

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - CCSA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

LAÍS DA CUNHA FALCÃO

**USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e
desafios no contexto da terceira idade**

JOÃO PESSOA

2022

LAÍS DA CUNHA FALCÃO

USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e desafios no contexto da terceira idade

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharelado em Gestão Pública.

Professor Orientador: Flávio Perazzo
Barbosa Mota

João Pessoa
2022

**Catálogo na publicação Seção de
Catálogo e Classificação**

F178u Falcão, Laís da Cunha.

Uso de governo eletrônico e exclusão digital:
perfil e desafios no contexto da terceira idade /
Laís da Cunha Falcão. - João Pessoa, 2022.
24 f. : il.

Orientação: Flávio Perazzo Barbosa
Mota. TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Governo eletrônico. 2. Idosos. 3. Exclusão
digital. I. Mota, Flávio Perazzo Barbosa. II.
tulo.

UFPB/C
CSA

CDU
35 (02)

LAÍS DA CUNHA FALCÃO

USO DE GOVERNO ELETRÔNICO E EXCLUSÃO DIGITAL: perfil e desafios no contexto da terceira idade

Trabalho de conclusão de curso submetido à Banca Examinadora designada pelo Curso de Graduação em Gestão Pública da Universidade Federal da Paraíba como requisito para obtenção do grau de Bacharelado em Gestão Pública.

BANCA EXAMINADORA

Assinatura: _____
Orientador: Flávio Perazzo Barbosa Mota

Assinatura: _____
Avaliador: Marco Antônio Castilhos Acco

João Pessoa, 09 de dezembro de 2022.

AGRADECIMENTOS

Meus agradecimentos a Deus, à minha família, especialmente à minha mãe que sempre me apoiou incondicionalmente e me incentivou a estudar. Muito obrigada também a todos os meus professores, em especial ao meu orientador, professor Flávio Perazzo, por todo o aprendizado compartilhado ao longo de toda a graduação.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	2
2. REFERENCIAL TEÓRICO	5
2.1 Governo Eletrônico	5
2.2 Exclusão digital	7
2.3 Exclusão digital na terceira idade	9
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	11
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO	12
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
6. REFERÊNCIAS	20

Uso de Governo Eletrônico e Exclusão Digital: perfil e desafios no contexto da terceira idade

Lais da Cunha Falcão

Autor

Flávio Perazzo Barbosa Mota

Orientador

RESUMO

Do ponto de vista teórico e prático, o tema governo eletrônico (egov) é importante para a gestão pública. Todavia, em particular, o uso do egov por idosos carece de melhor entendimento. Afinal, é preciso avançar sobre questões como os motivos que provocam a não utilização do governo eletrônico por esse grupo de cidadãos, a fim de criar políticas de inclusão digital para este perfil populacional. Logo, o objetivo do trabalho foi analisar o perfil de uso do egov pelos idosos, a fim de compreender as características específicas deste grupo, bem como fatores que os tornam usuários ou não do governo eletrônico. Para isso, a metodologia teve abordagem quantitativa e exploratória, com análise de dados secundários da pesquisa TIC Domicílios 2020 provenientes do CETIC. O desenho de pesquisa focou no perfil descritivo dos idosos usuários e não usuários de egov, nos motivos que levam este grupo a utilizar ou não o governo eletrônico. Os resultados indicaram que os principais motivos que levam estes cidadãos a não utilizarem o egov são: preferência pelo contato pessoal, preocupação com a proteção e com a segurança dos dados e a falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos. Os resultados também apontaram uma relação existente entre habilidades com computador, uso do telefone celular e uso de internet com o fato do indivíduo ser usuário de governo eletrônico ou não. Portanto, o governo deve tomar iniciativas que promovam a inclusão digital dos idosos, integrando-os às tecnologias e serviços de egov.

Palavras-Chave: Governo eletrônico. Idosos. Exclusão digital.

1. INTRODUÇÃO

A sociedade está cada vez mais conectada, novas ferramentas tecnológicas surgem a cada dia e a vida humana é impactada em vários aspectos pela evolução dessas tecnologias digitais. Em paralelo a isso, vem sendo exigidas do Estado uma melhor organização e eficiência, por conta da necessidade crescente de tornar a administração pública mais moderna e também aumentar os mecanismos de controle do cidadão. Uma ferramenta que contribui para um melhor desempenho da administração pública, utilizando recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), bem como possibilitando um maior acesso à informação, mais transparência e aprimoramento dos serviços públicos é o uso do governo eletrônico (egov) (HELBIG; GIL-GARCÍA; FERRO, 2009).

Com o aumento do uso de tecnologia pelas pessoas e por empresas privadas em diversos segmentos e a substituição de informações em papel por mídias eletrônicas, o setor público foi motivado a utilizar a tecnologia da informação nos seus processos administrativos e também nos serviços prestados à sociedade. A prestação de serviços públicos através de plataformas digitais se aproxima do cidadão, já que o mesmo utiliza a internet para ter acesso a serviços privados, como comércio eletrônico, pedido de refeições, transporte individual, dentre outros (PRZEYBILOVICZ; CUNHA; COELHO, 2015). Ou seja, novos canais de participação cidadã na política, na gestão e no controle da Administração pública foram possibilitados pela tecnologia (MACHADO; RESENDE, 2019).

Todavia, as novas ferramentas tecnológicas ao mesmo tempo em que promovem direitos, devem considerar também as desigualdades existentes na sociedade e a interação peculiar da mesma com a tecnologia (CORVALAN, 2017). Afinal, ainda que o mundo esteja cada vez mais conectado e com serviços dependentes das redes, existem pessoas que estão à margem dessa tecnologia, que têm mais dificuldade tanto no acesso quanto na utilização desses canais tecnológicos.

Um desses grupos é o dos idosos, que embora o percentual deles que acessam a internet no Brasil tenha passado de 24,7% em 2016 para 31,1% em 2017 (IBGE, 2018), ainda representam uma boa parcela da população que sofre com a exclusão digital. Considerando que está ocorrendo em todo o mundo o envelhecimento da população, é importante pensar em políticas públicas voltadas para esse grupo. Isto é, ações devem ser tomadas a fim de que os idosos não sejam excluídos de serviços fundamentais prestados pelo Estado por meio do egov, por exemplo. A tecnologia está trazendo mudanças que também versam sobre direitos fundamentais, e no caso do Brasil, um país com uma profunda desigualdade, é necessário

analisar e combater a exclusão digital, a qual pode ser um obstáculo para o acesso a direitos (DINIZ, 2020).

A exclusão digital é um fenômeno que contribui para compreensão dos usuários de egov, incluindo quais fatores que determinam a sua demanda de uso. Para que seja criada uma estratégia de egov alinhada a políticas de combate à exclusão digital, é necessário que esses fenômenos sociais sejam vistos como complementares e que tais políticas sejam mais abrangentes no sentido de incluir acesso, educação e identificação das necessidades individuais dos usuários. Assim, o egov possibilita atingir o objetivo de modernizar a administração pública e torná-la cada vez mais eficaz para os cidadãos (HELBIG; GIL-GARCÍA; FERRO, 2009).

Considerando a perspectiva do *New Public Service (NPS)*, a administração pública deve ter como objetivo a criação de valor para o cidadão, por meio da prestação de serviços públicos, da regulação e da promoção da democracia e da igualdade (LOPES et. al., 2018), os serviços de governo eletrônico devem alcançar os cidadãos de forma que estes não tenham direitos dificultados. Muitas vezes grande parte de atividades culturais, políticas e econômicas que acontecem no espaço digital acabam correndo o risco de intensificar os problemas já existentes de divisão, desigualdade e exclusão (JANOWSKI, 2015).

Além disso, segundo Seifert (2021), com o advento da pandemia da Covid-19, o grupo dos idosos acabou sofrendo mais efeitos da exclusão digital, já que muitas vezes os indivíduos deste grupo optam pela não utilização de equipamentos tecnológicos, usando menos o governo eletrônico ou muitas vezes não acessando. Como decorrência do isolamento social, ocorreu uma ampliação dos serviços e benefícios de saúde, assistência social, seguridade social, entre outros serviços públicos. Todavia, os idosos, muitas vezes, se distanciam do que o governo oferta por meio da internet. Isso pode acabar fazendo com que o cidadão não receba benefícios sociais, o que por sua vez pode gerar novas formas de desigualdade social.

Portanto, para que serviços públicos sejam ofertados através da internet, faz-se necessário entender o comportamento e o perfil dos usuários mais vulneráveis (AL-HUJRAN et al., 2015; PHANG et al., 2006). Fatores demográficos, econômicos e sociais sobre o uso da internet são essenciais para estudar o perfil e o uso de egov em grupos mais específicos. Nesse contexto, alguns grupos são destacados como aqueles que menos utilizam e se beneficiam do que lhes é ofertado, como por exemplo indivíduos com mais de sessenta anos de idade. Para que se entenda os aspectos que levam esse grupo a utilizar menos o egov, deve-se investigar características como sexo, classe social, acesso à internet, a frequência que se dá esse acesso e as habilidades com o computador (OKUNOLA; ROWLEY; JOHNSON, 2017).

Este trabalho de conclusão de curso é oriundo de um projeto de pesquisa de iniciação científica na Universidade Federal da Paraíba (PIBIC) - Governo eletrônico sob a perspectiva do cidadão: atividades, interação, habilidades e rejeição. Em particular, refere-se ao plano de trabalho "Uso de Governo Eletrônico por Idosos: perfil e desafios no contexto brasileiro". O objetivo foi analisar o perfil de uso do egov pelos idosos, a fim de compreender as características específicas deste grupo, bem como fatores que os tornam usuários ou não do governo eletrônico. A pesquisa tem a seguinte pergunta como norteadora: que características do grupo de indivíduos com 60 anos de idade ou mais influenciam o uso de serviços de governo eletrônico por eles no Brasil?

Este trabalho tem como principal contribuição compreender quais as características e fatores do grupo de cidadãos com mais de 60 anos de idade determinam a utilização ou não do egov por eles. É de fundamental importância analisar esses fatores a fim de poder tratá-los, possibilitando dessa forma que este grupo passe a utilizar o egov, com vistas a ampliar o acesso a serviços disponibilizados através das TICs. Sendo assim, esta análise contribui para fortalecer a participação cidadã no que tange ao egov, bem como no acesso a serviços públicos que têm o egov como canal.

Enquanto futura gestora pública, a motivação para realização deste estudo advém do fato de cada vez mais em nosso dia a dia nos depararmos com a utilização das TICs para atividades corriqueiras. Sabendo da constante mudança e avanço da tecnologia em nossa sociedade, é fundamental que o governo também incorpore o uso dessas novas tecnologias, sem deixar à margem cidadãos que não têm fácil acesso a elas, fazendo o possível para ampliar a cobertura e o acesso à participação social. Portanto, essa pesquisa traz contribuições do ponto de vista acadêmico, fazendo uma exploração do egov e da exclusão digital, e também prática, ao analisar os fatores que interferem na utilização ou não do egov pelos idosos.

O presente trabalho está estruturado em cinco partes: após esta introdução o referencial teórico traz uma revisão de literatura sobre governo eletrônico, exclusão digital e uso de egov por idosos. Em seguida, o método utilizado para o estudo é descrito. Na sequência são apresentados os resultados obtidos pela utilização do método, bem como é feita uma discussão acerca dos resultados. Por último, são definidas as considerações finais do estudo e apresentadas as limitações para a realização do trabalho, além de sugestões para trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Governo Eletrônico

O governo eletrônico pode ser definido como uma expressão que caracteriza a adoção de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs), pelas entidades da Administração Pública na execução das suas atividades e funções. Trata-se do governo atuando sob a ótica da tecnologia (REYNA, GABARDO e SANTOS, 2020). Diante do cenário atual do mundo, com a inovação tecnológica cada dia mais avançada, a Administração Pública vem se preparando e utilizando ferramentas tecnológicas nos órgãos estatais há um bom tempo. Reyna, Gabardo e Santos (2020) citam como exemplo a criação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO o qual surgiu na década de 1960. No entanto, devido ao crescimento e desenvolvimento acelerado da tecnologia, a administração pública percebeu uma maior necessidade de modernizar-se a fim de aprimorar suas competências, uma vez que ela é diretamente responsável pelo fornecimento de bens e pela prestação de serviços públicos (BITENCOURT NETO, 2017).

Duas definições de egov bastante claras e objetivas são a da Intosai (2003), de acordo com a qual o governo eletrônico trata da oferta e da troca de informações e serviços governamentais online para cidadãos, empresas e outras agências governamentais; e a das Nações Unidas (2002), segundo a qual o egov é a utilização da internet com vistas a ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos. O desenvolvimento do governo eletrônico no Brasil foi impulsionado por pressões da sociedade para que o governo aperfeiçoasse seus gastos e agisse cada vez mais com transparência e qualidade, ao ofertar serviços públicos aos cidadãos e às organizações em geral (GUIMARÃES e MEDEIROS, 2005).

Levando em conta o conceito de invisibilidade digital, existe uma parcela da população que é impossibilitada de ter acesso a serviços do governo eletrônico, portanto, é preciso que se tenha em mente: que impacto o governo eletrônico tem na capacidade de prover direitos sociais fundamentais? (REYNA, GABARDO e SANTOS, 2020). O Estado tem o dever de garantir o acesso digital extensivamente a fim de que dessa forma o acesso aos direitos não seja prejudicado, principalmente pelos grupos vulneráveis. O uso das ferramentas tecnológicas deve aproximar cidadão e governo e não ser mais uma forma de exclusão, ampliando as desigualdades que já existem no nosso país. Uma vez que o Estado é elemento

da sociedade, as formas pelas quais ele se manifesta sofrem influência e transformam-se, adaptando-se a realidades que a cada dia mais exigem uma ação digital por parte do Poder Público (REYNA, GABARDO e SANTOS, 2020).

A modernização do governo, por meio do uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), é possível devido ao uso dessas ferramentas vir se destacando entre cidadãos, empresas privadas e ONGs. O cenário informacional contribuiu para o surgimento de mídias eletrônicas e serviços online, mudança da infraestrutura pública de telecomunicações (DINIZ, et. al., 2009). Portanto, o egov é uma forma de sistematização e otimização de processos governamentais, buscando uma integração virtual que pode ser utilizada para realizar transações, receber as demandas e necessidades da comunidade, prestar serviços públicos por meio eletrônico, expor bancos de dados. As ferramentas tecnológicas devem servir para aproximar o governo do cidadão, devem ser superados obstáculos de comunicação, possibilitando o aumento da transparência e da responsividade (GUIMARÃES e MEDEIROS, 2005). De acordo com Simão (2004), com as TICs abrem-se novos modelos de comunicação entre o governo e a sociedade, destacam-se basicamente quatro modalidades de relações nas aplicações governamentais, são elas:

1. Government to government (G2G) - que diz respeito às ações entre o próprio governo, tanto no mesmo nível quanto em outros, as relações desse tipo têm como exemplo a descentralização de verbas do orçamento da União para os Estados.

2. Government to Business (G2B) - relação entre o governo e entidades externas diversas, como por exemplo empresas que fornecem bens e serviços, as compras do governo são um exemplo de operações desse tipo.

3. Government to Citizen (G2C) - diz respeito às ações do governo na prestação de serviços públicos e na disponibilização de informações nas quais os cidadãos têm interesse, um exemplo pode ser serviço de pagamento de impostos em um portal de governo eletrônico.

4. Government to Employees (G2E) - facilita o relacionamento entre o governo e os seus funcionários, disponibilizando benefícios para os servidores, como por exemplo o acesso ao contracheque pela internet. Um exemplo de egov no Brasil é a plataforma do Portal da Transparência, criado pelo Ministério da Transparência e pela Controladoria Geral da União no ano de 2004. No Portal da Transparência do governo federal, um site de acesso livre, o cidadão pode obter informações acerca do uso do dinheiro público e ainda pode ter acesso a informações sobre assuntos relacionados à gestão pública. Tal portal permite o controle social, uma vez que disponibiliza dados sobre o orçamento anual, as receitas e despesas públicas,

benefícios aos cidadãos, programas e ações orçamentárias, emendas parlamentares, além de informações sobre licitações, contratos e convênios.

2.2 Exclusão digital

As TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) podem ser definidas como o conjunto de técnicas e tecnologias necessárias para a produção, o acesso e a propagação de informações, bem como tecnologias que possibilitam a comunicação entre pessoas (RODRIGUES et al., 2014). Trata-se do conjunto de recursos tecnológicos que são integrados entre si e proporcionam, através das funções de hardware, software e telecomunicações, a automação e comunicação dos processos de negócios, da pesquisa científica e de ensino e aprendizagem (DE OLIVEIRA, 2015). O crescimento e a potencialização da utilização das TICs foi impulsionado pela popularização da internet (DE OLIVEIRA, 2015). Logo, elas também dizem respeito não apenas aos equipamentos, mas aos programas e aplicativos necessários para o pleno acesso à internet.

Diante desse cenário, a sociedade tem recebido cada vez mais serviços por meio dessa tecnologia. Entretanto, uma parcela da população ainda está à margem desse mundo online. Ou seja, existem grupos que não conseguem ter um bom acesso e aproveitar todas as oportunidades que a internet pode oferecer. Pesquisas do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic) sugerem que a internet está desigualmente distribuída no país. Ela é menos presente dentre faixas determinadas da população, que, de uma maneira geral, já apresentam outras vulnerabilidades, como por exemplo, são mais carentes com relação à renda, vivem em áreas com pouca infraestrutura (CGI, 2020).

A exclusão digital é um grave problema social brasileiro, uma vez que impede indivíduos de gozar da plena cidadania. De acordo com a ONU (2014), o acesso à internet é um direito humano do século XXI; uma vez excluídos digitalmente, os cidadãos automaticamente são excluídos socialmente. Logo, parece plausível que a exclusão digital pode comprometer a cidadania. Afinal, boa parte das informações mais importantes estão na internet - fatos, acontecimentos, maneiras de ter acesso a espaços e a direitos.

Exclusão digital pode ser conceituada como algo que impede que um indivíduo se insira na comunidade digital, refere-se às consequências sociais, econômicas e culturais de uma distribuição desigual quanto ao acesso a computadores e internet (SEN, 2010; CHETTY et. al., 2018). Trata-se de um fenômeno social multidimensional que perpassa as

desigualdades sociais em nível global, nacional, comunitário e do indivíduo (CHEN; WELLMAN, 2005). Sorj e Guedes (2005) a conceituam como uma consequência social, econômica e cultural que afeta a desigualdade de acesso às tecnologias. De acordo com Sorj e Guedes (2005), para que se utilize a internet é necessário um grau mínimo de instrução, por isso não se deve medir a exclusão digital apenas pelo acesso à internet ou pelo número de computadores, também deve-se levar em consideração o bom uso dessa ferramenta.

Como já dito, a internet é hoje uma ferramenta fundamental para aspectos básicos da vida cotidiana, e, com a pandemia da COVID-19, tornou-se uma ferramenta essencial dado o isolamento social. Durante a pandemia, a internet foi crucial para o acesso à informação, ao comércio, à prestação de serviços públicos, ao trabalho remoto, ao ensino a distância, dentre outras atividades. Logo, ainda que as tecnologias tenham um papel democratizante, que eliminaria as barreiras territoriais e sociais de acesso, elas também acabam trazendo outras barreiras, uma vez que existem fatores sociais e territoriais que limitam a oferta, o acesso e o uso da internet (ARRETCHE, 2019). Para que a internet chegue com todas as suas potencialidades, é necessário que ocorra a universalização da oferta e do uso, pois caso essa universalização não aconteça, esbarra-se em barreiras do “mundo offline” que não foram superadas ainda e que acabam por aumentar e reproduzir a exclusão e a desigualdade (ARRETCHE, 2019).

No Brasil, estima-se que 85% da população seja usuária da internet; os 15% de não usuários são concentrados em áreas rurais, de maior vulnerabilidade, de classes sociais mais baixas e de faixas etárias mais altas (CETIC, 2021). O uso de internet entre os idosos é bem menor do que o verificado nas faixas etárias menores, crianças e adolescentes (CETIC, 2021). Desigualdades existentes no Brasil offline, as quais estão fora do mundo digital, acabam afetando a entrada dos indivíduos no mundo online. Essas desigualdades de acesso e de uso da internet - a qual é considerada uma ferramenta que poderia eliminar barreiras do espaço - são de natureza individual e também de natureza territorial. Ou seja, as desigualdades “offline” entre os indivíduos afetam as suas chances de utilizar as ferramentas do mundo digital, da mesma forma que a concentração espacial desses indivíduos desprovidos de recursos acaba afetando o acesso territorial à internet (ARRETCHE, 2019).

Dados os padrões espaciais de acesso à internet no Brasil, Arretche (2019) classifica distintos tipos de usuários de internet, com níveis e padrões de acesso e de uso muito diferentes entre si. A autora sugeriu uma categoria analítica para classificação: usuários de primeira classe e usuários de segunda classe. Isso se deve ao fato de termos usuários e territórios de primeira classe e usuários e territórios de segunda classe tanto no acesso quanto

no uso de internet no Brasil. Essa diferenciação se dá por conta de algumas barreiras. A primeira barreira diz respeito às escolhas individuais, alguns indivíduos não querem utilizar a internet, por não terem sido atraídos por ela ou por não querer incorrer com os custos de aprendizagem ou de pagamento que são necessários para o uso da internet (ARRETCHE, 2019).

Outra barreira para o acesso se dá quando os indivíduos declaram que não existe oferta de serviços de internet na sua região de residência, esse tipo de barreira está concentrado em regiões rurais e na região norte (ARRETCHE, 2019). Há ainda outro tipo de barreira: quando os indivíduos querem acessar a internet, existe oferta de serviços na sua região, no entanto eles não têm poder aquisitivo para incorrer com os custos que são necessários para o uso da internet (ARRETCHE, 2019). Em nosso país o preço da internet é caro, o custo é mais alto do que o de países desenvolvidos, logo, reduzir esse preço deve ser uma prioridade pública, pois trata-se de um bem de consumo de primeira necessidade, é uma das medidas que precisam ser tomadas a fim de democratizar seu acesso (ARRETCHE, 2019).

São necessárias medidas para que se chegue a uma forma mais democrática de acessar a internet e utilizar o espaço virtual da melhor forma possível para o Brasil. A população deve ser incluída e dessa maneira poder ter acesso e utilizar de uma forma mais equitativa a internet. O setor público tem um papel fundamental a desempenhar para ampliar o acesso à internet, seja decorrente de questões regionais (barreira da oferta) ou de capacidade aquisitiva dos não usuários (SORJ; REMOLD, 2005).

Além disso, o setor público também pode atuar de maneira positiva ajudando a superar barreiras de conhecimentos que são necessários para que os indivíduos consigam fazer uso da internet. Por exemplo, escolas públicas podem fazer treinos com seus alunos, ensinar as potencialidades existentes no uso da ferramenta da internet que vai muito além de usar o celular para enviar uma mensagem. As novas tecnologias devem ser utilizadas na luta contra a exclusão social, melhorando condições de vida e diminuindo o espaço que há entre a distribuição de riqueza e oportunidades e a população (SORJ; REMOLD, 2005).

Em particular, o presente trabalho vai focar no entendimento desse fenômeno considerando os indivíduos idosos, assunto do próximo tópico.

2.3 Exclusão digital na terceira idade

Uma parcela da população que sofre restrições com os avanços da tecnologia são os idosos. Eles têm a necessidade de entender a nova linguagem tecnológica para lidar com

tarefas básicas do dia a dia, como por exemplo realizar operações bancárias, utilizar aparelhos celulares e até operar alguns eletrodomésticos (NOGUEIRA, et al., 2008). Porém, diferentemente das novas gerações, que já têm certa familiaridade com o uso das inovações tecnológicas, os idosos têm mais dificuldade para acompanhar essas mudanças aceleradas, enfrentam dificuldades para entender a nova linguagem e lidar com os avanços tecnológicos (KACHAR, 2010).

As desigualdades profundas que existem na sociedade brasileira também acabam sendo reproduzidas no ambiente online, o uso da internet tem menor proporção em áreas rurais, entre indivíduos com menor renda e escolaridade e também entre os maiores de 60 anos de idade (CETIC, 2021). Uma vez que a inclusão digital é a democratização do acesso ao mundo da informática, com o desenvolvimento da tecnologia, um novo tipo de analfabetismo surgiu, chamado de analfabetismo digital (ALVES, 2008). Para o idoso existem obstáculos entre ele e a utilização das novas tecnologias, dessa forma, são necessários estudos e políticas públicas que propiciem uma melhor qualidade de vida para a terceira idade, incluindo-os como cidadãos; a tecnologia e a educação devem agir juntas para que esse grupo não seja impedido de acessar direitos, ficando à margem da sociedade (WARSCHAUER 2006).

Arretche (2019) traz para discussão o questionamento sobre a falta de interesse dos idosos, ou seja, se seria falta de interesse ou estaria mais relacionado ao desconhecimento. Se os idosos conhecem o que podem fazer, tendo a internet como ferramenta, e como utilizá-la em diversas atividades diárias, é improvável dizer que o interesse não exista. O recomendável seria criar uma motivação nesses indivíduos, fazê-los compreender o que é de fato a internet e de que maneira se pode utilizar essa ferramenta para todas as nossas atividades hoje em dia (ARRETCHÉ, 2019).

O percentual de pessoas na terceira idade que utilizam a internet cresceu entre os anos de 2016 e 2021, passando de 24% para 54% (CETIC, 2016; 2021). Porém, apesar desse crescimento, quando comparado a outros grupos etários, esse ainda é o de menor taxa de usuários; os grupos de 10 a 15 anos de idade e de 16 a 24 anos de idade têm respectivamente 94% e 97% de usuários (CETIC, 2021). De acordo com pesquisa do Centro Regional de Estudo para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), vem aumentando a cada ano o interesse dos idosos em estarem conectados com novidades do mundo digital. A inclusão digital pode proporcionar uma série de benefícios para os idosos, contribuindo para a inclusão social, dada a importância da internet para os dias atuais. Estando conectados, os idosos poderão comunicar-se com os amigos, familiares, acessar aplicativos de banco, de

pedidos de refeição, fazer compras de supermercado. Saberem utilizar de maneira adequada essa ferramenta irá melhorar de uma maneira global a vida cotidiana dos mesmos, fazendo-os ganhar qualidade de vida em vários aspectos.

Existem variáveis que influenciam a utilização da internet pelos idosos, uma das mais importantes é a escolaridade. Quando o idoso tem um bom nível de escolarização, a tendência é que ele se sinta mais proficiente e mais no controle da situação ao fazer uso da internet. Já quando o usuário tem um índice de escolarização mais baixo, ele tem uma sensação maior de vulnerabilidade, de receio até mesmo quanto ao roubo de dados pela internet (FARIAS, 2015). Portanto a educação, de uma maneira geral, influencia no uso de internet pelos idosos, todavia, mais especificamente, seria adequado que existisse uma educação formal para o uso de informática, sendo necessária uma alfabetização para o mundo digital. Como essa educação para a informática não existe no Brasil, os idosos sentem bastante a questão cultural, o fato de desconhecerem a ferramenta e não terem sido ensinados sobre ela (FARIAS, 2015).

A lei nº 10.741/2003 instituiu o Estatuto do Idoso, o qual regula os direitos que são assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos. De acordo com o art. 2º da referida lei, a pessoa idosa goza de todos os direitos fundamentais que são inerentes à pessoa humana e a ela devem ser asseguradas todas as oportunidades e facilidades para que sua saúde física e mental sejam preservadas, bem como sejam aperfeiçoados moral, intelectual, espiritual e socialmente, em condições de liberdade e dignidade. Tendo em vista que o envelhecimento da população é uma tendência mundial, e que, de acordo com o IBGE, atualmente no Brasil temos cerca de 30 milhões de pessoas acima dos 60 anos de idade (PNAD, 2017); promover um envelhecimento ativo, saudável, cidadão e sustentável da população brasileira deve ser uma meta governamental. Incluir digitalmente o idoso é necessário para o enfrentamento dos desafios do envelhecimento populacional.

Estabelecidas essas considerações, o próximo passo do estudo é investigar quais características do grupo de indivíduos com 60 anos de idade ou mais influenciam o uso de serviços de governo eletrônico no Brasil. Para isso, são descritos os procedimentos metodológicos no próximo tópico.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho foi conduzido por meio de uma abordagem exploratória e quantitativa. Foram utilizadas medidas a fim de indicar o perfil de usuários de egov com mais de 60 anos de idade com relação a características sociodemográficas (sexo, classe social), de

internet (acesso, frequência), habilidades com o computador, atividades culturais na internet e o uso do aparelho celular para acessá-la. Com esse intuito, foram utilizados dados secundários disponibilizados pelo CETIC (CGI, 2020). Tais dados originam-se da pesquisa TIC Domicílios, a qual é realizada todos os anos desde 2005, objetivando fazer o mapeamento do acesso à infraestrutura TIC nos domicílios urbanos e rurais do país, bem como as formas de uso dessas tecnologias entre os indivíduos brasileiros com idade de 10 anos ou mais. A TIC Domicílios possui duas unidades de análise e referência: os domicílios particulares permanentes no Brasil e a população residente com 10 anos de idade ou mais. Para a coleta de dados são adquiridas as seguintes características de cada domicílio: área, região, renda familiar mensal, classe social, sexo, cor e raça, grau de instrução, faixa etária, condição de atividade, domicílio particular permanente e os usuários de internet.

Para medir esses elementos, o CETIC dispõe de indicadores, dentre outros, para procura de informações ou serviços públicos procurados pelos respondentes, atividades de interação com o setor público, atividades relacionadas ao uso de computadores e internet, motivos para rejeição ao uso de egov, uso da Internet pelo telefone celular, e realização de atividades culturais na Internet (música, filmes etc.). Para medir os aspectos sociodemográficos, o CETIC dispõe de dados sobre área de moradia (urbana e rural), região do Brasil (sudeste, nordeste, sul, norte, centro-oeste), sexo (masculino e feminino), grau de instrução (analfabeto, fundamental, médio, superior), faixa etária (10 a 15 anos; 16 a 24 anos; 25 a 34 anos; 35 a 44 anos; 45 a 59 anos e; 60 anos ou mais), renda familiar (e.g. de até 1 salário mínimo, mais de 10 salários mínimos, etc.), classe social (A, B, C, DE) e condição de atividade (na força de trabalho e fora da força de trabalho). Em particular, esse trabalho fez o recorte amostral nos indivíduos com 60 anos ou mais, considerando a variável faixa etária.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) realizou um estudo no qual foram destacadas as principais categorias de fatores que influenciam a exclusão digital e consequentemente o uso do governo eletrônico. Tais fatores dizem respeito à acessibilidade da infraestrutura (questões como infraestrutura de comunicação, disponibilidade de computadores e acesso à internet) e às características relacionadas à renda, ao nível de escolaridade, à idade, ao gênero, à raça e à localização dos domicílios (VASILESCU, 2020). Para a construção da Tabela 1, foi realizada uma filtragem de dados dos perfis descritivos de usuários de egov com 60 anos de idade ou mais. Foram utilizadas as

amostras total, usuários de egov e não usuários de egov. Nela pode-se analisar o perfil descritivo com características como sexo, raça, escolaridade, classe social, entre outras.

Tabela 1 – Perfil descritivo da amostra (%)

Perfil	Total	Egov	Negov
Sexo			
Masculino	42,5	46,90	41,84
Feminino	57,5	53,10	58,16
Raça			
Branca	44,05	55,92	42,28
Preta	13,51	8,73	14,22
Parda	31,24	31,41	31,21
Amarela	2,38	1,13	2,56
Indígena	1,77	0,99	1,89
Não respondeu	7,06	1,83	7,83
Escolaridade			
Analfabetos/educação infantil	30,45	3,52	34,47
Ensino fundamental	50,52	37,46	52,47
Ensino médio	12,74	32,54	9,79
Ensino superior	6,29	26,48	3,28
PEA			
PEA	45,68	62,54	43,16
Não PEA	54,32	37,46	56,84
Região			
Sudeste	41,62	46,62	40,87
Nordeste	24,38	16,76	25,52
Sul	19,06	22,68	18,53
Norte	6,03	6,48	5,97
Centro-Oeste	8,90	7,46	9,12
Classe Social			
A	0,97	4,65	0,42
B	8,21	27,32	5,36
C	41,55	50,28	40,24
DE	49,28	17,75	53,98
Área			
Urbana	89,45	95,21	88,59
Rural	10,55	4,79	11,41
Usuário de Internet			
Sim	32,68	94,65	23,44
Não	67,12	4,93	76,39
Não sabe	0,11	0,14	0,11
Não respondeu	0,09	0,28	0,06
Serviços de egov			
Realizou apenas na Internet	-	20,82	-
Realizou parte na Internet e parte presencialmente	-	32,34	-
Apenas procurou informações na Internet	-	46,84	-

Fonte: Adaptado de CGI (2020).

Nas três amostras, em relação à raça, os brancos são maioria, representando a maior parcela de usuários de egov (55,92%), seguidos dos pardos (31,41%), enquanto os indígenas são a parcela com menos usuários (0,99%). Além disso, existem mais brancos usuários de egov (55,92%) do que não usuários (42,98%); com os pretos acontece o inverso, existem mais

pretos não usuários de egov (14,22%) do que usuários (8,73%). Sorj e Guedes (2005) trouxeram resultados, em seu estudo sobre exclusão digital em comunidades do Rio de Janeiro, nos quais o percentual de pessoas negras que possuem computador em seu domicílio é consideravelmente menor do que o de brancos. Este pode ser elencado como um fator que dificulta o acesso do idoso da raça preta ao governo eletrônico.

Quanto ao sexo, nota-se que há um aumento de idosos do sexo masculino usuários de egov (46,90%) em relação aos não usuários (41,84%). O contrário é observado em relação às mulheres idosas, existem mais idosas não usuárias de egov (58,14%) do que usuárias (53,10%). De acordo com Sorj e Guedes (2005), nas camadas mais carentes da população as mulheres apresentam um nível de exclusão digital mais elevado que os homens, o que pode explicar existirem mais mulheres idosas não usuárias de egov do que usuárias. Também é possível identificar que o percentual dos usuários de egov analfabetos ou com escolaridade até a educação infantil é expressamente baixo, de 3,52%, e que em relação aos não usuários, o menor percentual é o daqueles com ensino superior completo, 3,28%. Sendo assim, podemos inferir que a baixa escolaridade é um fator que dificulta o acesso ao egov. Farias (2015) ressalta que uma das variáveis mais importantes na influência da utilização da internet pelos idosos é a escolaridade. Idosos com bom nível de escolarização se sentem mais proficientes e no controle da situação ao utilizar a internet. Por outro lado, quando o idoso tem um nível de escolaridade mais baixo, ele tende a se sentir mais vulnerável, até mesmo com receio quanto à proteção e segurança dos dados. Dessa forma, a educação é um fator que influencia diretamente a utilização do egov de uma maneira geral e também pelos idosos.

Conforme se verifica na Tabela 1, a região do país com mais usuários de egov é a sudeste, com 46,62% e aquela com o menor número de usuários é a norte, com 6,48%. No que concerne à área, 95,21% dos usuários de egov são moradores de área urbana, enquanto os usuários que vivem em área rural representam 4,79%. Arretche (2019) destaca que a falta de oferta de serviços de internet na região de residência é uma das barreiras entre os indivíduos e o mundo digital. As áreas rurais são menos dotadas da infraestrutura necessária à implantação de internet e isso faz com que sejam zonas em que há menos usuários de egov de uma maneira geral, isso se reflete no menor percentual de usuários idosos que vivem nessas áreas. Quanto à classe social, destaca-se que os idosos das classes com menor renda, D e E, são os que menos utilizam o egov, representam 53,98% dos não usuários. Apenas 17,75% dos idosos das classes D e E são usuários de egov. Arretche (2019) salienta o fato de que no Brasil o preço da internet é caro, o custo é mais alto do que em países desenvolvidos, o que acaba por afastar do seu acesso aqueles pertencentes a classes sociais com menor poder aquisitivo. Além

disso, Sorj e Guedes (2005) apontam que a exclusão digital também se dá dentro de grupos com menor renda, entre gêneros e raças. Cabe ao setor público ampliar o acesso à internet, eliminando as barreiras de oferta por questões regionais e aquelas barreiras decorrentes da capacidade aquisitiva dos não usuários (SORJ; REMOLD, 2005). Em que pese o acesso à internet, de acordo com Hargittai (2010), existe uma diferença no que concerne ao uso da internet e a habilidade informacional decorrente de influências de classe social, educação parental, gênero, raça e localização geográfica.

Em relação aos serviços de egov, os usuários com mais de 60 anos que realizaram serviços apenas na internet representam 20,82%, aqueles que acessaram parte do serviço na internet e parte presencialmente foram 32,34%, já aqueles que apenas procuraram informações na internet são 46,84%. Diante disso, em que pese a utilização do egov, a porcentagem dos idosos que utilizaram apenas a internet para realizar serviços ainda é distante das porcentagens dos que procuraram apenas informações na internet e dos que realizaram parte do serviço na internet e parte presencialmente.

Por meio da Tabela 2, podemos ver os motivos que levam cidadãos com mais de 60 anos de idade a não utilizarem o egov. Percebemos que o motivo principal de não utilização é por preferirem fazer o contato pessoalmente (23,75%). Já o motivo menos citado, com 5,81%, foi o fato de que, embora os serviços dos quais eles necessitam estejam na internet, não seja possível completar a transação. A falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos (16,42%) e a preocupação com a proteção e com a segurança dos dados (16,14%) também são fatores relevantes para os não usuários de egov. A preferência por fazer o contato presencialmente pode se dar devido ao desconhecimento dos idosos em relação às diversas possibilidades que a internet traz como ferramenta. Arretche (2019) traz esse desconhecimento como um contraponto ao argumento que diz que os idosos têm falta de interesse na internet. Seria bom criar no idoso uma motivação para utilizar o egov, incluí-lo digitalmente, fazendo-o compreender os benefícios do uso do egov para facilitar sua vida.

Tabela 2 - Motivos para a não utilização do Egov

Motivos para a não utilização do Egov				
#	Variáveis	n*	%	% acm
1	Prefere fazer o contato pessoalmente	846	23,75	23,75
2	Falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos	585	16,42	40,17
3	Tem preocupação com a proteção e segurança dos dados	575	16,14	56,32
4	Usar a internet para contato com o governo é complicado	559	15,69	72,01
5	Os serviços que precisou são difíceis de encontrar	328	9,21	81,22
6	Difícilmente recebe retorno às solicitações	244	6,85	88,07
7	Os serviços que precisou não estão disponíveis na internet	218	6,12	94,19
8	Os serviços que precisa estão na internet, mas não é possível completar a transação	207	5,81	100

*n = 3562

Fonte: Adaptado de CGI (2020).

Por meio da Tabela 3 podemos analisar as medidas descritivas dos grupos de análise (amostra global, usuários de egov e não usuários de egov) para variáveis como: interação e uso de egov, habilidades com o computador, uso de celular, computador e internet e atividades culturais. O objetivo da análise é comparar as diferenças entre os três grupos. Em relação às habilidades com computador, há uma diferença considerável entre a média da amostra global (média = 0,14; desvio padrão = 0,79) para a média dos não usuários de egov (média = 0,01; desvio padrão = 0,22) e dos usuários de egov (média = 0,96; desvio padrão = 1,93). Percebe-se então que as habilidades com o computador são um ponto a ser observado nos não usuários de egov, dada a diferença considerável entre sua média e a média dos usuários. O mesmo pode ser observado em relação ao uso do telefone celular, uma vez que a média dos não usuários é de 1,73 enquanto a dos usuários de egov é de 8,34. Já em relação ao uso do computador não há tanta discrepância entre as médias (médias: amostra global = 0,01/ usuários de egov = 0,05 / não usuários de egov = 0,01). Entre os usuários de egov, analisando o uso e a interação, a média de uso de egov é de 1,86 (desvio padrão = 1,26) e a de interação é de 0,30 (desvio padrão = 0,85).

Tabela 3 - Medidas descritivas de uso do egov, habilidades com o computador e uso do telefone celular

Amostra Global					
	Min.	Média	DP	Mediana	Máx.
Habilidades com computador	0	0,14	0,79	1	9
Uso do telefone celular	0	2,59	3,47	1	14
Uso de computador	0	0,01	0,16	0	5
Atividades culturais	0	1,55	4,75	0	46
Uso de internet	0	6,71	6,35	5	45
Usuários de Egov					
	Min.	Média	DP	Mediana	Máx.
Uso de egov	1	1,86	1,26	1	7
Interação com egov	0	0,30	0,85	0	5
Habilidades com computador	0	0,96	1,93	0	9
Uso do telefone celular	0	8,34	3,61	9	14
Uso de computador	0	0,05	0,36	0	5
Atividades culturais	0	8,17	9,45	5	46
Uso de internet	0	17,57	7,57	16	45
Não usuários de egov					
	Min.	Média	DP	Mediana	Máx.
Habilidades com computador	0	0,01	0,22	1	9
Uso do telefone celular	0	1,73	2,50	1	14
Uso de computador	0	0,01	0,11	0	4
Atividades culturais	0	0,57	2,28	0	24
Uso de internet	0	5,09	4,19	4	29

Fonte: Adaptado de CGI (2020).

Outro ponto interessante a ser analisado são as atividades culturais acessadas através da internet, ou seja, ouvir música, assistir a filmes, programas de televisão, vídeos, esportes, entre outros programas culturais. Verifica-se que a média de indivíduos que são usuários de egov (média = 8,17; desvio padrão = 9,45) e acessam atividades culturais pela internet é bem superior à daqueles que não são usuários de egov (média = 0,57; desvio padrão = 2,28). Em relação ao uso do computador, não se verifica uma diferença muito discrepante entre as médias dos usuários de egov (0,05), não usuários e amostra geral (0,01). Quanto ao uso de internet, a média de uso da internet da amostra global foi de 6,71, nos usuários de egov esse valor é de 17,57, enquanto nos não usuários é de 5,09.

Por fim, a última etapa de análise consistiu na estimação de modelo de regressão logística binária. O intuito foi verificar se o uso do telefone celular, as habilidades com o computador e o uso da internet tinham influência sobre a probabilidade do indivíduo ser ou não usuário de egov. O modelo da regressão logística teve ajuste adequado de acordo com a acurácia (0,955), tendo 77,5% da variação total da variável dependente explicada. Os resultados da estimação realizada indicam que as habilidades com computador (OR = 1,39; $p = 0,001$) e o uso da internet (OR = 1,39; $p = 0,000$) contribuíram com 39%, e o uso de telefone celular com 58% (OR = 1,58; $p = 0,000$) para que o indivíduo fosse classificado como usuário de egov.

Em conjunto, esses resultados indicam que quanto mais habilidades com computador, maior uso da internet e maior variedade de tipo de uso do telefone celular, maior a probabilidade do indivíduo ser classificado como usuário de egov. Isso complementa o que foi evidenciado no modelo estimado da Tabela 3. Vasilescu (2020) destaca que existem dois tipos de lacunas no que concerne à exclusão digital: de acessibilidade, que são aquelas referentes às diferenças entre áreas urbanas e áreas rurais e de usuário, que dizem respeito à motivação, habilidades e uso eficaz (VASILESCU, 2020). É preciso que o governo atue nas duas lacunas, conferindo acessibilidade e motivando, estimulando e ofertando conhecimento sobre a internet e o uso do egov a fim de que sejam criadas habilidades com o computador, estimulados o uso tanto do computador quanto do aparelho celular, uma vez que são variáveis que comprovadamente aumentam o uso do governo eletrônico pelos idosos.

Tabela 4 - Modelo logístico binomial estimado do tipo de usuário de egov

Preditores	β	Razão de chance	p-valor
Habilidades com computador	0,328	1,39	0,001
Telefone Celular	0,460	1,58	0,000
Uso de internet	0,330	1,39	0,000
Medidas de ajuste			

Acurácia	0,955
Nagelkerke R ²	0,775

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo norteador deste estudo foi analisar o perfil de uso do egov de indivíduos com mais de 60 anos, a fim de compreender especificidades próprias do grupo. Para isso, investigou-se características, como perfil demográfico, nível de habilidades com o computador, uso do aparelho celular para acessar a internet, consumo de atividades culturais pela internet, entre outros. Foi aplicada uma abordagem quantitativa, com dados secundários obtidos da pesquisa TIC Domicílios 2020, disponibilizados pelo CETIC. Verificou-se que a maioria dos idosos prefere fazer o contato pessoalmente e percebeu-se também certa desconfiança com relação à proteção e à segurança dos dados.

Dessa forma, foi possível entender a importância do incentivo ao uso do governo eletrônico para usuários mais vulneráveis, como os idosos. Logo, isso sugere a necessidade de se pensar em iniciativas de inclusão digital deste grupo, visto que a tecnologia está presente no cotidiano de forma cada vez mais intensa. Para além disso, podem surgir eventos que aumentem a demanda de serviços públicos, tal como ocorreu com a pandemia do Coronavírus e o isolamento social, que reforçaram a importância do uso da tecnologia e também do governo eletrônico, com iniciativas que passaram a ser exclusivamente por meio da internet.

Todavia, é preciso considerar que o percentual de usuários de egov que são analfabetos ou que têm escolaridade até a educação infantil é consideravelmente baixo, e que, dentre os não usuários, aqueles que têm ensino superior completo representam a minoria. Há portanto uma aparente relação entre o nível de educação formal e ser usuário de egov. O perfil descritivo também indicou que os idosos das classes com menor renda (DE) são os que menos utilizam o egov. Os dados também indicaram que a grande maioria dos usuários de egov vivem em áreas urbanas, sugerindo uma desigualdade no acesso aos serviços públicos por meio da internet. Isso sugere que os moradores de zonas rurais podem ter mais dificuldade em obter acesso a direitos como informação, educação, trabalho. Diante disso, são necessárias ações governamentais que visem levar a internet às áreas rurais, investindo em infraestrutura e tecnologias que combatam a exclusão digital.

Os resultados apontaram uma relação existente entre habilidades com computador, uso do telefone celular e uso de internet com o fato do indivíduo ser usuário de governo eletrônico ou não. A probabilidade de um indivíduo ser usuário de egov é maior quanto mais habilidades computador, maior uso da internet e maior uso do telefone celular ele tiver. Considerando os

resultados obtidos por este estudo, seria interessante que o governo buscasse realizar iniciativas voltadas à inclusão digital dos cidadãos com mais de 60 anos de idade, já que dessa forma se estimula o uso do governo eletrônico por este grupo.

Estudos anteriores, como o de Helbig, Gil-García e Ferro (2009), sugerem que o governo eletrônico e a exclusão digital estão intimamente ligados; sendo esta última vista como um fenômeno social complementar. Como consequência dela, vários grupos sociais (dentre eles os idosos) não conseguem usufruir de benefícios da internet e nem utilizam o governo eletrônico. Para que isso seja solucionado, faz-se necessária a criação de políticas com vistas a reduzir a exclusão digital através de uma estratégia que seja mais ampla, levando em consideração a ligação entre o egov com iniciativas e políticas de inclusão digital, propiciando acesso, informação e educação.

Dessa maneira, aumentando as habilidades dos cidadãos com o computador e também ampliando o uso do celular para diversos fins, aumentará a probabilidade deles virem a ser usuários de egov. Uma vez que quando o governo age em relação à exclusão digital, isso corrobora com o sucesso de iniciativas de governo eletrônico. O governo deve tomar iniciativas que promovam a inclusão digital dos idosos, por exemplo, a criação de um programa de inclusão digital voltado especialmente para este público. Com o programa pretende-se integrar o idoso às tecnologias, fomentando o uso de computador, celular e da internet para várias atividades, dentre elas os serviços de governo eletrônico.

A necessidade de fazer investimentos em infraestrutura tecnológica e de estruturar e desenvolver as habilidades de computador e internet da população pode servir de base tanto para o desenvolvimento em inovação voltada para o governo eletrônico quanto para combater a exclusão digital. O uso do governo eletrônico e a exclusão digital estão intimamente relacionados dado que o acesso a recursos e instalações de computação e ao uso de ferramentas de informação (internet) são fatores fundamentais para que o cidadão faça uso do governo eletrônico como de outros serviços disponibilizados pela internet, a exemplo de comunicação, cultura, lazer etc. (OKUNOLA; ROWLEY; JOHNSON, 2017). Ademais, um maior investimento em educação e uma ampliação da cobertura de internet a lugares mais remotos, áreas rurais do país, também contribuem para o aumento do uso do egov não só pelos idosos, como para cidadãos de outras faixas etárias.

Durante o desenvolvimento do trabalho foi observada certa limitação relacionada à utilização de dados secundários, uma vez que são utilizadas métricas que estão fora do controle do pesquisador. Foi feita uma adaptação dos dados para que fosse possível analisar as características específicas da população, com 60 anos de idade ou mais, usuária e não usuária

de egov. Como sugestão para estudos futuros seria interessante explorar o uso de governo eletrônico pelos idosos através de dados primários, utilizando recursos de contato direto, como entrevistas, a fim de aprofundar a compreensão das especificidades deste grupo e dessa forma pensar em ações específicas. Além disso, outra sugestão seria aprofundar os motivos de não uso de egov alegados pelos idosos, principalmente a preocupação com a segurança e proteção dos dados e fazer uma investigação sobre os motivos pelos quais eles preferem realizar os serviços presencialmente.

6. REFERÊNCIAS

AGÊNCIA IBGE. PNAD Contínua TIC 2017: Internet chega a três em cada quatro domicílios do país. Disponível em: <

<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/23445-pnad-continua-tic-2017-internet-chega-a-tres-em-cada-quatro-domicilios-do-pais#:~:text=J%C3%A1%20a%20propor%C3%A7%C3%A3o%20dos%20idosos,grupos%20e%C3%A1rios%20analisados%20pela%20pesquisa.&text=microcomputador%20para%20acessar%20%C3%A0%20Internet,%25%20para%2056%2C6%25.> >. Acesso em: 24 de agosto de 2022.

AL-HUJRAN, O. et al. The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, v. 53, p. 189–203, 2015. Disponível em: <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215004653>>. Acesso em: 23 de agosto de 2022.

ALVES, Luciana. Programa um Computador Para Todos. s.d. Disponível em: <<http://www.computadorparatodos.gov.br>> Acesso em: 12 de setembro de 2022.

ARAUJO, M. H. DE; REINHARD, N. Fatores que influenciam o uso de serviços de governo eletrônico no Brasil. *REGE Revista de Gestão*, v. 22, n. 4, p. 585–596, 2015. Disponível em: <<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA468142388&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18092276&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon%7E7b9d0600>>. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

ARRETCHE, Marta. A geografia digital no Brasil: um panorama das desigualdades regionais. Desigualdades digitais no espaço urbano: um estudo sobre o acesso e o uso da internet na cidade de São Paulo. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, p. 55-80, 2019.

BITENCOURT NETO, Eurico. Estado social e administração pública de garantia. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, Curitiba, v. 8, n. 1, p. 289, 23 ago. 2017. Disponível em: <<https://periodicos.pucpr.br/direitoeconomico/article/view/17706>>. Acesso em: 6 de setembro de 2022.

BRASÍLIA. Lei do Estatuto do Idoso. Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003. Diário Oficial da União. Poder Executivo Federal, Brasília, DF, 01 out. 2003.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI). 2020. Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: TIC Domicílios 2020, São Paulo: CGI. Disponível em: < <https://cetic.br/pesquisa/domicilios/> >. Acesso em: 10 de setembro de 2022.

CETIC. TIC DOMICÍLIOS 2021. Usuários de Internet - indicador ampliado. Total da população. Disponível em: < <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2021/individuos/C2A/> >. Acesso em: 27 de setembro de 2022.

CHEN, W.; WELLMAN, B. 2005. Minding the Cyber-gap: the Internet and Social Inequality. In: ROMERO, M.; MARGOLIS, E. The Blackwell Companion to Social Inequalities. Blackwell Publishing. Disponível em: < https://www.academia.edu/2587947/_2005_Minding_the_Cyber_gap_the_Internet_and_Social_Inequality >. Acesso em: 10 de setembro de 2022.

CHETTY, K., QIGUI, L., GCORA, N., JOSIE, J., WENWEI, L., FANG, C. Bridging the digital divide: measuring digital literacy. Economics: The Open-Access, Open-Assessment E-Journal, 12 (23): 1–20, 2018 Disponível em:< <http://dx.doi.org/10.5018/economics-ejournal.ja.2018-23> >. Acesso em: 13 de setembro de 2022.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO. Portal da Transparência. Disponível em: < <https://www.portaltransparencia.gov.br/> >. Acesso em 23 de setembro de 2022.

CORVALÁN, Juan Gustavo. Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. Revista de Direito Econômico e Socioambiental, v. 8, n. 2, p. 26-66, 2017. Disponível em: < <http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/857/0> >. Acesso em: 23 de agosto de 2022.

DE MOURA, Luzia Menegotto Frick et al. Exclusão Digital em processos de Transformação Digital: uma revisão sistemática de literatura. Gestão. Org, v. 18, n. 2, p. 198-213, 2020. Disponível em: < <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7809229> >. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

DE OLIVEIRA, Cláudio. TIC'S na educação: a utilização das tecnologias da informação e comunicação na aprendizagem do aluno. Pedagogia em ação, v. 7, n. 1, 2015. Disponível em: < <http://periodicos.pucminas.br/index.php/pedagogiacao/article/view/11019> >. Acesso em: 13 de setembro de 2022.

Desigualdades digitais no espaço urbano [livro eletrônico] : um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo/ Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR [editor]. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2019. Disponível em: < https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028-desigualdades_digitais_no_espaco_urbano.pdf >. Acesso em: 27 de setembro de 2022.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil e a perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 43, p. 23-48, jan./fev. 2009. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/rap/a/f9ZFfhYtRBMVxLPjCJMKNJ/abstract/?lang=pt> >. Acesso em: 23 de agosto de 2022.

DINIZ, Janylle Lucas et al. Inclusão digital e o uso da internet pela pessoa idosa no Brasil: estudo transversal. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 73, 2020. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/reben/a/r7qfDSx6KNMyfPbYQYFpJmw/abstract/?lang=pt> >. Acesso em: 15 de setembro de 2022.

FARIAS, Josivania Silva et al. Inclusão digital na terceira idade: um estudo sobre a propensão de idosos à adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs). 2015. Disponível em: < <https://repositorio.unb.br/handle/10482/21740> >. Acesso em: 15 de setembro de 2022.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. *Cadernos ebape*. br, v. 3, p. 01-18, 2005. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/cebape/a/ttcnqbgT9WFfH7sCjkzsqrq/abstract/?lang=pt> >. Acesso em: 8 de setembro de 2022.

JANOWSKI, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization. *Government information quarterly*, 32(3), 221-236. Disponível em: < <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X15000775> >. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

HELBIG, N.; GIL-GARCÍA, J. R.; FERRO, E. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, v. 26, p. 89–97, 2009. Disponível em: < <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X08001214> >. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

KACHAR, Vitória. Envelhecimento e perspectivas de inclusão digital. *Revista Kairós-Gerontologia*, v. 13, n. 2, 2010. Disponível em: < <https://revistas.pucsp.br/kairos/article/view/5371> >. Acesso em: 15 de setembro de 2022.

LOPES, K., MACADAR, M. A., & LUCIANO, E. (2018). Valor Público: o Cidadão no Centro da Gestão Pública. *Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro 2017*. São Paulo, SP: Comitê Gestor da Internet no Brasil.

MACHADO, Carlos Augusto Alcântara; RESENDE, Augusto César Leite de. Tecnologia, meio ambiente e democracia: reflexões necessárias. *Revista de Investigações Constitucionais*, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 749, 31 dez. 2019.

MINISTÉRIO DA CIDADANIA. Secretaria Especial do Desenvolvimento Social: Estratégia Brasil Amigo da Pessoa Idosa. Disponível em: <

<http://mds.gov.br/assuntos/brasil-amigo-da-pessoa-idosa/estrategia-1#:~:text=O%20avan%C3%A7o%20dos%20n%C3%BAmeros%20ultrapassou,30%2C%20milh%C3%B5es%20de%20pessoas.>>. Acesso em 18 de setembro de 2022.

NICBR. Idosos usam cada vez mais internet no Brasil. Disponível em: <

[https://nic.br/noticia/na-midia/idosos-usam-cada-vez-mais-internet-no-brasil-como-ajudar-seu-vovo-e-sua-vovo-a-nao-cairem-em-golpes-digitais/#:~:text=Provavelmente%2C%20sim,Informa%C3%A7%C3%A3o%20\(Cetic.br\)>](https://nic.br/noticia/na-midia/idosos-usam-cada-vez-mais-internet-no-brasil-como-ajudar-seu-vovo-e-sua-vovo-a-nao-cairem-em-golpes-digitais/#:~:text=Provavelmente%2C%20sim,Informa%C3%A7%C3%A3o%20(Cetic.br)>). Acesso em 18 de setembro de 2022.

NOGUEIRA, N. P. et al. Inclusão Digital do Idoso. In: XIX SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 20, 2008, Fortaleza. Anais. Fortaleza: Núcleo de projeto em tecnologia da informação/Universidade Estadual do Ceará, 2008.

PRZEYBILOVICZ, E., CUNHA, M.A., & COELHO, T. R. (2015). O desenvolvimento dos estudos sobre Governo Eletrônico no Brasil: um estudo bibliométrico e sociométrico. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, 14(3), 3-24. Disponível em: <

<http://www.spell.org.br/documentos/ver/42211/o-desenvolvimento-dos-estudos-sobre-governo-eletronico-no-brasil--um-estudo-bibliometrico-e-sociometrico> >. Acesso em: 21 de agosto de 2022.

REYNA, Justo; GABARDO, Emerson; SANTOS, Fábio de Sousa. Electronic government, digital invisibility and fundamental social rights. *Sequência* (Florianópolis), p. 30-50, 2020. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/seq/a/YCv8TN5KHbk5ZsntDsygGcr/> >. Acesso em: 11 de setembro de 2022.

RODRIGUES, Ricardo B. et al. A cloud-based recommendation model. In: *Proceedings of the 7th Euro American Conference on Telematics and Information Systems*. 2014. p. 1-4.

SEIFERT, Alexander; COTTEN, Shelia R.; XIE, Bo. A double burden of exclusion? Digital and social exclusion of older adults in times of COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, v. 76, n. 3, p. e99-e103, 2021.

SIMÃO, João Batista. Universalização de serviços públicos na Internet para o exercício da cidadania: análise crítica das ações do Governo Federal. 2004. Disponível em: < <https://repositorio.unb.br/handle/10482/5486> >. Acesso em: 10 de setembro de 2022.

SORJ, Bernardo e GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. *Novos estud. - CEBRAP* [online]. 2005, n.72. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/nec/a/vZ6fSRKr6SDKBHP6vdxGTP/?lang=pt> >. Acesso em: 25 de agosto de 2022.

SORJ, Bernardo; REMOLD, Julie. Exclusão digital e educação no Brasil: dentro e fora da escola. *Boletim Técnico do Senac*, v. 31, n. 3, p. 1-15, 2005. Disponível em: < <https://www.bts.senac.br/bts/article/view/327> >. Acesso em: 15 de setembro de 2022.

OECD, “Understanding the Digital Divide”, OECD Digital Economy Papers, No. 49, OECD Publishing, Paris, 2001, [Online]. Disponível em: < <http://dx.doi.org/10.1787/236405667766> >. Acesso em 24 de outubro de 2022.

OKUNOLA, O. M.; ROWLEY, J; JOHNSON, F. The multi-dimensional digital divide: Perspectives from an e-government portal in Nigeria. *Government Information Quarterly*, v. 34, p. 329-339, 2017. Disponível em: < <https://e-space.mmu.ac.uk/618354/> >. Acesso em: 22 de agosto de 2022.

TAKAHASHI, Tadao. Inclusão social e TICs. *Inclusão Social*, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: < <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1509> >. Acesso em: 12 de setembro de 2022.

VASILESCU, Maria Denisa et al. Digital divide, skills and perceptions on digitalisation in the European Union—Towards a smart labour market. *PloS one*, v. 15, n. 4, p. e0232032, 2020. Disponível em: < <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0232032> >. Acesso em: 25 de outubro de 2022.

WARSCHAUER, Mark. Tecnologia e Inclusão Social: a Exclusão Digital em Debate. São Paulo: Senac, 2006. 319p. Disponível em: < <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revsocio/article/view/235360> >. Acesso em: 20 de setembro de 2022.

Emitido em 04/01/2023

DOCUMENTO Nº 006/2023 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 6)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 04/01/2023 11:39)
GUTEMBERG ANGELO BEZERRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1212018

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **6**,
ano: **2023**, documento (espécie): **DOCUMENTO**, data de emissão: **04/01/2023** e o código de verificação:
4a3299fd2a