



# **E-gov - Pesquisa sobre os serviços oferecidos pelo governo na Web**

2001

<http://www.ebit.com.br/>

## **Cidadãos comuns assumem a web como grande aliada no processo de desburocratização dos serviços do governo**

O setor público vem tomando iniciativas realmente dignas de destaque no que se refere aos serviços oferecidos aos cidadãos pelos governos através da internet, possibilitando maior rapidez na resolução dos problemas burocráticos, estereotipados pela lentidão e pela falta de transparência.

Nesse sentido, a *Internet Business Boucinhas & Campos* e a **e-bit** decidiram realizar uma pesquisa sobre os serviços oferecidos pelo governo eletrônico - o e-gov, logo após a declaração do imposto de renda, ocorrida no mês de abril. O objetivo da mesma foi traçar um panorama do perfil dos usuários e seus hábitos diante da oferta dos serviços burocráticos através da internet.

A coleta dos dados foi realizada na primeira quinzena de maio, exclusivamente através da internet, com internautas que representam a penetração da internet no território brasileiro. Foram 1540 respondentes, sua maioria concentrada na faixa etária entre 18 e 34 anos e com grau superior incompleto, consumidores regulares de produtos através da internet.

Quase metade dos respondentes tem a renda familiar concentrada entre R\$1.001,00 e R\$3.000,00, o que confirma uma tendência de aumento dos consumidores de classe média, uma vez que anteriormente o perfil do consumidor na internet estava concentrado na renda superior a R\$3.000,00. Este dado também reflete os hábitos do usuário de internet que, além de fazer compras, na sua maioria das vezes de cd's e livros ( 76% dos respondentes disseram ser estes os produtos mais adquiridos), vem aceitando com maior facilidade os serviços bancários online - também 76% dos respondentes disseram já usar o *internet banking*.

### **Sobre os serviços do governo eletrônico:**

Com a pergunta "Já utilizou algum serviço do governo eletrônico através da internet?", foi limitado o universo de respondentes para 1153. Assim, 75% dos respondentes disseram já ter utilizado algum serviço governamental pela internet. Os resultados ficaram ainda mais interessantes quando estes 75% de usuários do e-gov foram divididos em funcionários e não funcionários do governo: 80% dos funcionários já utilizaram e, em contrapartida, 72% de não funcionários também já são usuários dos mesmos serviços. Ou seja, não é fator divergente o cidadão ser funcionário do governo ou não para utilizar os mesmo serviços. O e-gov, definitivamente, veio para democratizar.

Dentre as áreas com as quais os compradores tiveram contato, sem dúvida a declaração do imposto de renda disparou na frente com 91% e 88% de adesão dos usuários, respectivamente funcionários e não funcionários do governo. Em seguida, vem o destaque para a previdência social ( com 35% e 33%, funcionários e não funcionários do governo) e educação ( 32% e 25%,

respectivamente).

Os serviços mais utilizados são: 83% - envio de imposto de renda, 62% - consulta ao cpf, 50% - consultas das multas de trânsito, 30% - pagamento de contas, e ainda pagamentos de multas, reclamações e até mesmo solicitação de passaportes.

### **Imposto de Renda**

Os compradores mais ativos na internet enviam a declaração do IR há pelo menos três anos, incluindo 2001. 69% dos entrevistados já utilizam o serviço há dois anos, e 16% da amostra realizou pela primeira vez a declaração online este ano. Dos 14% que disseram não enviar o imposto de renda através do site da Receita Federal, não o fazem por motivos diversos: 13% consideraram o download demorado, 7% não conseguem usar o serviço, e 9% consideram o fator segurança falível. Ainda dentro do universo dos que não enviam imposto de renda pela internet, 66% disseram ter outros motivos, divididos em: 90% não declaram o IR e 10% possuem contador.

Quanto as empresas ( pessoas jurídicas), a declaração do imposto de renda é realizada por 32% dos respondentes, seguida da consulta ao CNPJ, com 27% de adesão.



© 2000-2. Todos os direitos reservados.