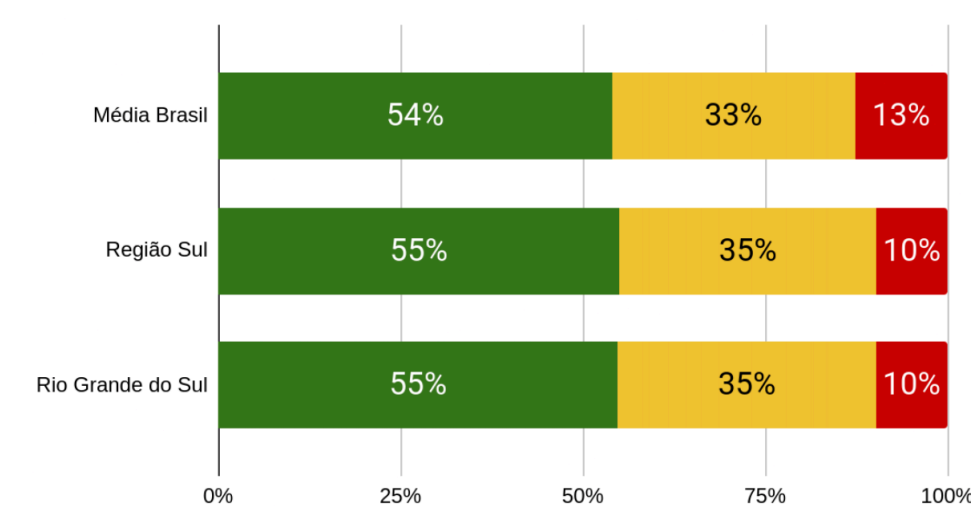
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



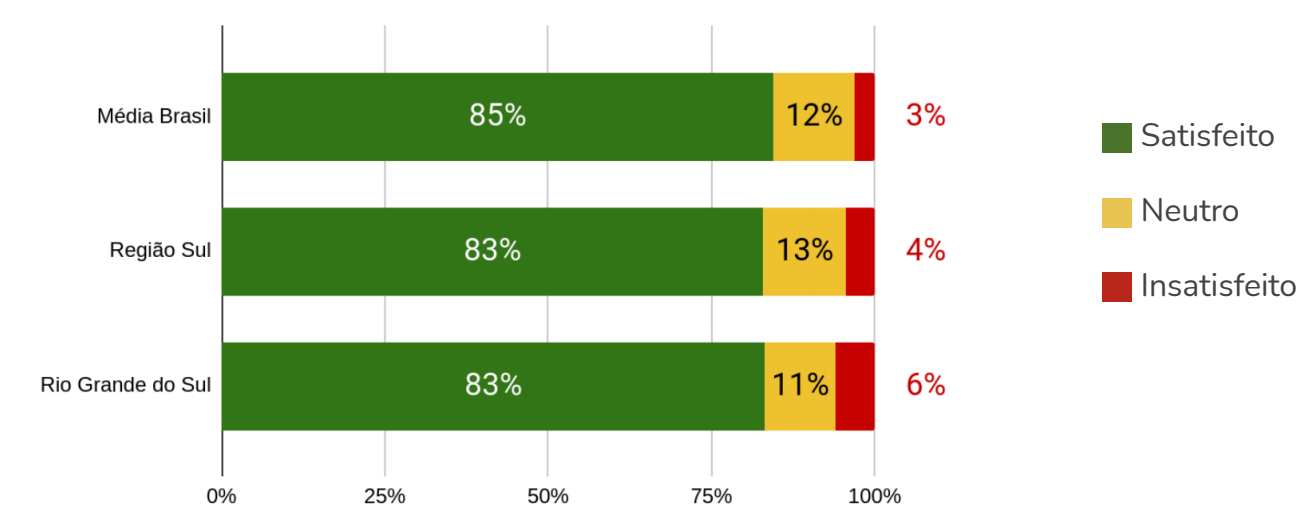
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

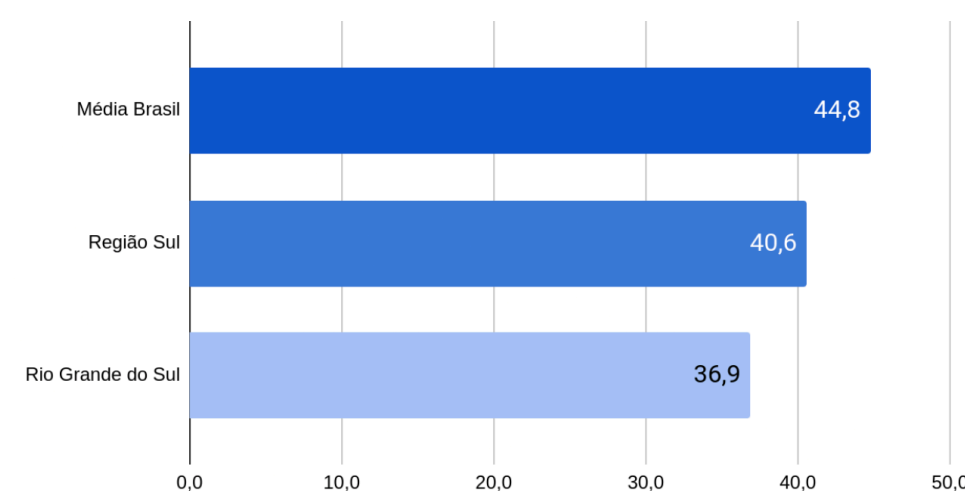


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



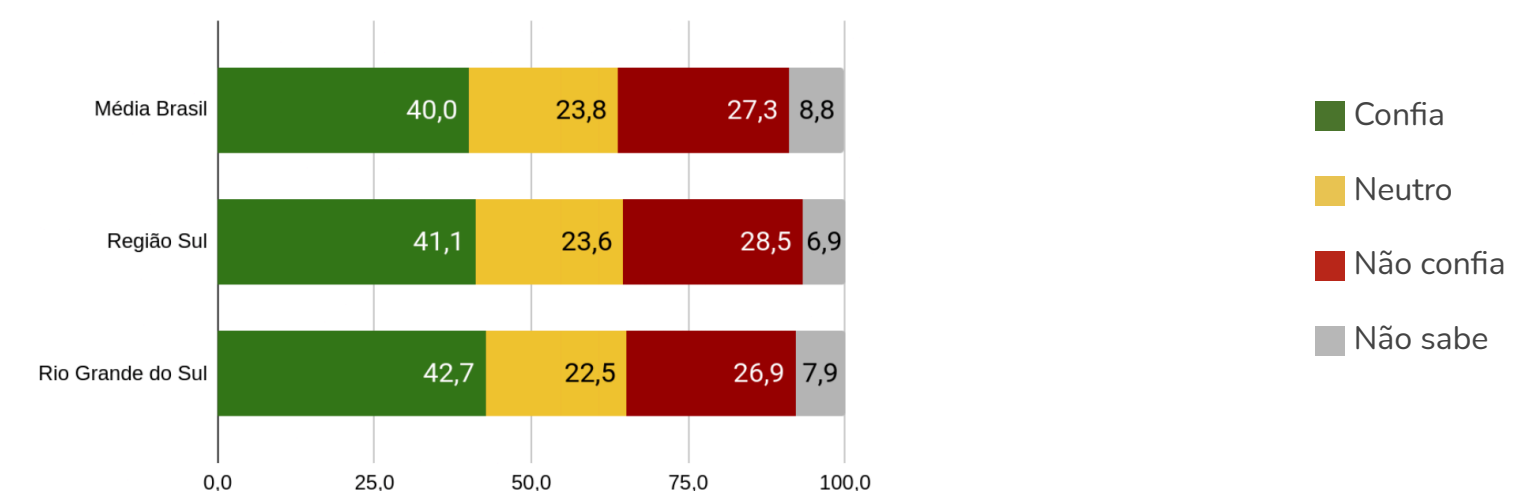
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Rio Grande do Sul, 28% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 32% os serviços digitais estaduais, 37% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



60

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)

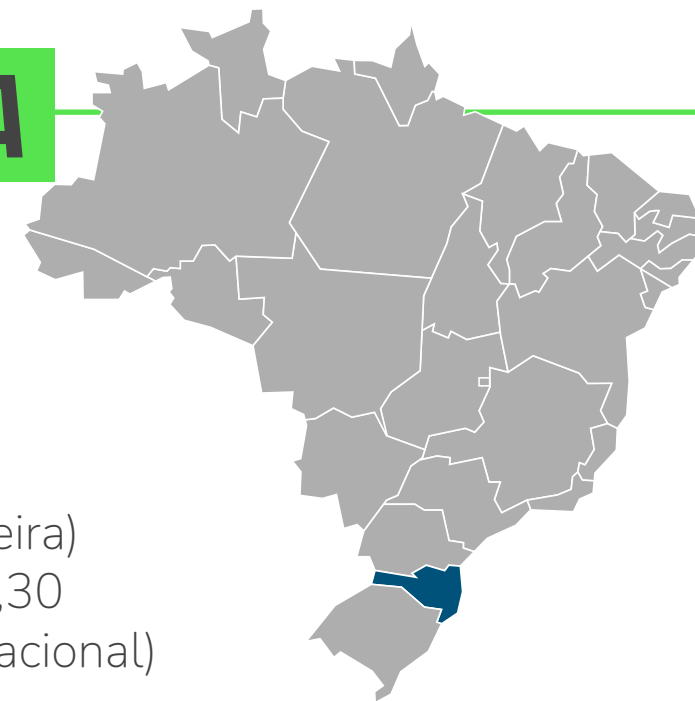


61

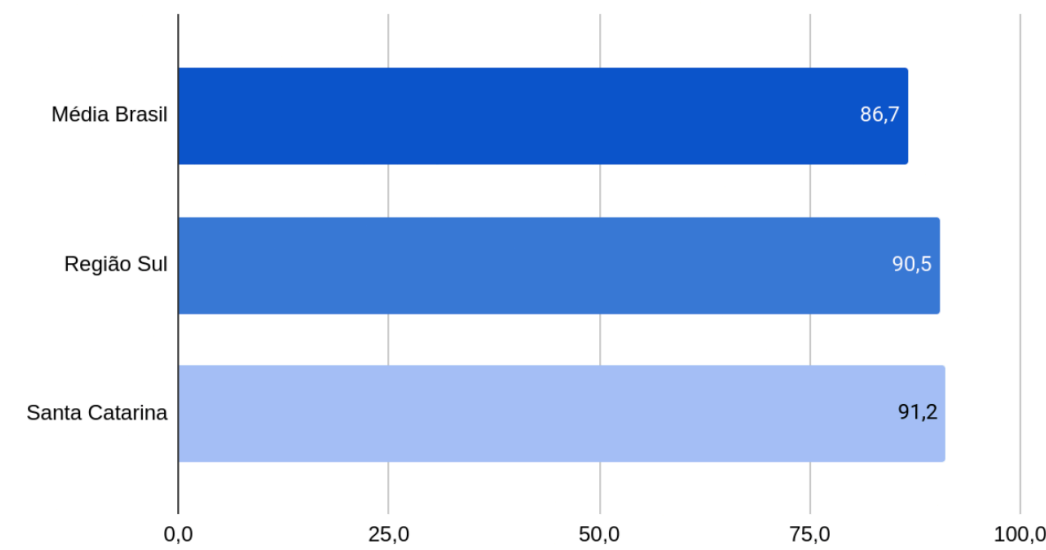
SANTA CATARINA

Informações básicas

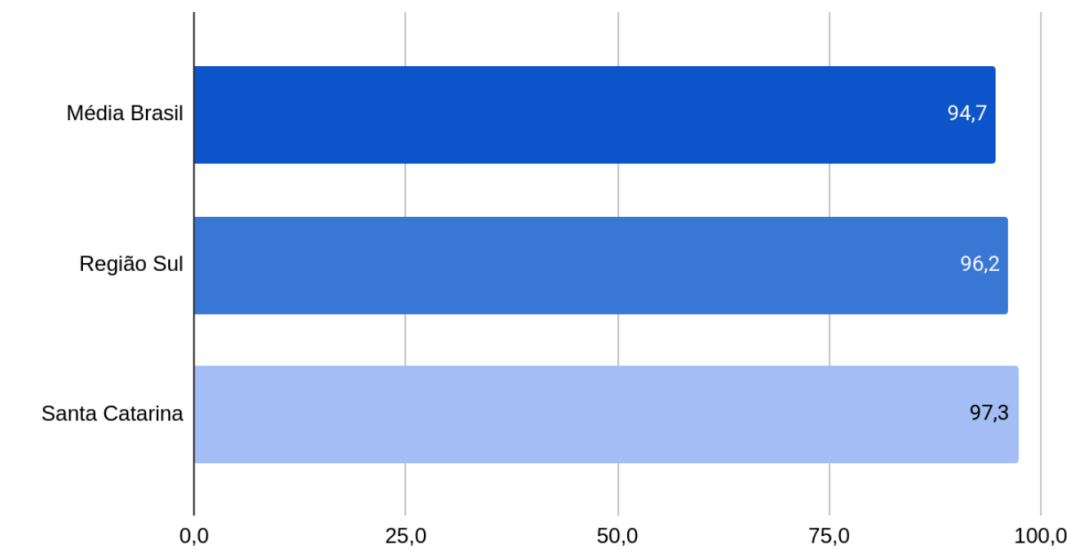
Capital: Florianópolis
População: 7.252.502
(3,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 42.149,30
(130% do PIB *per capita* nacional)



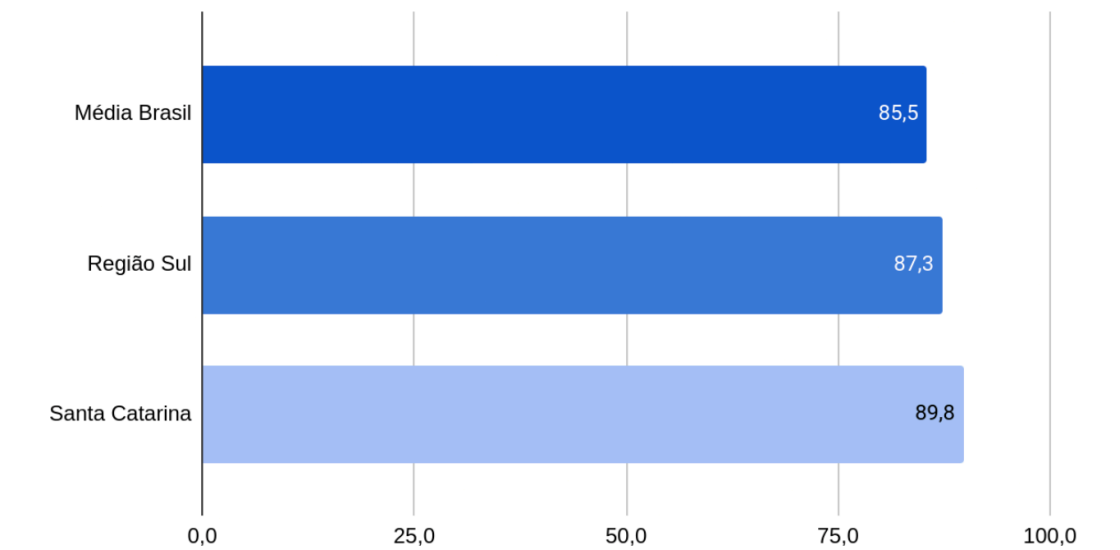
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

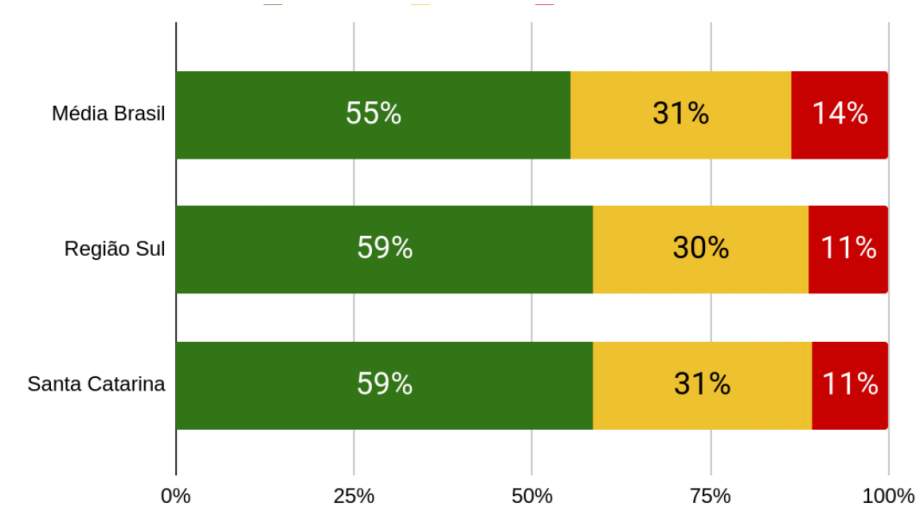


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

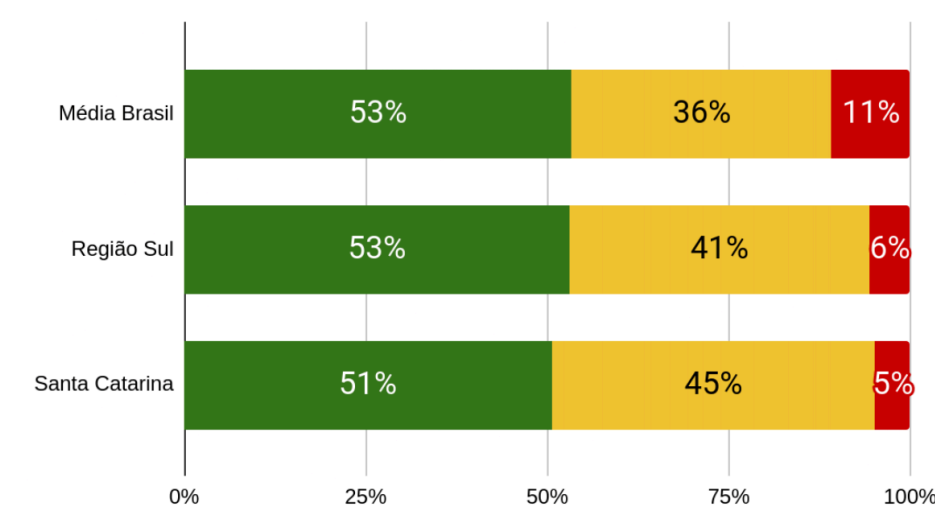


4. Avaliação dos serviços digitais*

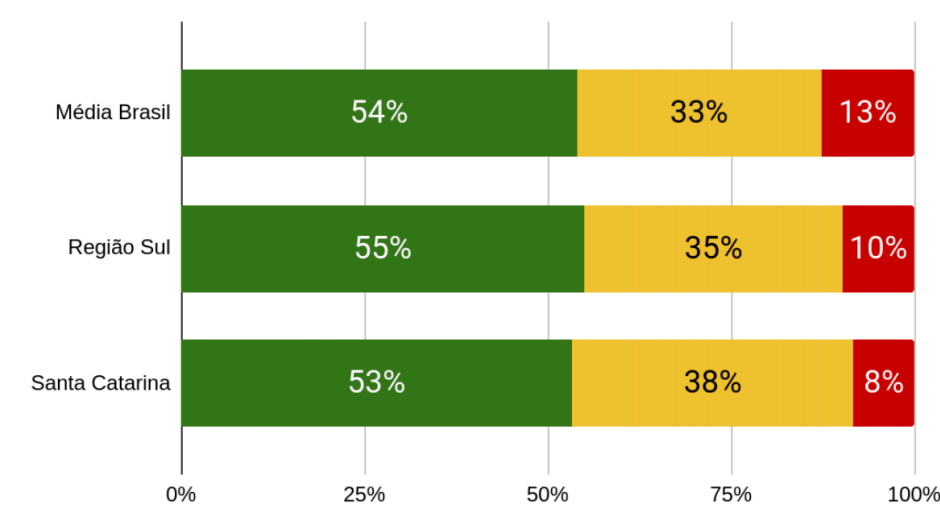
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



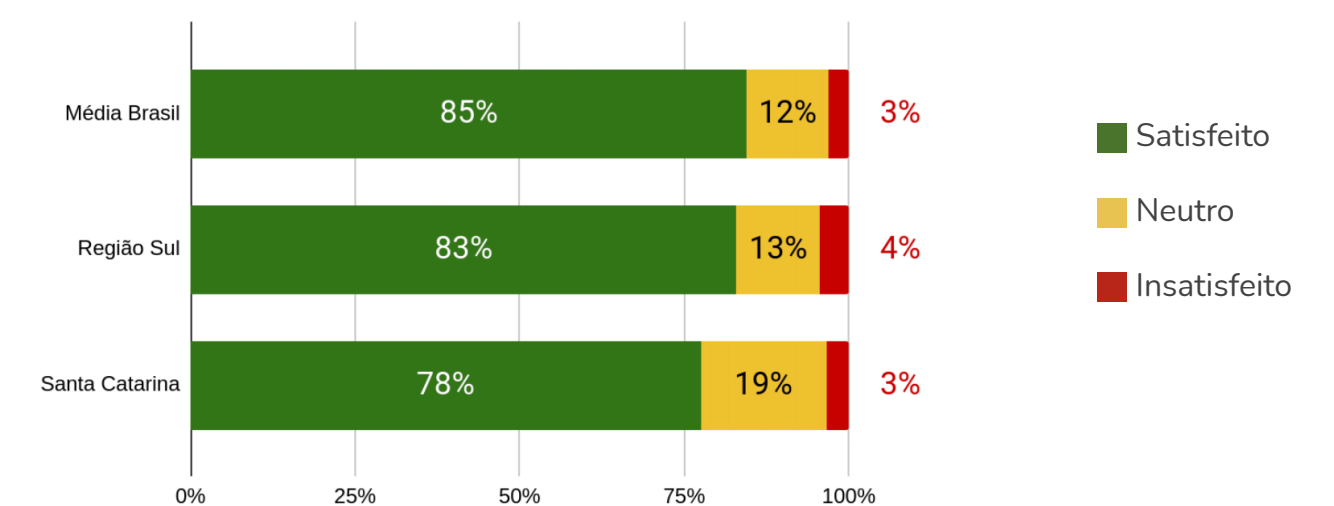
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

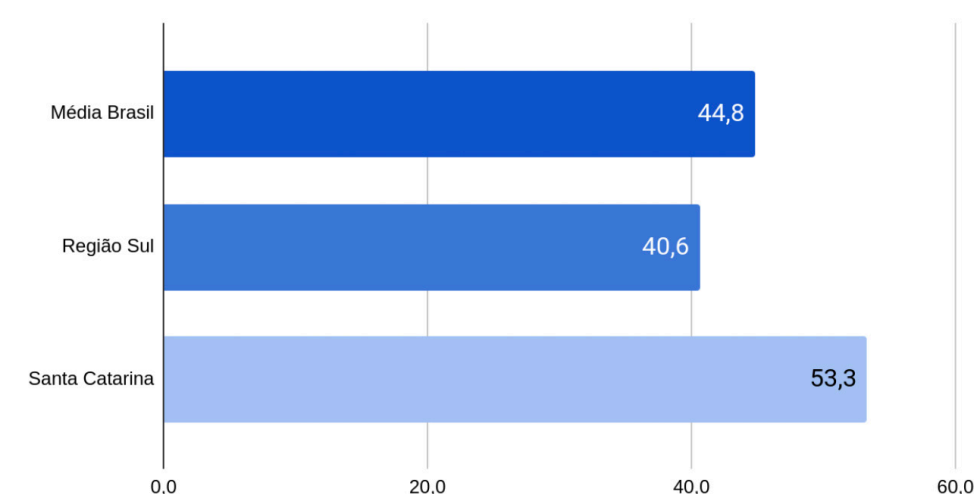


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

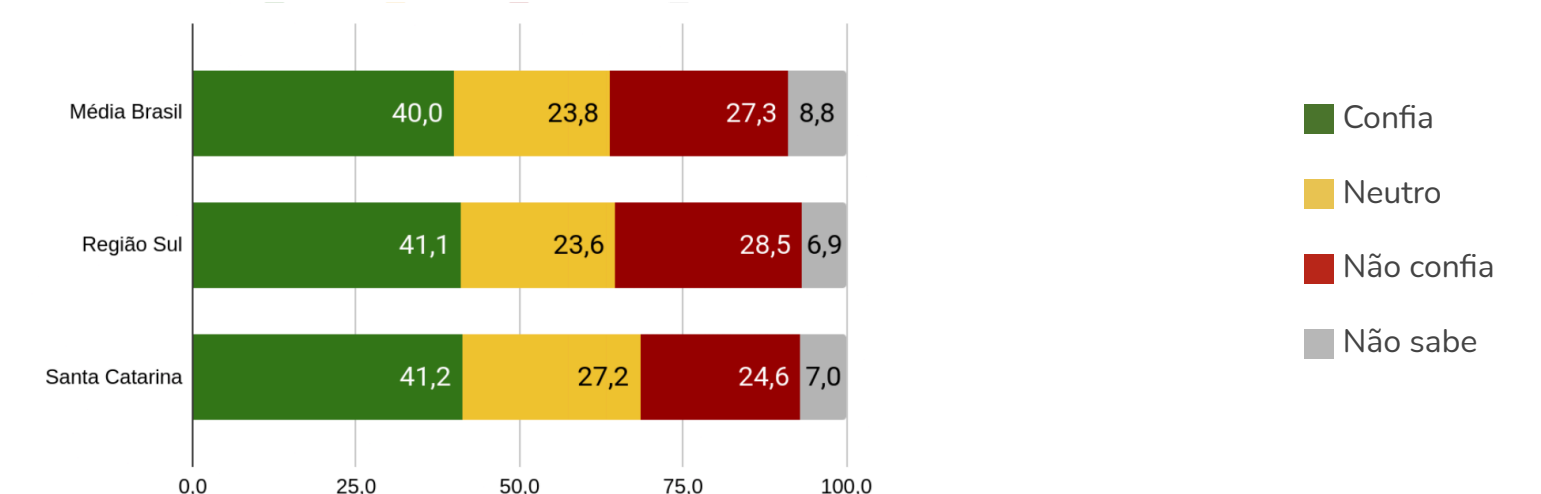


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Santa Catarina, 32% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 31% os serviços digitais estaduais, 38% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



REGIÃO CENTRO-OESTE

Informações básicas

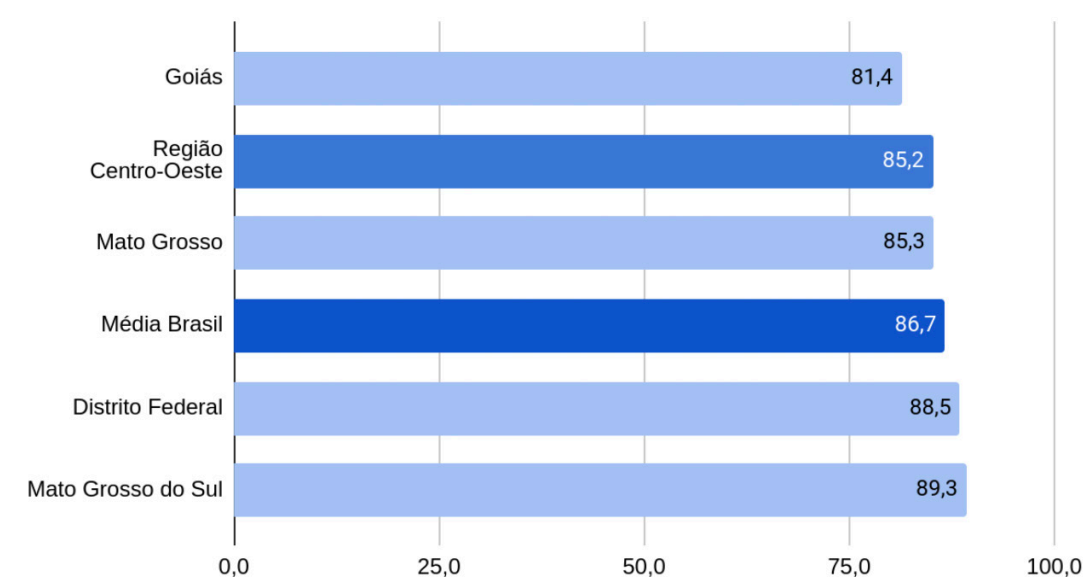
População: 16.504.303
(7,79% da população brasileira)
Representa 9,9% do PIB do Brasil



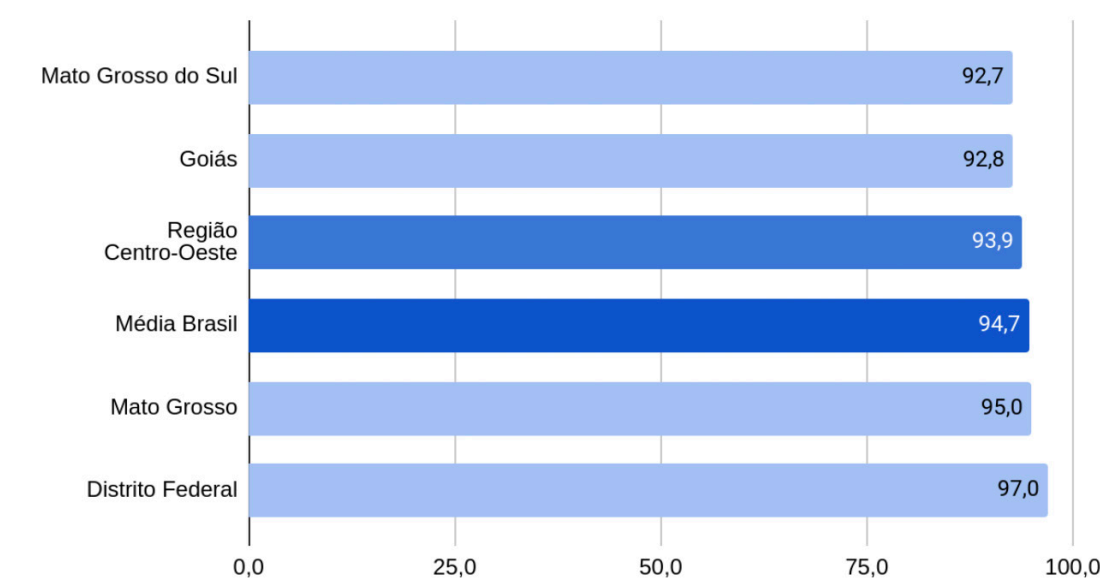
Satisfação dos cidadãos com os serviços
públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



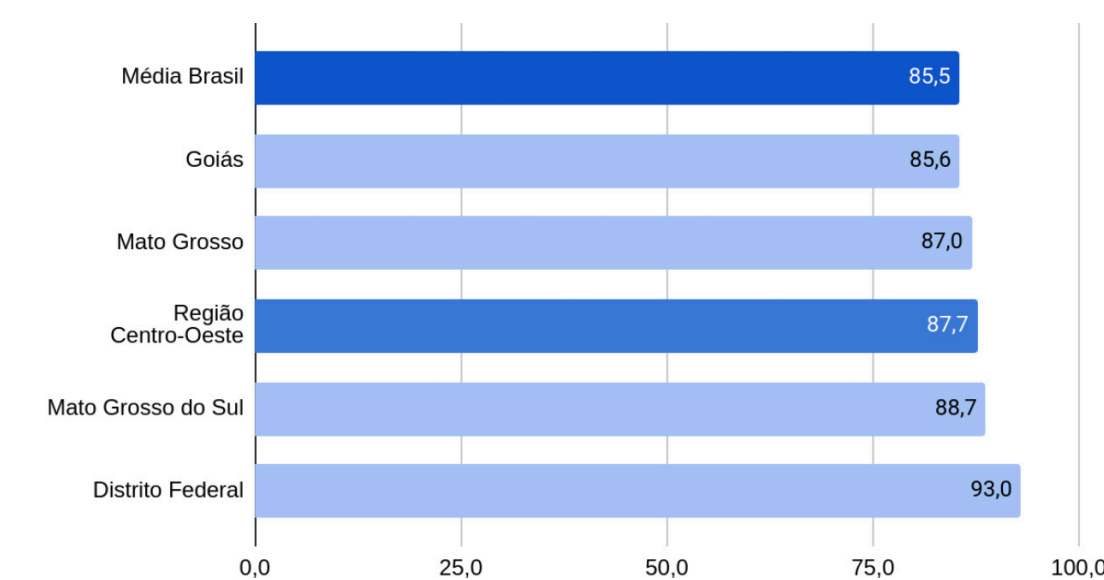
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

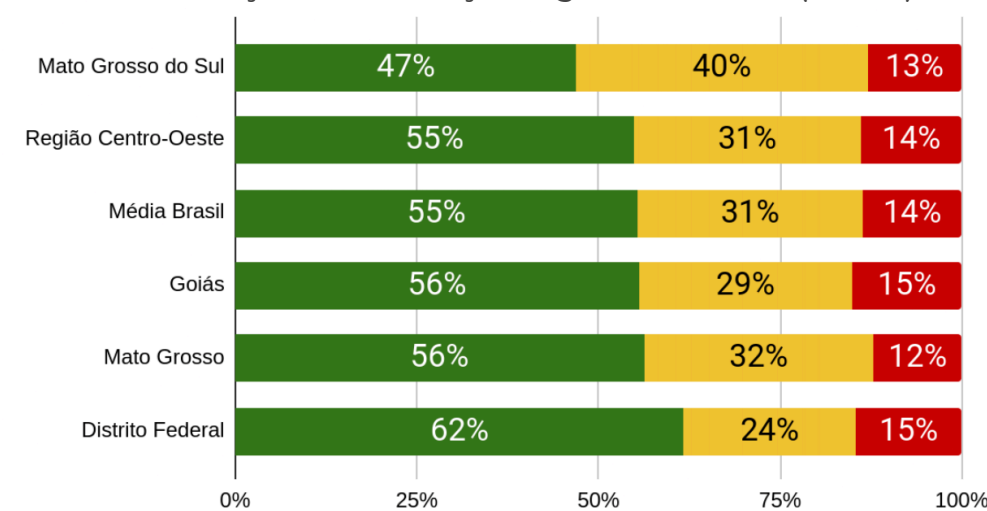


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

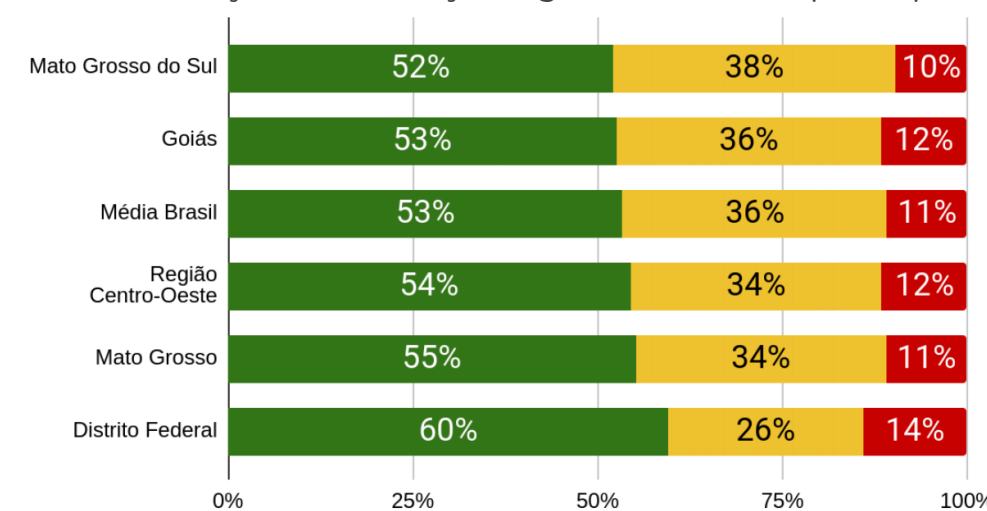


4. Avaliação dos serviços digitais*

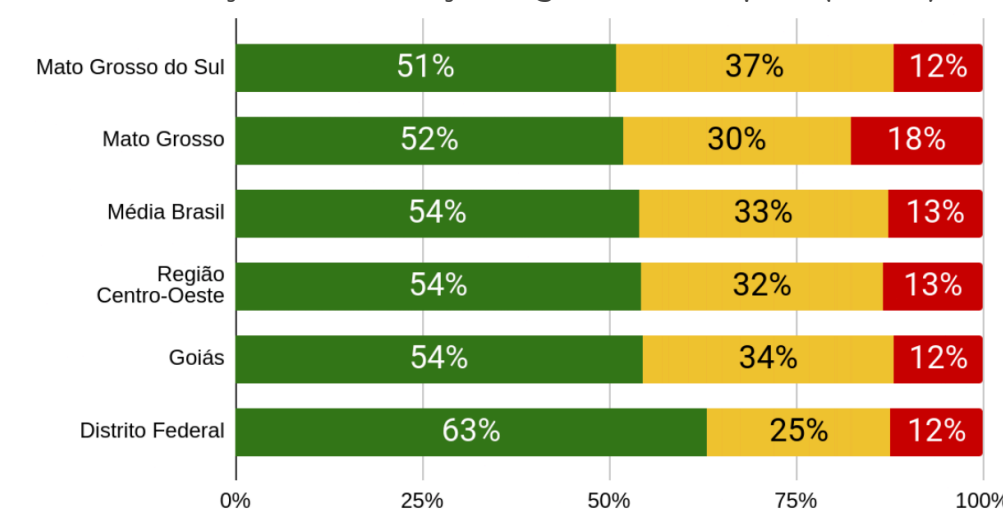
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



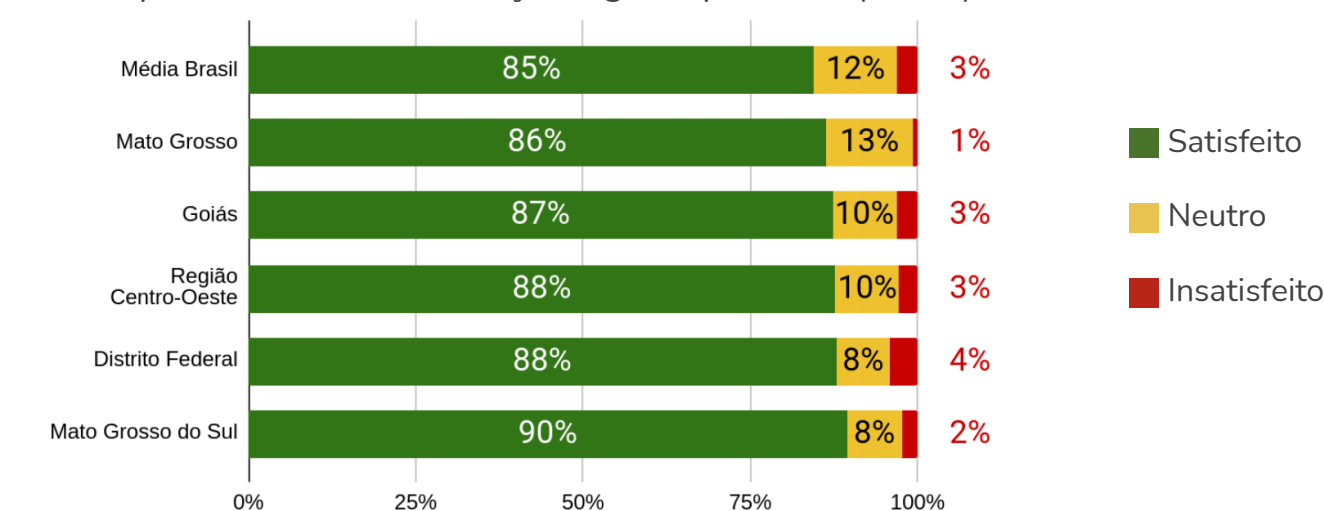
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

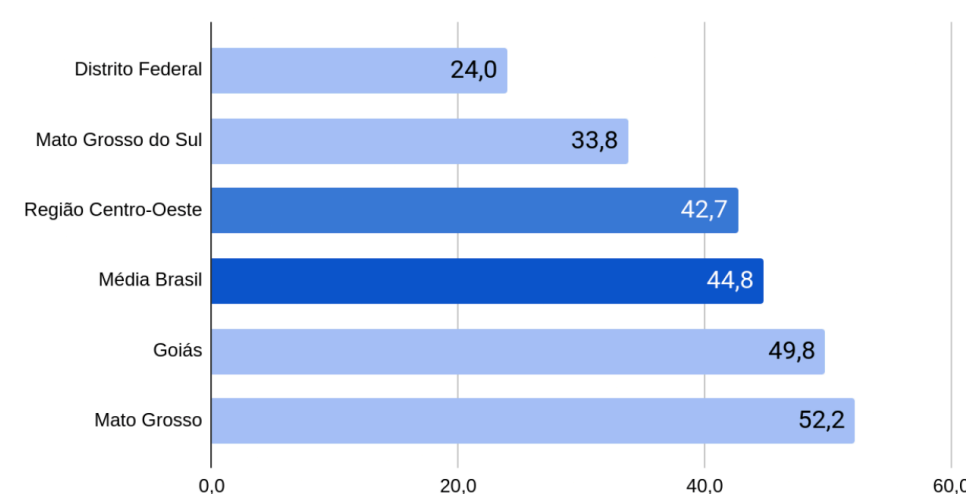


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



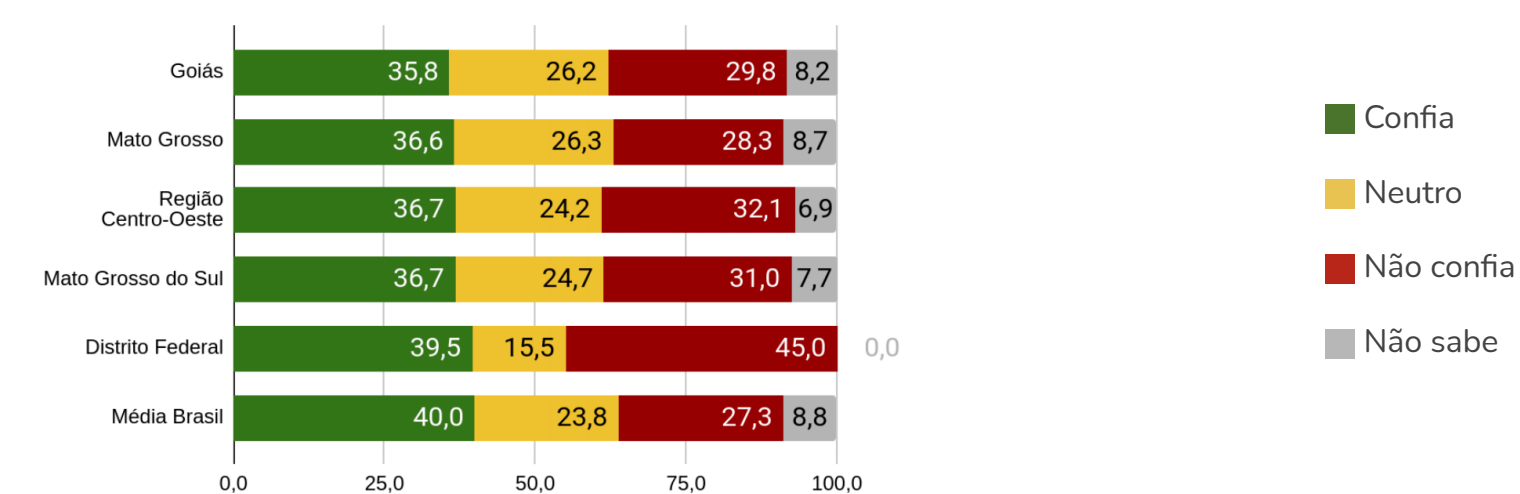
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. Nos estados da região centro-oeste, 33% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 36% os serviços digitais estaduais, 47% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



64

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)

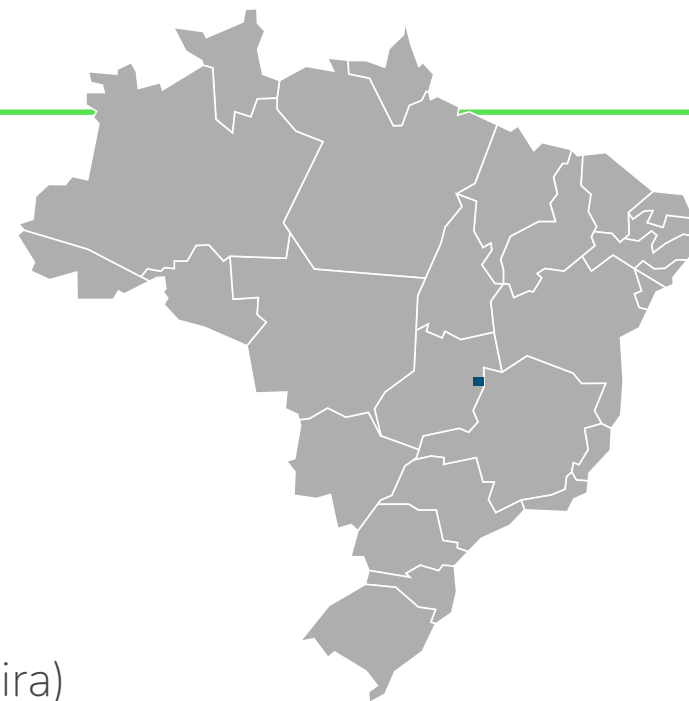


65

DISTRITO FEDERAL

Informações básicas

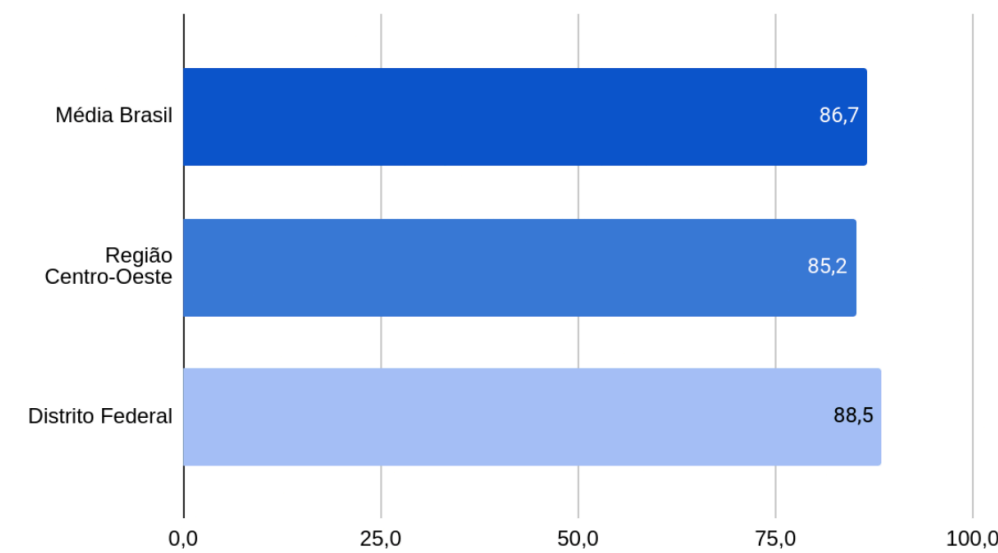
Capital: Brasília
População: 3.055.149
(1,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 85.661,39
(250% do PIB *per capita* nacional)



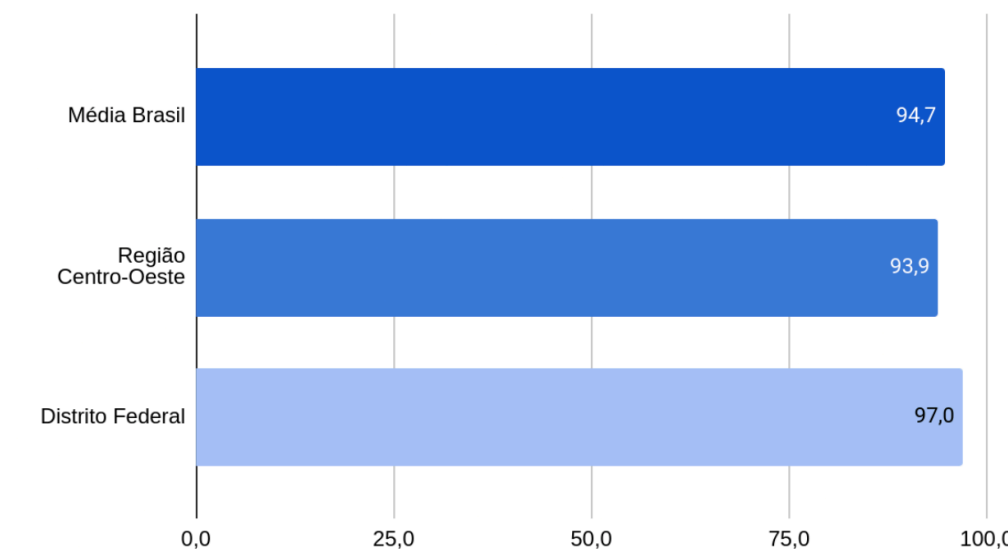
Satisfação dos cidadãos com os serviços
públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



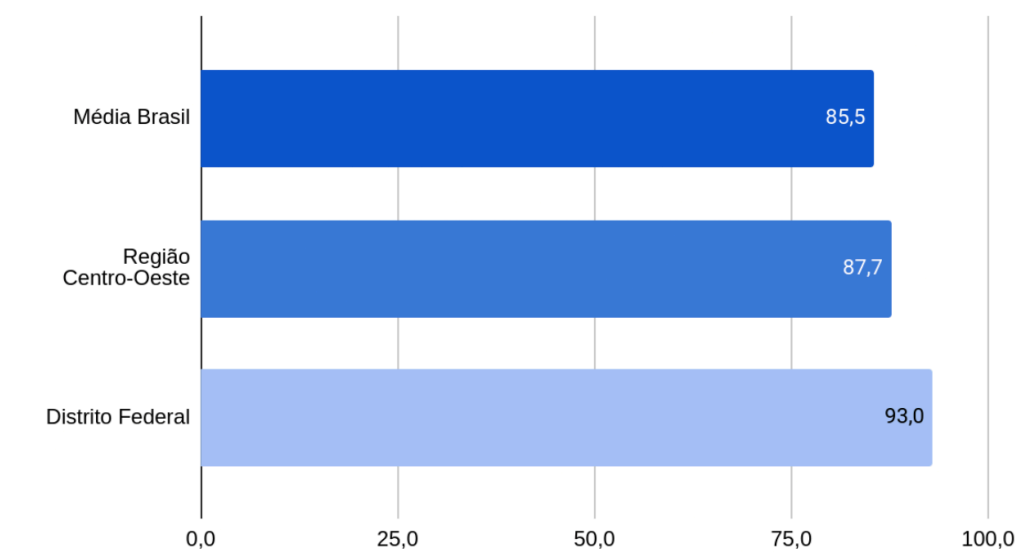
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

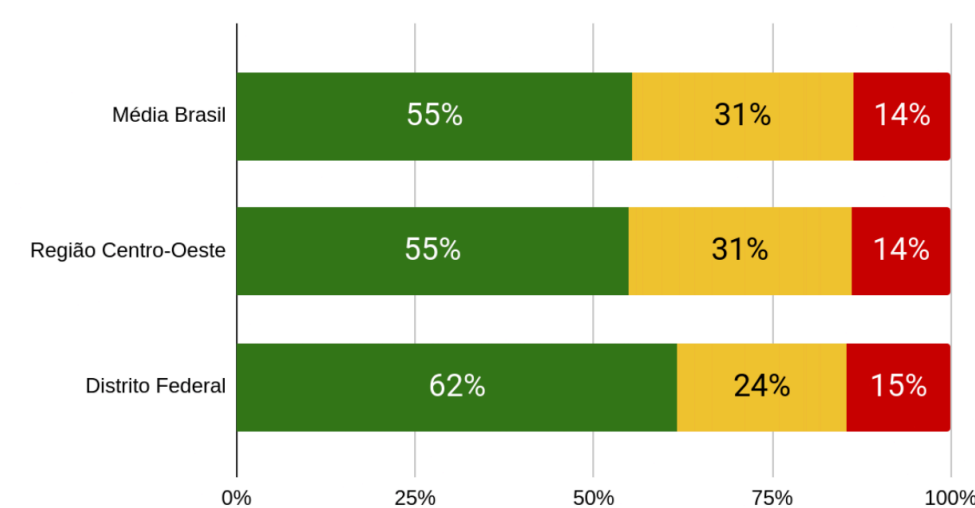


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

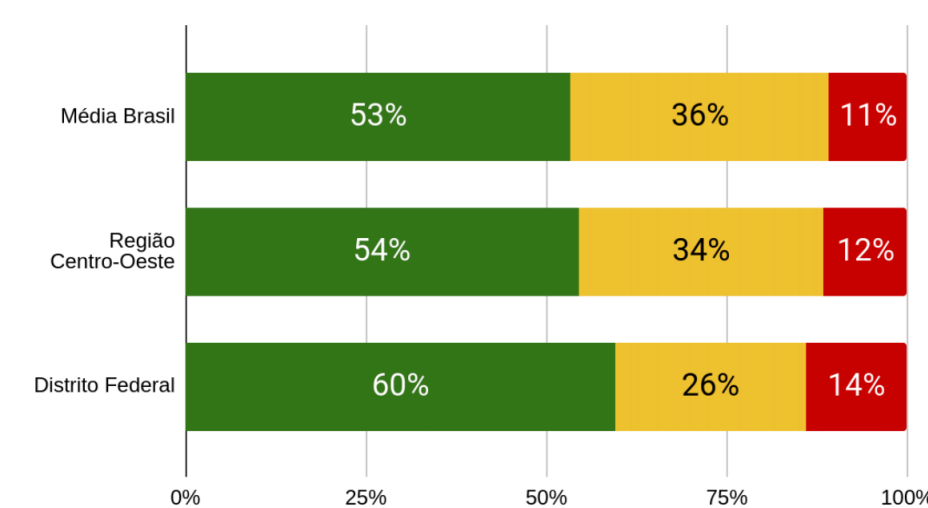


4. Avaliação dos serviços digitais*

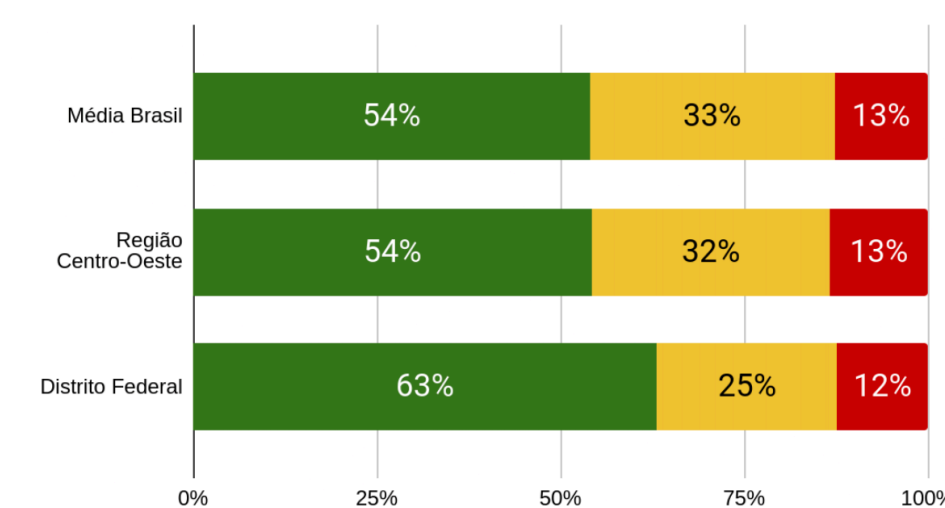
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



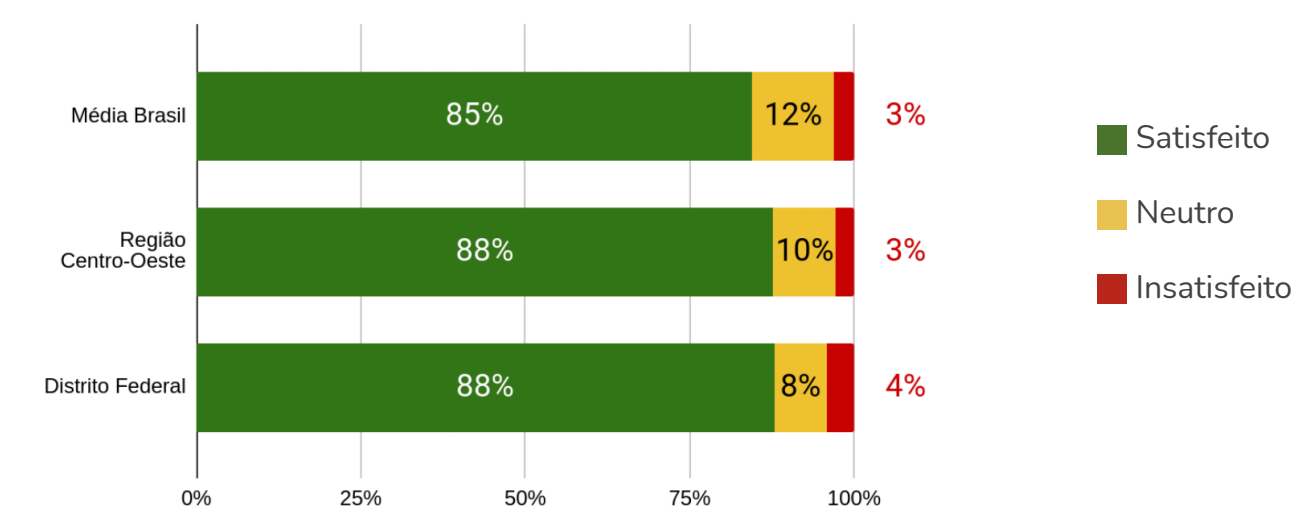
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

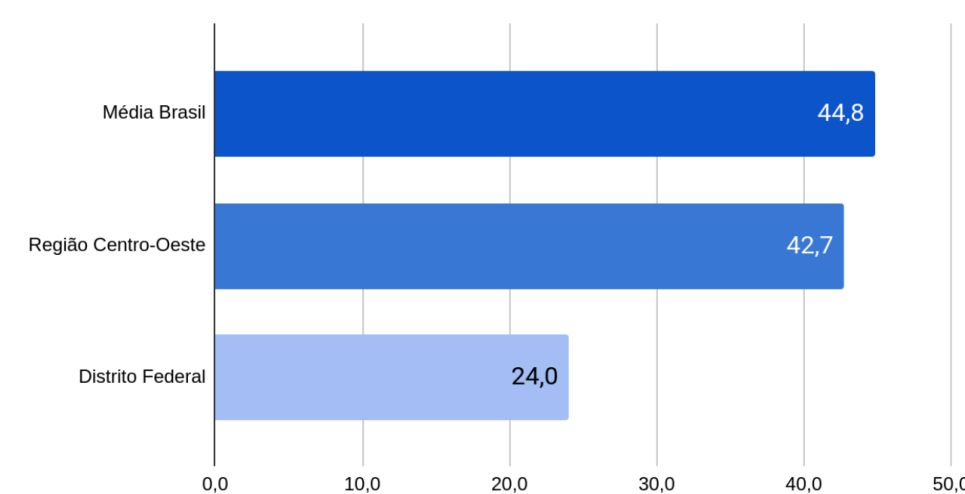


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



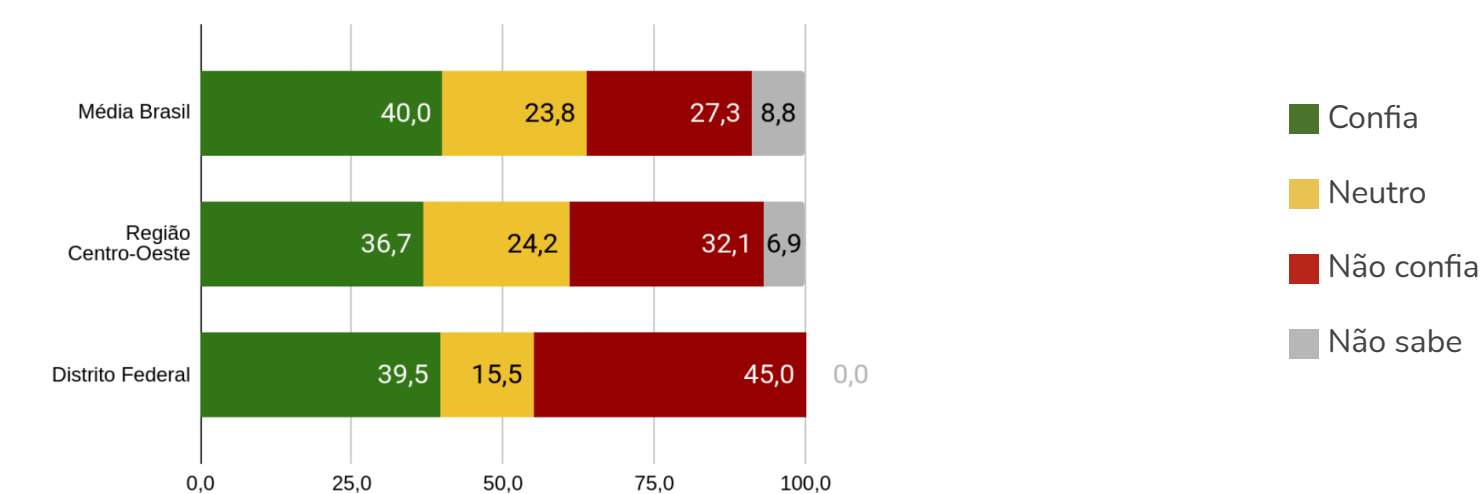
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No Distrito Federal, 22% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 22% os serviços digitais estaduais, 43% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



66

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



67

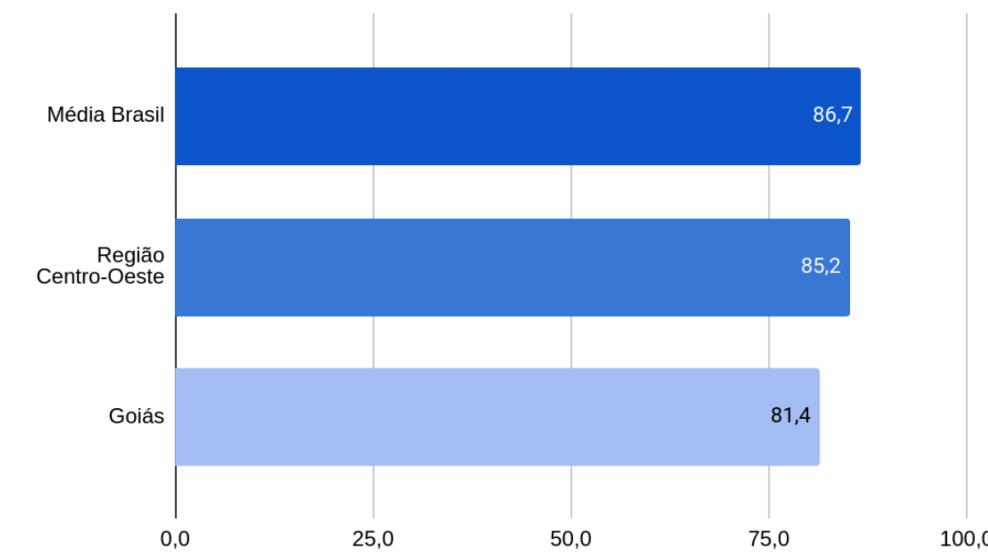
GOIÁS

Informações básicas

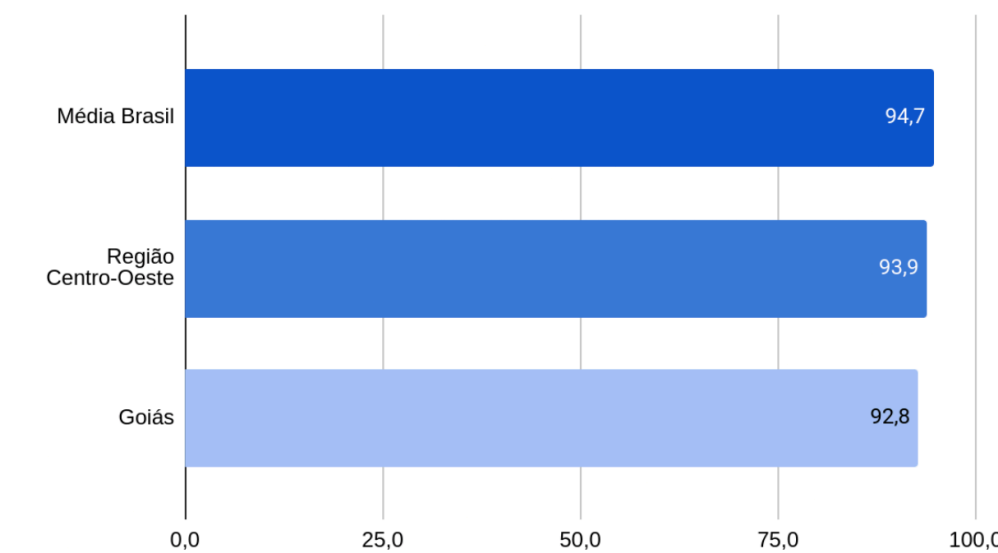
Capital: Goiânia
População: 7.113.540
(3,4% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 28.272,96
(80% do PIB *per capita* nacional)



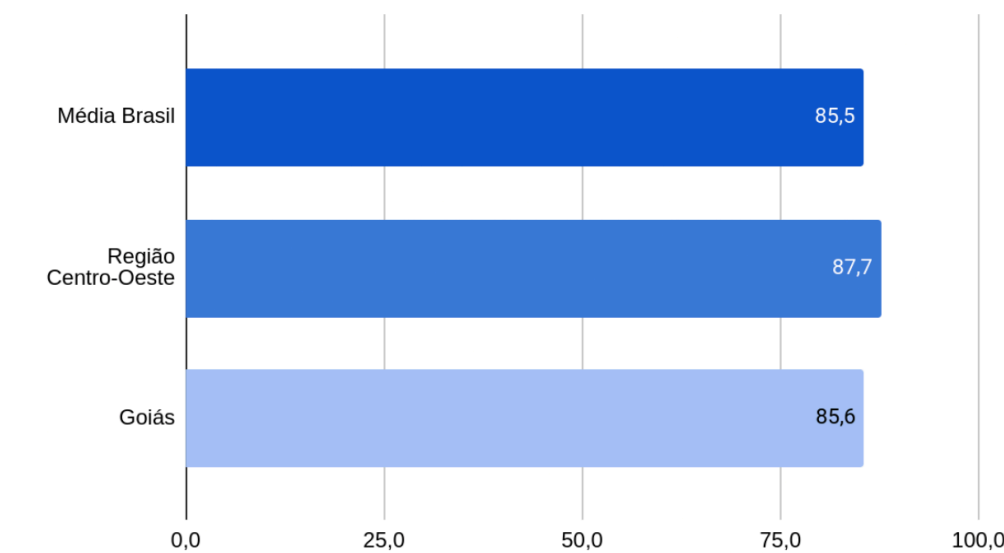
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

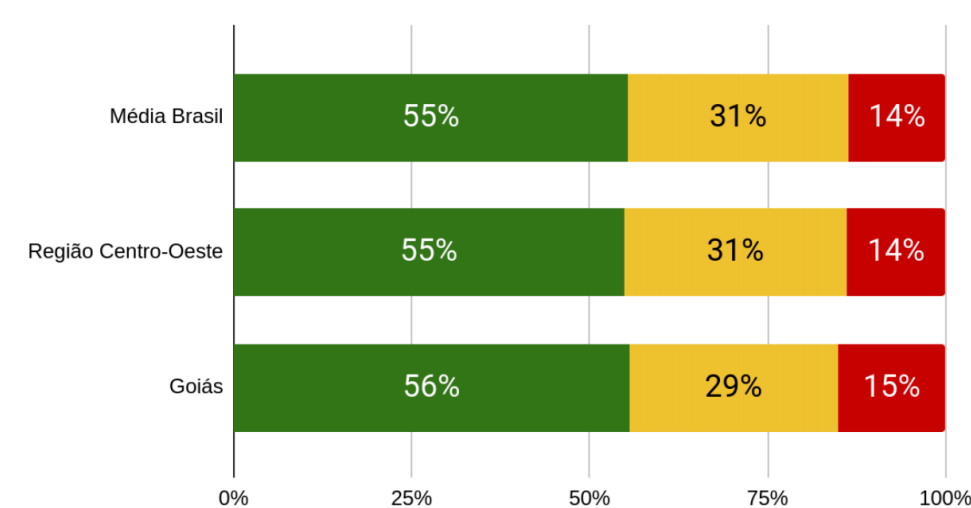


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

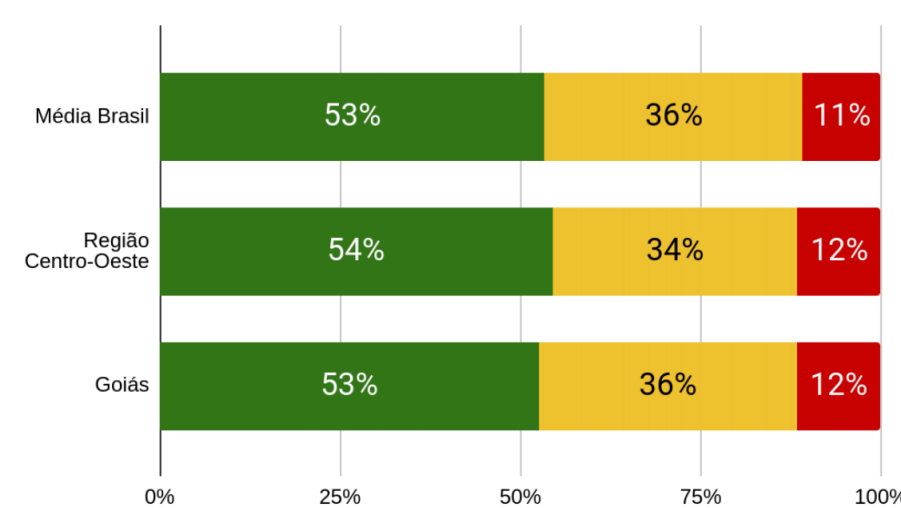


4. Avaliação dos serviços digitais*

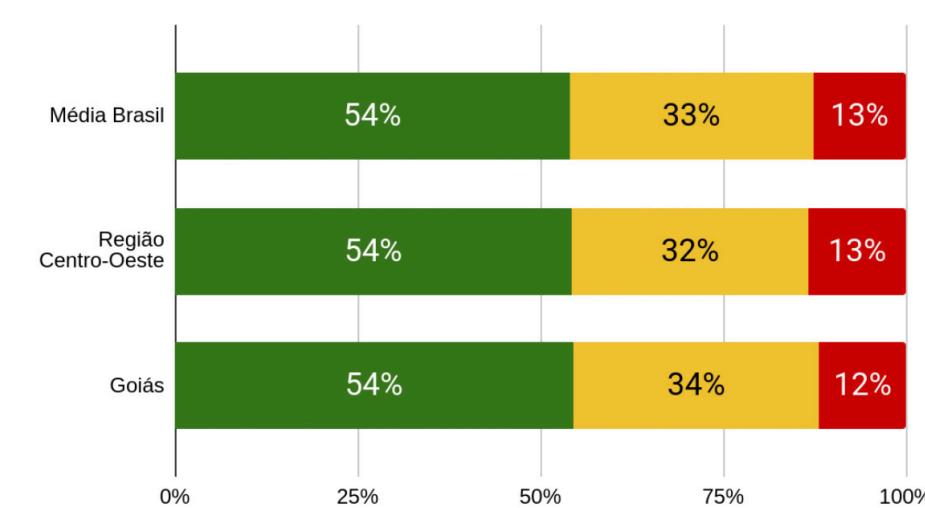
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



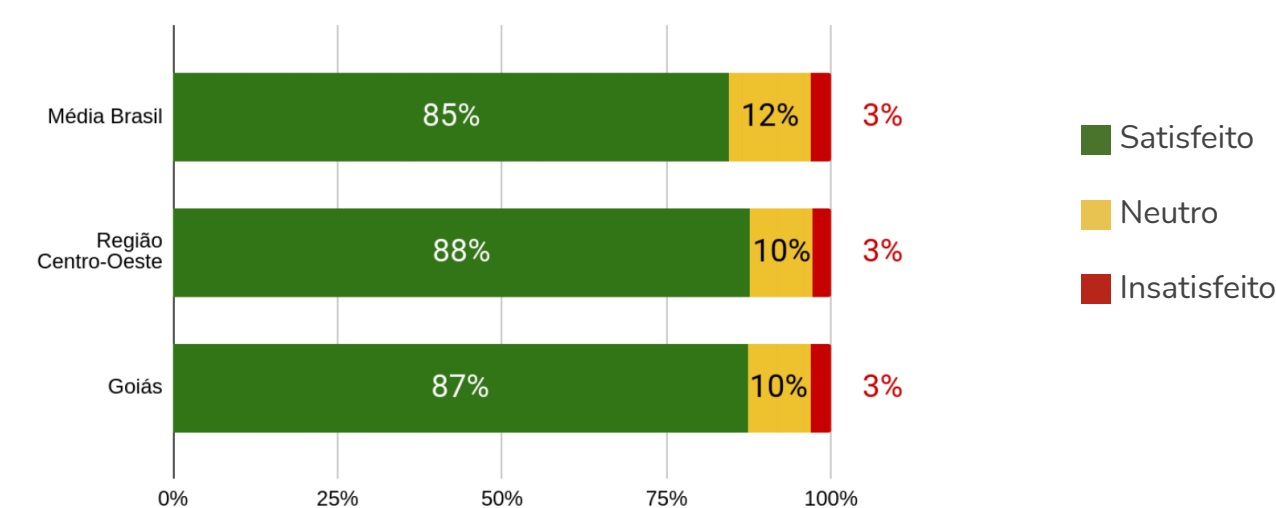
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

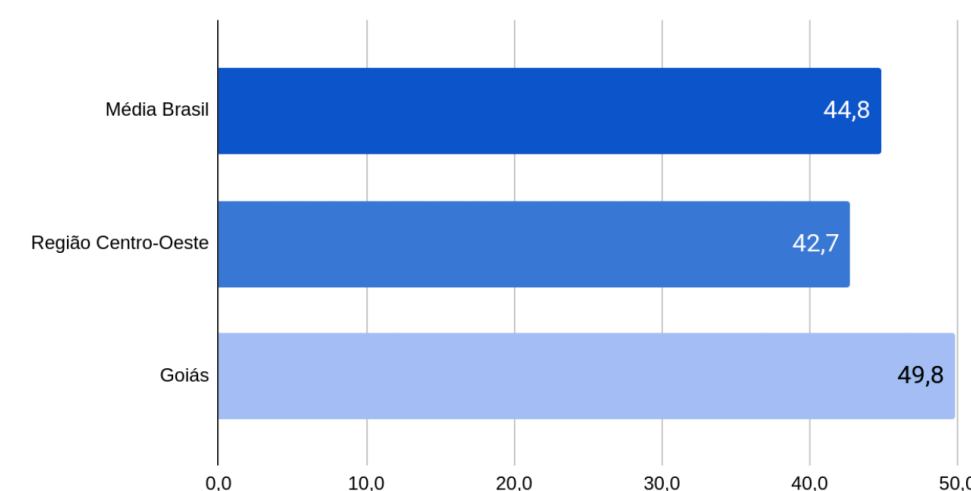


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

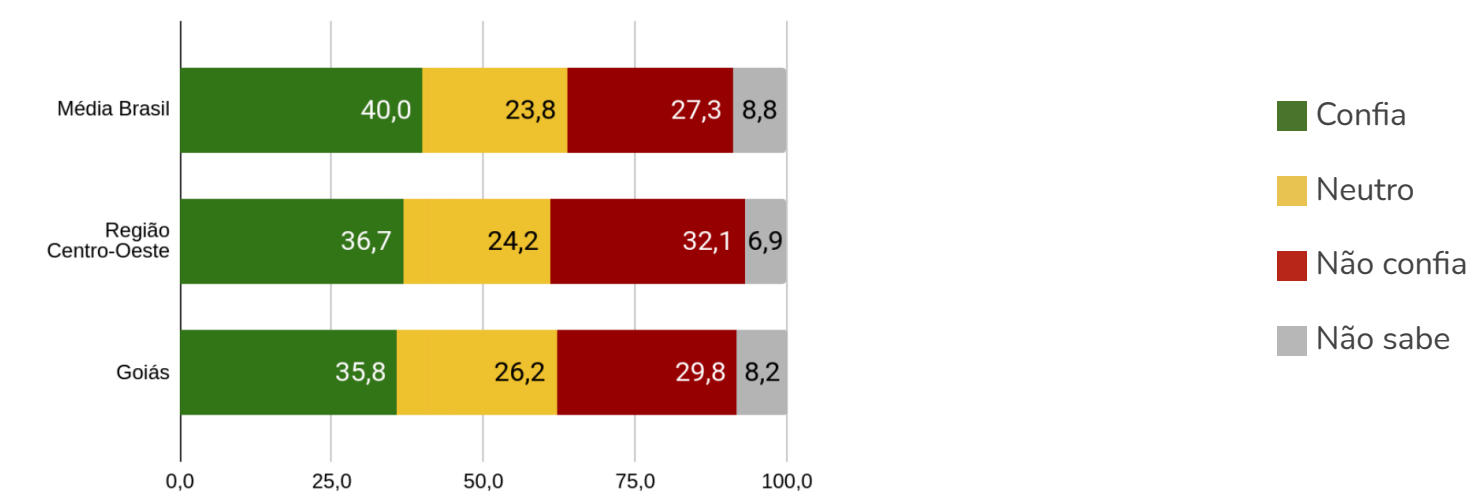


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado de Goiás, 35% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 38% os serviços digitais estaduais, 51% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



MATO GROSSO

Informações básicas

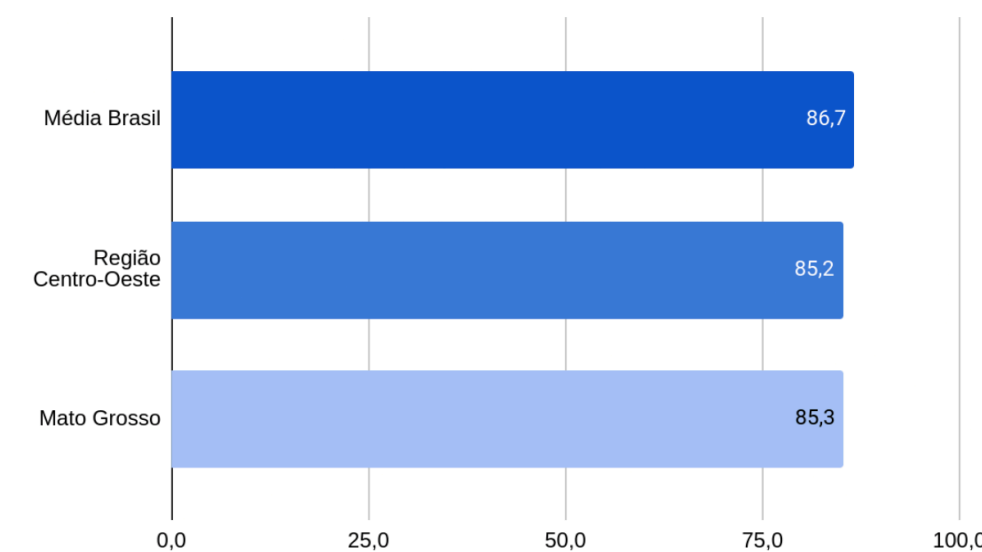
Capital: Cuiabá
População: 3.526.220
(1,7% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 39.931,13
(120% do PIB *per capita* nacional)



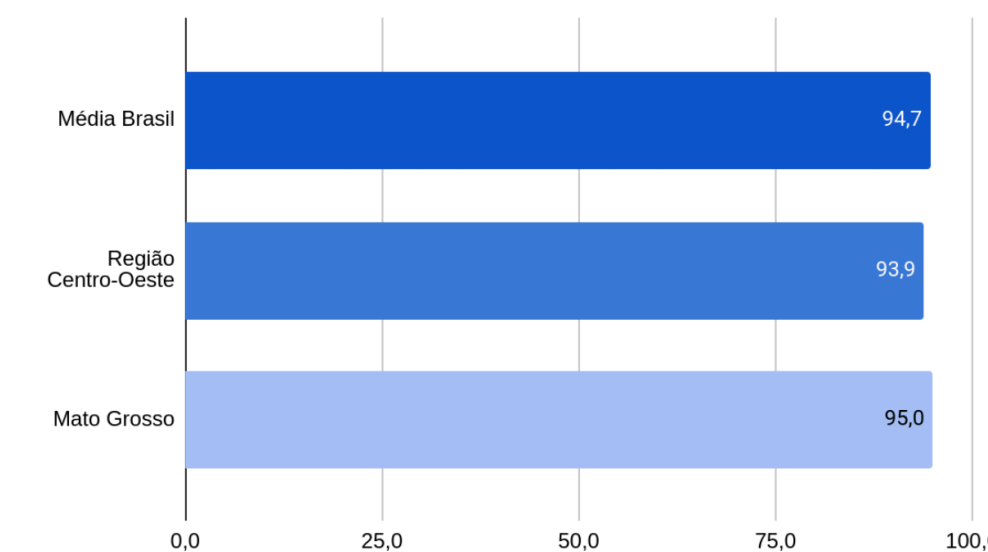
Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais nos estados e no Distrito Federal



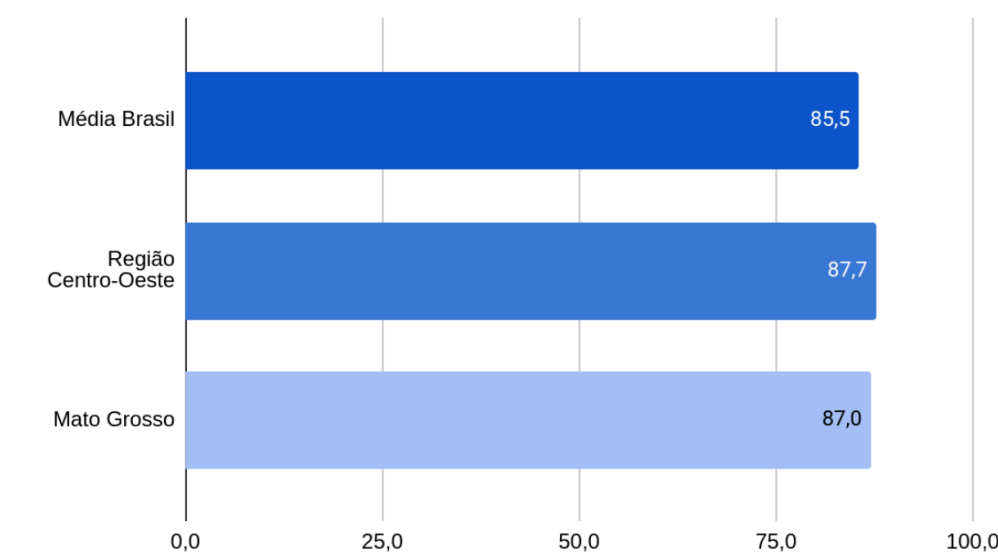
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

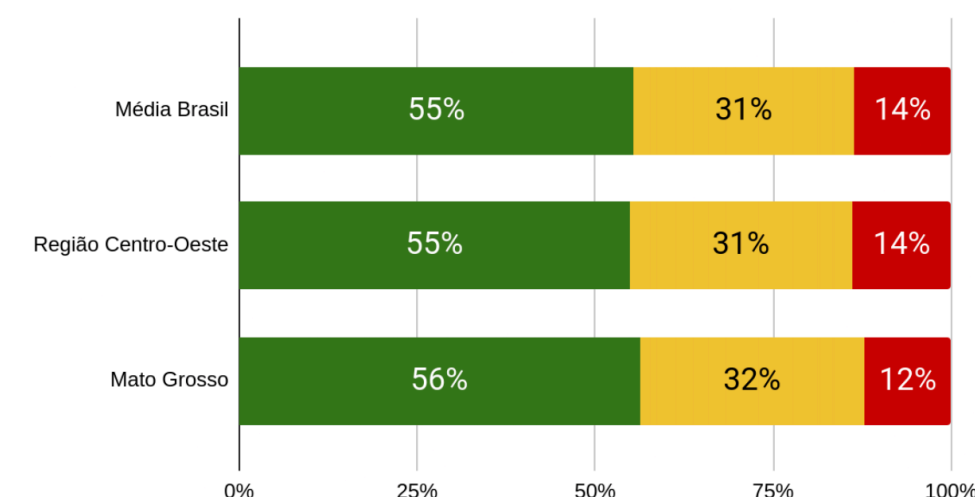


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

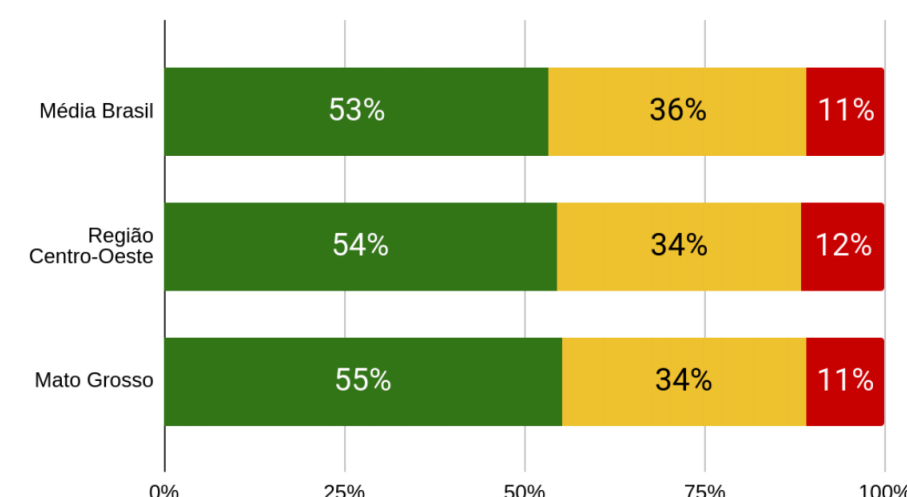


4. Avaliação dos serviços digitais*

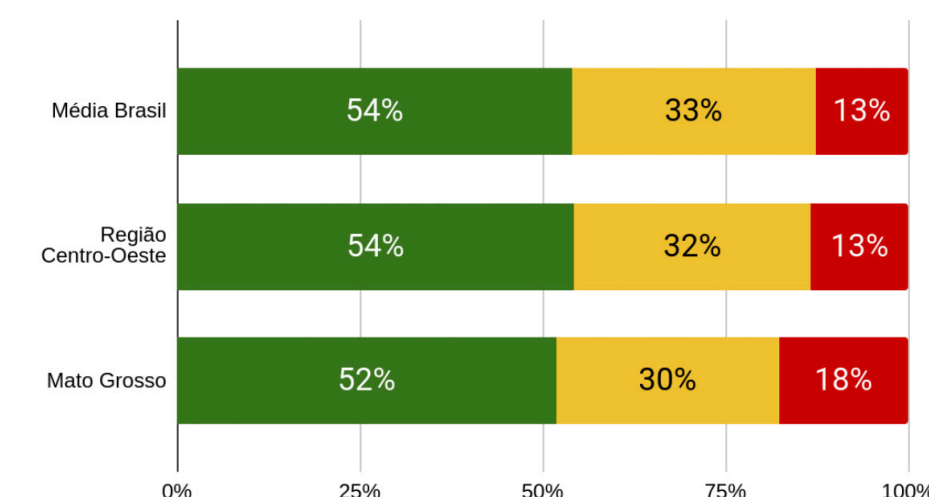
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



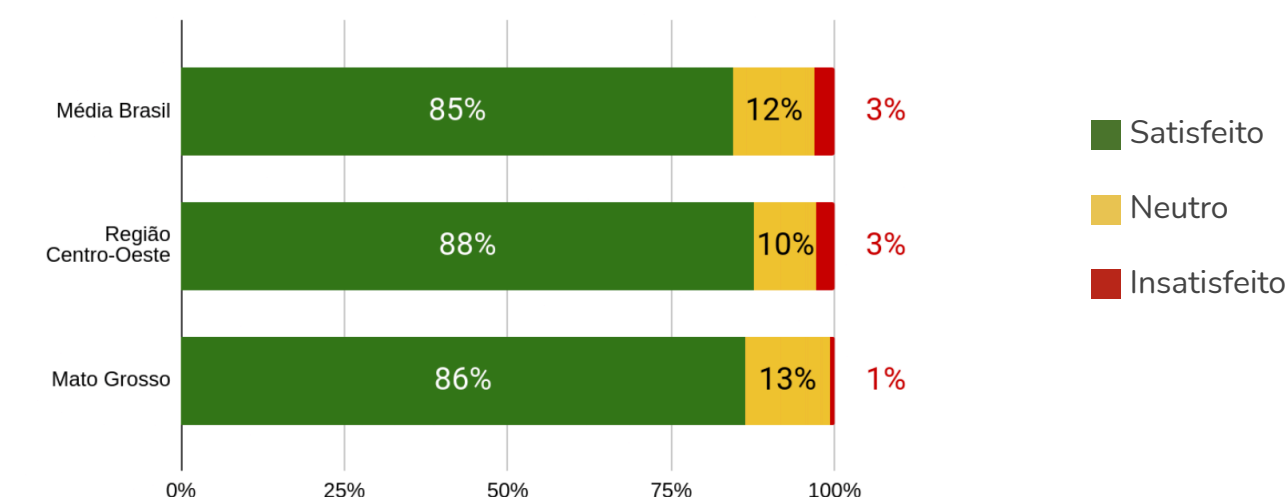
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

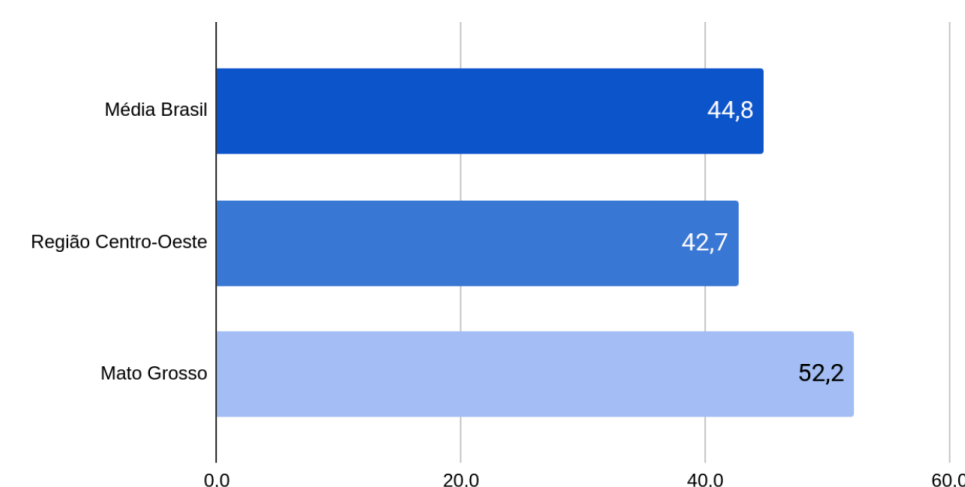


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)



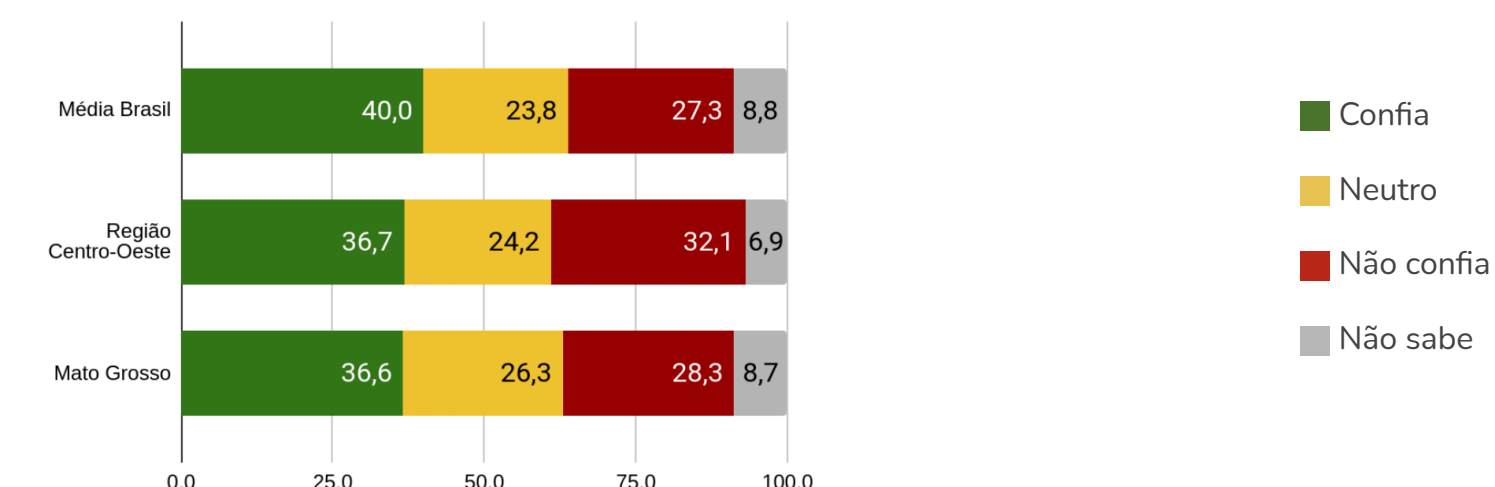
*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Mato Grosso, 37% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 39% os serviços digitais estaduais, 47% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



70

6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)

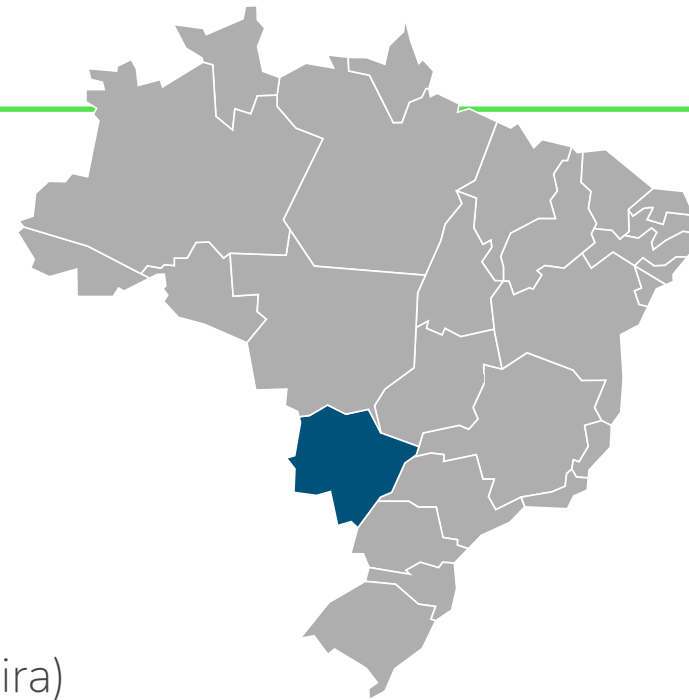


71

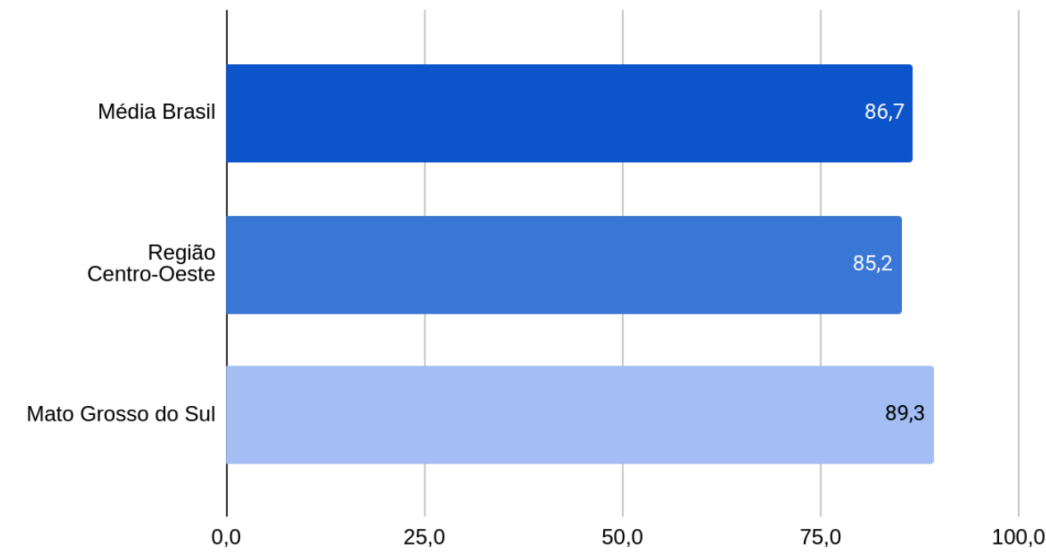
MATO GROSSO DO SUL

Informações básicas

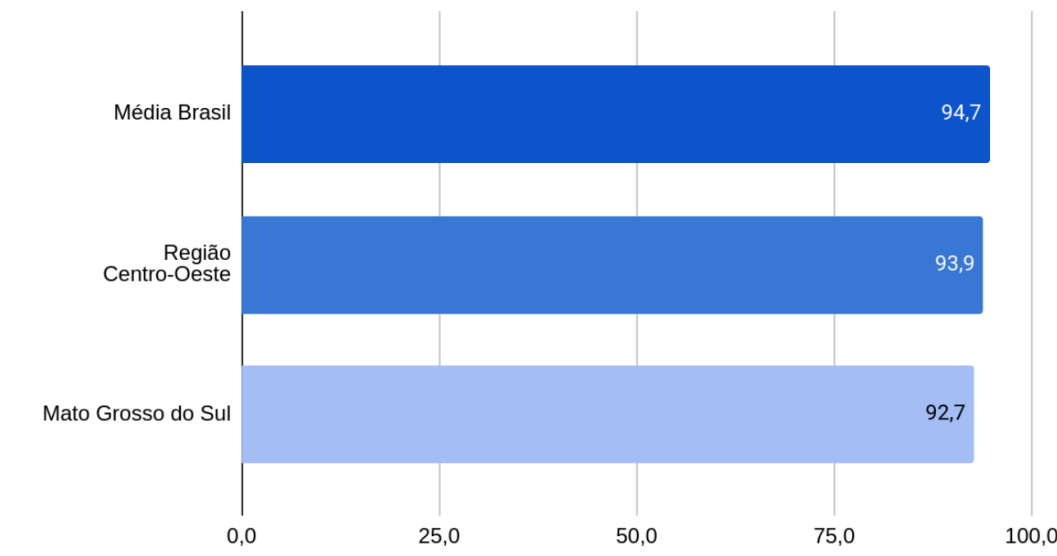
Capital: Campo Grande
População: 2.809.394
(1,3% da população brasileira)
PIB *per capita*: R\$ 38.925,85
(120% do PIB *per capita* nacional)



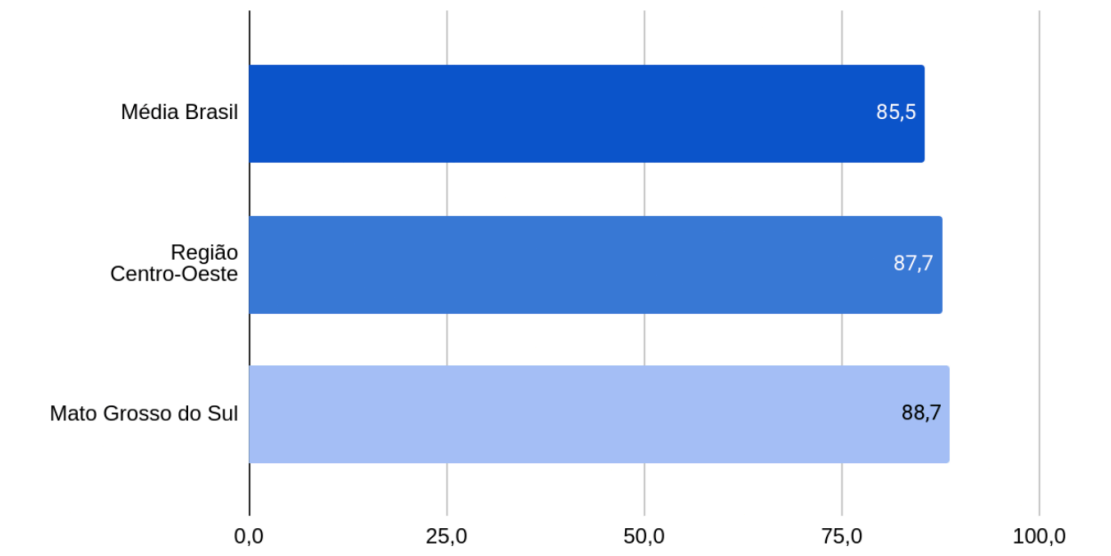
1. Acesso à internet Wi-Fi em casa (em %)



2. Acesso à internet móvel pelo celular (em%)

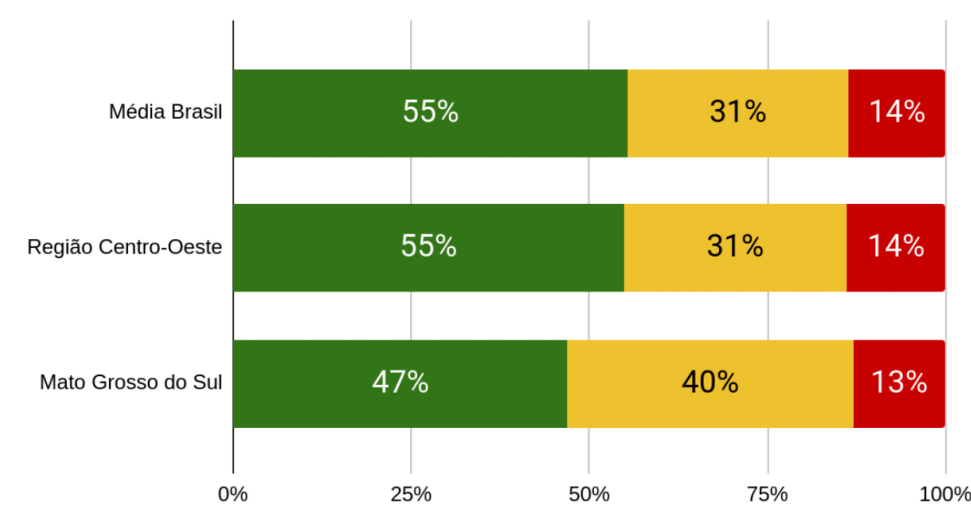


3. Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

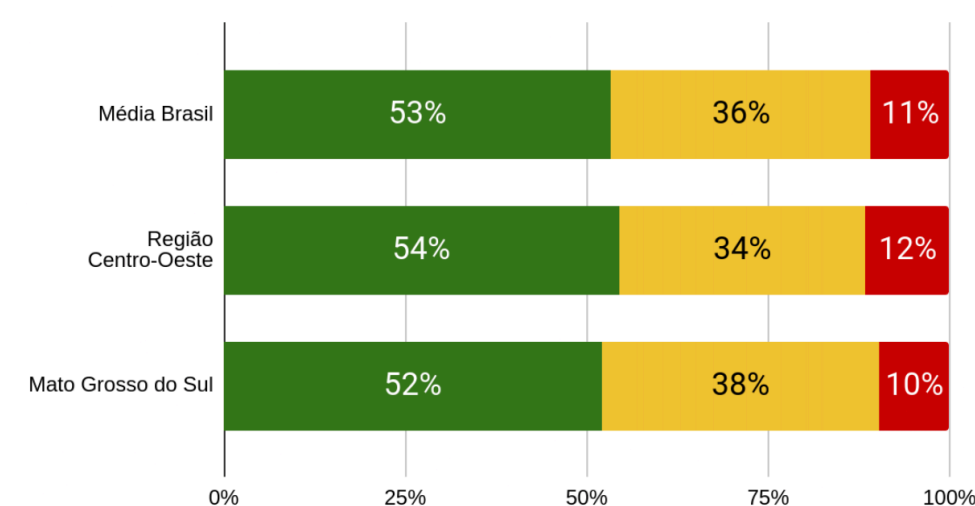


4. Avaliação dos serviços digitais*

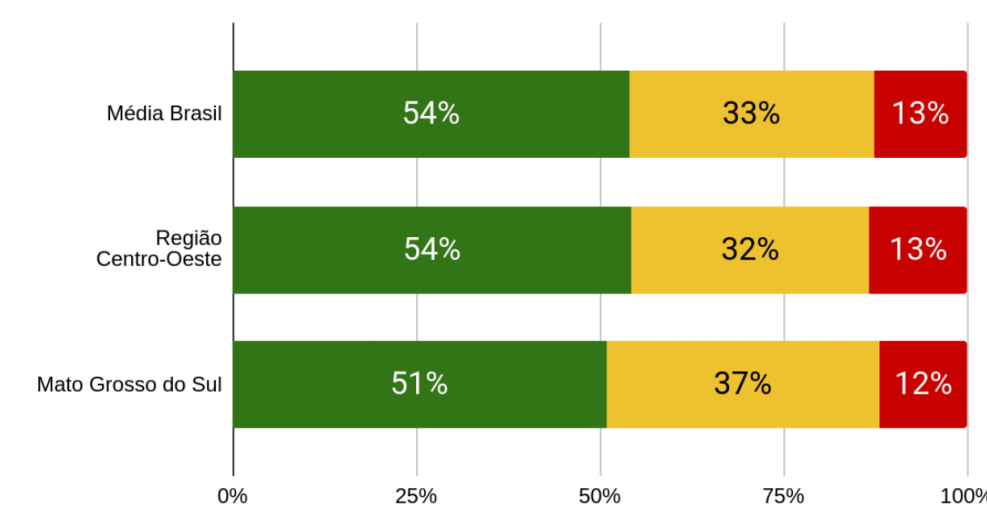
a. Avaliação dos serviços digitais federais (em %)



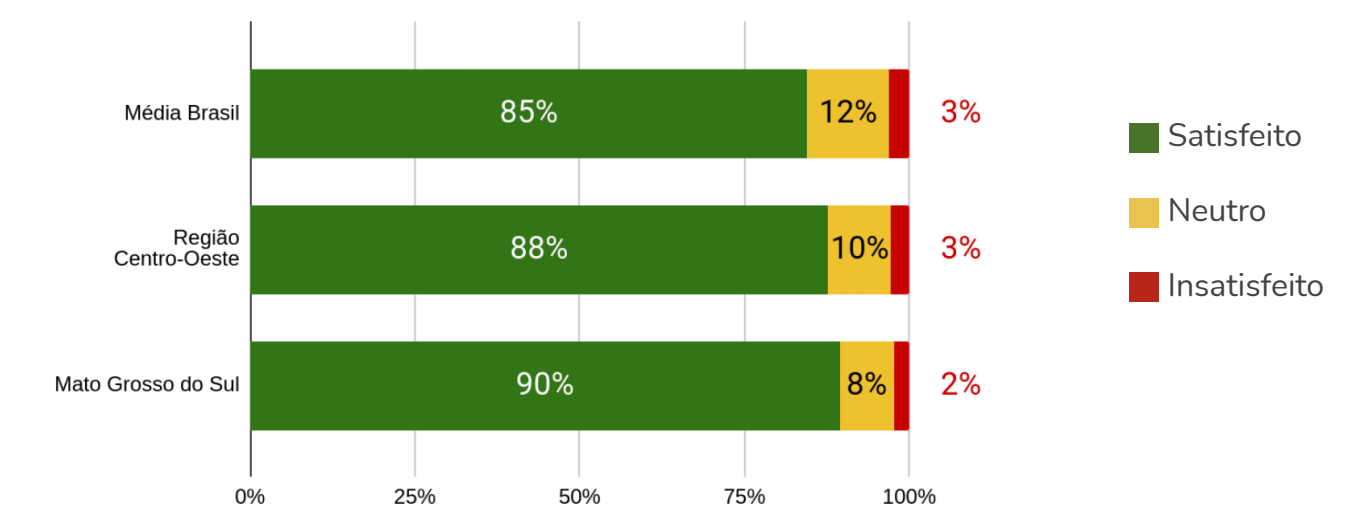
b. Avaliação dos serviços digitais estaduais (em %)



c. Avaliação dos serviços digitais municipais (em %)

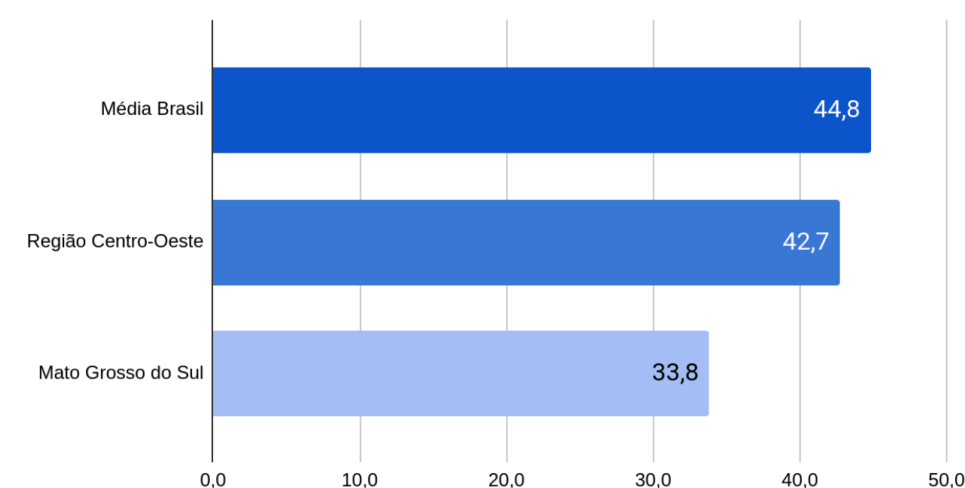


d. Experiência com os serviços digitais privados (em %)

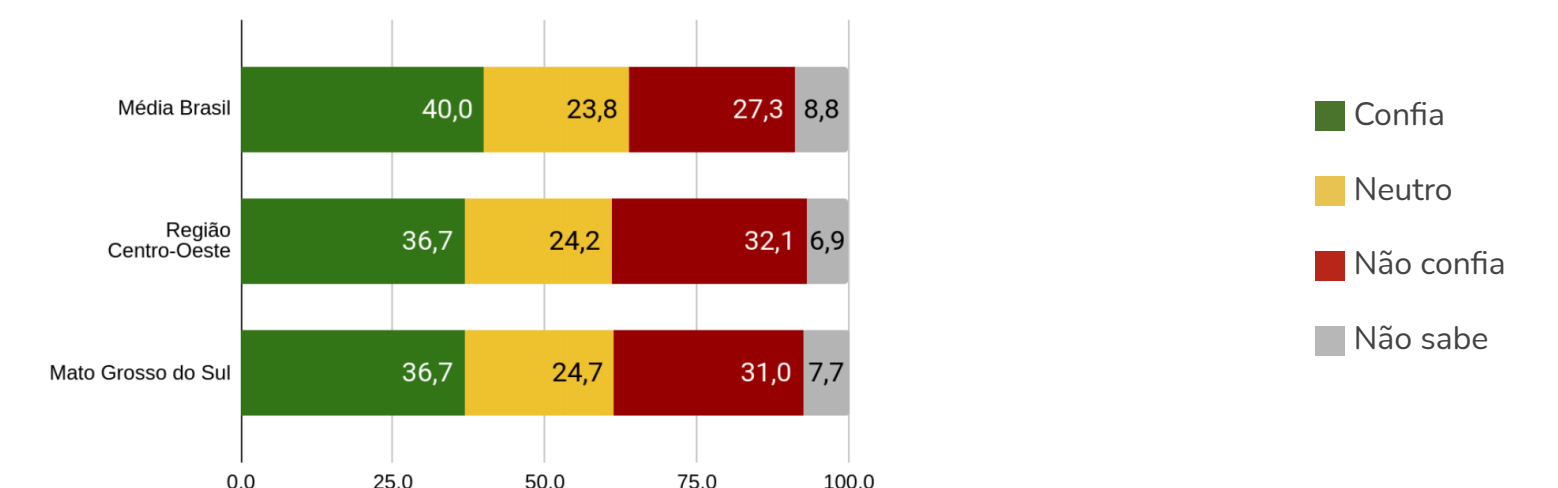


*As perguntas sobre avaliação da oferta de serviços públicos digitais e da experiência com serviços digitais da iniciativa privada foram respondidas por todos os 13.250 entrevistados participantes da pesquisa. No entanto, para o cálculo do grau de satisfação, foram desconsideradas as respostas dos cidadãos que indicaram não conhecer ou nunca ter utilizado os serviços públicos digitais. No estado do Mato Grosso do Sul, 33% dos entrevistados afirmaram desconhecer ou nunca ter utilizado os serviços digitais federais, 38% os serviços digitais estaduais, 41% os serviços digitais municipais e 0 os serviços digitais oferecidos pelo setor privado.

5. Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)



6. Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)



ANEXO METODOLÓGICO

Acesso à internet por Wi-Fi em casa (em %)

Pergunta na íntegra: “Você tem acesso à Wi-Fi em casa?”

Respostas: SIM ou NÃO

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados)

Acesso à internet móvel pelo celular (em %)

Pergunta na íntegra: “Você tem acesso à internet no seu celular na cidade onde vive?”

Respostas: SIM ou NÃO

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados)

Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade (em %)

Pergunta na íntegra: “Pensando nas atividades que você precisou fazer on-line nos últimos seis meses, como você avalia sua adaptação ao mundo digital?”

Respostas:

- Não consegui me adaptar
- Consegui me adaptar com muita dificuldade
- Consegui me adaptar com pouca dificuldade
- Consegui me adaptar sem dificuldade
- Já estava adaptado ao mundo digital
- Não sabe

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados).

Simplificação gráfica: o modelo gráfico utilizado soma as respostas “Já estava adaptado ao mundo digital”, “Consegui me adaptar sem dificuldade” e “Consegui me adaptar com pouca dificuldade”, apresentando-as sob a legenda “Adaptação ao mundo digital com pouca dificuldade”.

ANEXO METODOLÓGICO

Avaliação da oferta dos serviços digitais federais (em %)

Pergunta na íntegra: “Vamos falar agora dos serviços digitais do governo federal: qual é o seu grau de satisfação com a oferta de serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo governo federal, como FGTS, seguro desemprego e auxílio emergencial? Você diria que está:”

Respostas:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não conheço o suficiente ou nunca os usei

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados). No entanto, para o cálculo da satisfação, foram desconsideradas as respostas “Não conheço o suficiente” que, no caso desta questão, foi a resposta de 30,3% dos entrevistados.

Simplificação gráfica: no modelo de gráfico adotado, as respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito” foram somadas, assim como as respostas “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”. A resposta “Nem satisfeito, nem insatisfeito” foi apresentada com a legenda “Neutro”, assim como a resposta “Não conheço o suficiente”, apresentada no gráfico como “Não sabe”.

ANEXO METODOLÓGICO

Avaliação da oferta dos serviços digitais estaduais (em %)

Pergunta na íntegra: “Quanto você diria que está satisfeito especificamente com os serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo governo estadual, como cadastro de empresa, registro de boletim de ocorrência policial, alteração do endereço do veículo no Detran (departamento de trânsito) e consulta de registro escolar do seu estado? Você diria que está:”

Respostas:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não conheço o suficiente ou nunca os usei

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados). No entanto, para o cálculo da satisfação, foram desconsideradas as respostas “Não conheço o suficiente” que, no caso desta questão, foi a resposta de 34,3% dos entrevistados.

Simplificação gráfica: no modelo de gráfico adotado, as respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito” foram somadas, assim como as respostas “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”. A resposta “Nem satisfeito, nem insatisfeito” foi apresentada com a legenda “Neutro”, assim como a resposta “Não conheço o suficiente”, apresentada no gráfico como “Não sabe”.

ANEXO METODOLÓGICO

Avaliação da oferta dos serviços digitais municipais (em %)

Pergunta na íntegra: “Quanto você diria que está satisfeito com os serviços públicos digitais ou telefônicos disponibilizados pelo governo municipal, como IPTU, nota fiscal eletrônica e parcelamento de ISS (ou outros tributos) na sua cidade? Você diria que está:”

Respostas:

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito
- Não conheço o suficiente ou nunca os usei

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados). No entanto, para o cálculo da satisfação, foram desconsideradas as respostas “Não conheço o suficiente” que, no caso desta questão, foi a resposta de 44,1% dos entrevistados.

Simplificação gráfica: no modelo de gráfico adotado, as respostas “Muito satisfeito” e “Satisfeito” foram somadas, assim como as respostas “Insatisfeito” e “Muito insatisfeito”. A resposta “Nem satisfeito, nem insatisfeito” foi apresentada com a legenda “Neutro”, assim como a resposta “Não conheço o suficiente”, apresentada no gráfico como “Não sabe”.

ANEXO METODOLÓGICO

Avaliação da experiência com serviços digitais privados (em %)

Pergunta na íntegra: “Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é muito ruim, e 5 é muito bom, em relação à última compra on-line que você fez, como você avaliaria sua experiência em relação à transação?”

Respostas:

- Muito ruim
- Ruim
- Regular
- Bom
- Muito bom
- Não sabe

Base de respostas: entrevistados que afirmaram ter realizado compras on-line nos últimos 12 meses (7.017 entrevistados, ou 53% da amostra).

Simplificação gráfica: no modelo de gráfico adotado, as respostas “Muito bom” e “Bom” foram somadas e apresentadas como a legenda “Satisfeito”, assim como as respostas “Ruim” e “Muito ruim”, somadas e apresentadas sob a legenda “Insatisfeito”. A resposta “Regular” foi apresentada com a legenda “Neutro”.

Teve dificuldade para utilizar os serviços digitais do estado (em %)

Pergunta na íntegra: “E você teve alguma dificuldade em realizar o procedimento?”

Respostas: SIM ou NÃO

Base de respostas: entrevistados que afirmaram ter realizado ao menos um procedimento com o governo estadual por meio digital nos últimos 12 meses (5.283 entrevistados, ou 40% da amostra).

ANEXO METODOLÓGICO

Confiança na proteção de dados pelo governo estadual (em %)

Pergunta na íntegra: “Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é não confia nada, e 5 é confia muito, o quanto você diria que confia que o governo do seu estado consegue proteger os dados pessoais dos usuários quando alguém realiza um procedimento digital on-line ou por meio de um aplicativo em seu telefone celular ou tablet?”

Respostas:

- Não confia nada
- Confia pouco
- Não confia, nem desconfia
- Confia
- Confia muito
- Não sabe

Base de respostas: total da amostra (13.250 entrevistados).

Simplificação gráfica: no modelo de gráfico adotado, as respostas “Confia muito” e “Confia” foram somadas e apresentadas como a legenda “Confia”, assim como as respostas “Não confia nada” e “Confia pouco”, somadas e apresentadas sob a legenda “Não confia”. A resposta “Não confia, nem desconfia” foi apresentada com a legenda “Neutro”.

BIBLIOGRAFIA

ABEP-TIC/Associação Brasileira das Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação, 2020. Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital”. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). 2021a. Transformação digital dos governos brasileiros: tendências na transformação digital em governos estaduais e no Distrito Federal do Brasil ([link](#)). Acesso em 27/01/21.

BID. 2021b. BID. 2021b. Transformação digital dos governos brasileiros: satisfação dos cidadãos com serviços públicos digitais ([link](#)). Acesso em 12/03/21.

BID. 2020. Cibersegurança: riscos, avanços e o caminho a seguir na América Latina e no Caribe ([link](#)). Acesso em 15/11/20.

BID. 2020. Computação em nuvem: contribuição para o desenvolvimento de ecossistemas digitais nos países do Cone Sul ([link](#)). Acesso em 15/11/20.

BID. 2018. O fim do procedimento eterno: cidadãos, burocracia e governo digital ([link](#)). Acesso em 15/11/20

CETIC/Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sob os auspícios da UNESCO, 2020. Painel TIC COVID-19: pesquisa sobre o uso da internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. 2ª edição: serviços públicos on-line, telessaúde e privacidade. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

CETIC/Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação sob os auspícios da UNESCO, 2020. TIC Governo Eletrônico: pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro em 2019. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

IBGE/Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2020. Estimativas da população. Disponível em [link](#). Acesso em 30/12/2020.

IBGE/Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2018. Sistema de Contas Regionais (SCR). Disponível em [link](#). Acesso em 30/12/2020.

ONU/Organização das Nações Unidas, 2020. Pesquisa de governo eletrônico das Nações Unidas 2020: governo digital na década de ação pelo desenvolvimento sustentável. Disponível em [link](#). Acesso em 22/11/20.

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons IGO 3.0 Atribuição-NãoComercial-SemDerivações (CC BY-NC-ND 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) e pode ser reproduzida com atribuição ao BID e para qualquer finalidade não comercial. Nenhum trabalho derivado é permitido.

Qualquer controvérsia relativa à utilização de obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente será submetida a arbitragem em conformidade com as regras da 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 CC-IGO.

Note-se que o link fornecido acima inclui termos e condições adicionais da 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

Mariano Lafuente (mlafuente@iadb.org)

Rafael Leite

Pablo Valenti (pablova@iadb.org)

Miguel Porrúa (mporrúa@iadb.org)



Banco Interamericano
de Desenvolvimento