



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

**MARIA GABRIELE BEZERRA BATISTA**

**USO DE GOVERNO ELETRÔNICO NA ZONA RURAL E URBANA: desafios no  
contexto brasileiro**

**JOÃO PESSOA**

**2025**

MARIA GABRIELE BEZERRA BATISTA

**USO DE GOVERNO ELETRÔNICO NA ZONA RURAL E URBANA: desafios no  
contexto brasileiro**

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  
2025

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

B333u Batista, Maria Gabriele Bezerra.

    Uso do Governo Eletrônico na Zona Rural e Urbana:  
desafios no contexto brasileiro / Maria Gabriele  
Bezerra Batista. - João Pessoa, 2025.

    19 f.

    Orientação: Flávio Perazzo Barbosa Mota.

    TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

    1. Governo eletrônico (e-gov). 2. Conectividade. 3.  
Inclusão digital. 4. Exclusão digital. 5. Desigualdade  
digital. 6. Tecnologias da informação e comunicação  
(TIC). I. Mota, Flávio Perazzo Barbosa. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 35

MARIA GABRIELE BEZERRA BATISTA

**USO DE GOVERNO ELETRÔNICO NA ZONA RURAL E URBANA: desafios no contexto brasileiro**

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(a): Vanderson Gonçalves Carneiro

João Pessoa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço à minha família, pelo suporte e apoio incondicional ao longo dessa jornada. Aos meus professores, em especial ao meu orientador, que contribuiu significativamente para a construção deste trabalho com sua orientação e dedicação. Também sou grata aos meus colegas de turma, que se tornaram grandes amigos, pelo incentivo e companheirismo durante todo esse percurso acadêmico. Esse trabalho é fruto do aprendizado, do esforço e do apoio de todos que, de alguma forma, fizeram parte dessa caminhada.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Governo Eletrônico</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Exclusão Digital</b>	<b>6</b>
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>7</b>
<b>4. RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	<b>7</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>11</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>13</b>

## **USO DE GOVERNO ELETRÔNICO NA ZONA RURAL E URBANA: desafios no contexto brasileiro**

*Maria Gabriele Bezerra Batista*

*Autor*

*Flávio Perazzo Barbosa Mota*

*Orientador*

### **RESUMO**

O governo eletrônico (egov) proporciona aos cidadãos um meio eficaz de supervisão, assegurando maior disponibilidade de informações, transparência e melhorias nos serviços públicos. Todavia, esta pesquisa identificou desafios na utilização do governo eletrônico por usuários de diferentes áreas, especificamente zonas rurais e urbanas. As características distintas dessas regiões revelam vulnerabilidades que necessitam de uma análise mais aprofundada. Por isso, esta pesquisa tem como objetivo avaliar o uso do governo eletrônico nas zonas rurais e urbanas brasileiras, com ênfase nas especificidades relacionadas aos diferentes níveis sociais. Para isso, foi utilizada uma abordagem quantitativa e exploratória, por meio da base de dados da pesquisa TIC Domicílios, fornecida pelo CETIC. Esta pesquisa direcionou-se ao perfil descritivo das pessoas residentes em áreas urbanas e rurais, enfatizando os motivos que levam esses indivíduos a utilizarem ou não os serviços de governo eletrônico. Como resultado, observou-se que a não utilização do governo eletrônico é motivada principalmente pela desconfiança em relação à proteção dos dados. Isso faz com que os cidadãos prefiram o contato presencial em vez do eletrônico. Portanto, é fundamental que políticas governamentais sejam implementadas para tratar da disponibilização do acesso ao governo eletrônico nas regiões que enfrentam dificuldades de conectividade, bem como para aumentar a confiança dos cidadãos nesses serviços.

**Palavras-Chave:** Governo-Eletrônico. Conectividade. Inclusão Digital.

## 1. INTRODUÇÃO

Em um contexto de constante evolução, o Estado, como detentor dos direitos da sua sociedade, deve também modernizar-se para prestar serviços públicos cada vez mais eficientes. Esta evolução tem o objetivo de não apenas suprir as necessidades crescentes de uma sociedade mais conectada, mas também estabelecer padrões mais elevados na entrega dos serviços governamentais. Nesse cenário, o governo eletrônico refere-se à utilização de tecnologias de informação e comunicação, incluindo tecnologias baseadas na internet, para melhorar a eficiência e eficácia da prestação de serviços e transações no setor público (Teo, Srivastava e Jiang, 2008). Ou seja, esta abordagem desempenha um papel fundamental na modernização do Estado, capacitando-o a oferecer serviços públicos mais eficientes e alinhados às expectativas contemporâneas.

Em meio a esse contexto dinâmico, a exclusão digital se apresenta como um fenômeno significativo, influenciando o próprio uso do governo eletrônico. Tal situação requer a identificação dos fatores determinantes da demanda por serviços governamentais por meio da internet. Logo, para desenvolver uma estratégia de egov alinhada às políticas de exclusão digital, torna-se imperativo encarar esses fenômenos sociais como interligados. Por isso, as políticas resultantes devem abranger aspectos mais amplos, englobando não apenas o acesso, mas também a educação e o reconhecimento das necessidades individuais dos usuários. Integrar o egov a políticas inclusivas não só permite superar barreiras digitais, mas também possibilita um atendimento mais personalizado e adaptado às diversas necessidades dos usuários, promovendo, assim, uma administração pública mais acessível e eficiente (HELBIG; GIL-GARCÍA; FERRO, 2009).

Porém, há determinadas razões que podem dificultar o acesso ao governo eletrônico. Seo e Bernsen (2016) questionam que os governos conseguiram converter muitos serviços baseados em papel em serviços eletrônicos, sem, todavia, terem sucesso em fazer com que os seus cidadãos adotem ou utilizem continuamente esses serviços eletrônicos. Em nível local, especialmente, é necessário entender o comportamento e o perfil dos usuários mais vulneráveis (AL-HUJRAN et al., 2015; PHANG et al., 2006). Ou seja, a análise dos fatores demográficos, econômicos e sociais relacionados ao uso da internet é crucial para compreender o perfil e a adoção do egov em grupos específicos. Dentro desse contexto, certos grupos, como os indivíduos que residem em áreas rurais, por exemplo, destacam-se por fazer um uso menor e, conseqüentemente, usufruir menos do que é oferecido.

Estudos anteriores têm abordado a relevância das tecnologias digitais no contexto rural. Por exemplo, Monda et al. (2023) enfatizam a importância da colaboração entre os

atores da cadeia agroalimentar e do turismo alimentar, utilizando tecnologias digitais como catalisadoras deste processo. Além disso, Peng e Dan (2023) investigam o impacto da economia digital na desigualdade de renda entre áreas urbanas e rurais na China, ressaltando a presença marcante da digitalização e seu potencial para influenciar o desenvolvimento econômico em diversas regiões. Ambos os estudos convergem ao reconhecerem a importância crucial das tecnologias digitais em contextos diversos, seja para promover colaborações no desenvolvimento rural. Essa convergência destaca a natureza multifacetada e abrangente do impacto das tecnologias digitais nos cenários agrícola e econômico.

Todavia, Monda et al. (2023), embora proponham um modelo colaborativo inovador para impulsionar o desenvolvimento rural por meio de uma plataforma digital, a aplicabilidade prática do modelo em diferentes contextos e a capacidade de superar barreiras culturais e práticas não são aprofundadas. Além disso, a generalização das conclusões para diversas regiões agrícolas pode ser questionada, visto que as dinâmicas e desafios podem variar significativamente. Em relação a Peng e Dan (2023), a limitação observada diz respeito ao período da amostra, que vai até 2018, antes da pandemia de COVID-19. Isso levanta questões sobre a relevância das conclusões em um ambiente pós-pandêmico, onde as dinâmicas econômicas e sociais foram substancialmente alteradas. Além disso, a necessidade de uma análise mais detalhada sobre o mecanismo de impacto da economia digital na disparidade de rendimentos indica uma área em que o estudo pode ser aprimorado para fornecer uma compreensão mais profunda dessas relações complexas.

Diante disso, o objetivo dessa pesquisa é fazer uma análise do perfil de uso do E-gov de indivíduos, considerando uma segmentação pelo perfil da área de moradia, no intuito de entender especificidades inerentes aos residentes em zonas rurais e urbanas, a fim de compreender especificidades próprias do grupo. Para desenvolver o perfil do grupo, serão empregadas medidas indicativas abrangendo características sociodemográficas, como gênero e estrato social, além de avaliar o acesso à internet, a frequência de uso, habilidades computacionais e o emprego da internet em atividades culturais. Além disso, será investigado o uso de dispositivos móveis para acessar a internet.

Tendo em vista a exclusão digital e seus impactos no acesso aos serviços públicos essenciais, é fundamental explorar quais desafios dificultam esse uso e de que forma políticas públicas podem ajudar a reduzir essas desigualdades. Assim, a questão de pesquisa que norteia este trabalho é: quais fatores influenciam o uso do governo eletrônico por indivíduos residentes em áreas rurais e urbanas? Para a análise, foram empregados dados do CETIC (Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação), mais

especificamente da pesquisa TIC Domicílios. Os dados gerados pela pesquisa proporcionam um panorama sobre o acesso e a utilização de TIC no Brasil, sendo assim informações essenciais para a compreensão do e-gov no país.

A justificativa deste estudo se baseia em três âmbitos: acadêmico, profissional e pessoal. Primeiramente em âmbito acadêmico, a pesquisa contribui para a literatura sobre governo eletrônico e inclusão digital, disponibilizando um estudo empírico que pode ser utilizado para a criação de políticas públicas mais eficientes e eficazes. No contexto profissional, os resultados podem auxiliar gestores públicos e formuladores de políticas a entender melhor as necessidades e dificuldades enfrentadas por diferentes grupos populacionais no uso do e-gov. Já no aspecto pessoal, o interesse pelo tema surge da relevância da digitalização para a democratização do acesso aos serviços públicos, além da necessidade de criar soluções que promovam maior equidade digital.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: a princípio será apresentado o referencial teórico na qual traz uma revisão bibliográfica acerca do tema de Governo Eletrônico e Exclusão Digital; Após isso, descreve-se o método utilizado para o estudo realizado com base em dados secundários; em terceiro, apresenta-se os resultados e discussões decorrentes das análises realizadas no estudo; e por fim, são estabelecidas as considerações finais.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Esta seção aborda a discussão da literatura acerca do governo eletrônico, bem como seus desafios e efeitos positivos, além da exclusão digital identificada por meio dos usuários residentes nas áreas urbanas e rurais.

### **2.1 Governo Eletrônico**

O governo eletrônico (e-gov) trata-se do uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) para melhorar a prestação de serviços públicos, aumentar a eficiência e promover maior transparência no setor público. Segundo Teo, Srivastava e Jiang (2008), a eficácia do governo eletrônico está diretamente ligada à confiança dos cidadãos nos serviços digitais oferecidos, o que exige uma gestão eficaz da segurança e da privacidade de dados.

O governo eletrônico enfrenta desafios significativos, especialmente no que diz respeito à inclusão digital e à aceitação dos usuários. Al-Hujran et al. (2015) destacam que a influência das atitudes dos cidadãos sobre a adoção do governo eletrônico é um fator crítico para sua execução eficiente. Ademais, fatores como a confiança na segurança digital e na

compreensão de transparência impactam diretamente a participação da população nos serviços ofertados pelo e-gov. De acordo com Carter e Bélanger (2005), a confiança nos serviços digitais governamentais é motivada pela confiança na segurança e pela convicção na credibilidade da instituição pública. Assim, a criação de uma cultura digital confiável se torna essencial para aumentar a adoção dos serviços.

Seo e Bernsen (2016) estudaram as atitudes de usuários urbanos e rurais e foi possível observar que indivíduos residentes em áreas urbanas estão mais propícios a apresentar maior aceitação e utilização dos serviços eletrônicos do que aqueles que residem em áreas rurais. Peng e Dan (2023) também analisaram essa desigualdade digital, e puderam concluir que a economia digital pode tanto reduzir quanto ampliar a desigualdade de renda entre áreas urbanas e rurais, dependendo da infraestrutura e do acesso às TICs.

No entanto, os efeitos positivos do e-gov envolve o aumento da eficiência nos serviços públicos e redução da burocracia. Monda et al. (2023) destacam que o desenvolvimento rural pode ser otimizado pelo uso de tecnologias digitais, se houver um esforço de parcerias público-privadas. Já Helbig, Gil-García e Ferro (2009) advertem, no entanto, que os desafios do governo eletrônico requerem uma abordagem, considerando não apenas a infraestrutura tecnológica, mas também fatores sociais e políticos. Com isso, a discussão acadêmica também aponta para a importância de políticas inclusivas no desenvolvimento do governo eletrônico, visto que a cooperação cidadã também desempenha um papel crucial na eficiência no governo eletrônico. De acordo com Macintosh (2004), os serviços eletrônicos devem ser planejados para melhorar a interação entre cidadãos e o setor público, promovendo maior participação e transparência.

Além disso, a pandemia de COVID-19 evidenciou um novo conjunto de desafios e oportunidades para o governo eletrônico. Segundo Beaunoyer, Dupéré e Guitton (2020), a crise sanitária intensificou a exclusão digital, especialmente em áreas mais remotas ou de maior vulnerabilidade social, que não tinham acesso adequado às ferramentas digitais para realizar transações essenciais. O período pandêmico evidenciou ainda mais a necessidade urgente de políticas públicas focadas na inclusão digital, para que as desigualdades no acesso aos serviços públicos sejam superadas, especialmente em momentos de crise.

Isso reforça a necessidade de políticas públicas voltadas para a inclusão digital e a capacitação da população no uso das TICs. Portanto, a literatura conclui que, embora o governo eletrônico traga benefícios significativos, sua implementação de forma eficiente e eficaz depende da superação das barreiras estruturais, sociais e políticas, visando à inclusão digital e à igualdade no acesso aos serviços públicos digitais.

## 2.2 Exclusão Digital

A exclusão digital pode ser entendida como a desigualdade no acesso, uso e domínio das tecnologias da informação e comunicação (TICs), resultando em divergências consideráveis na participação social, econômica e política dos indivíduos (GOMES, 2002; LUCAS, 2002). Esta desigualdade é impactada por fatores econômicos, de escolaridade, a área que a pessoa está situada e a sua estrutura tecnológica que influenciam a forma como os cidadãos se conectam aos serviços digitais (DE MATTOS et al., 2009).

Como conceito, a exclusão digital não se restringe simplesmente ao acesso à tecnologia, mas envolve também a falta de habilidades necessárias para utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) de forma eficaz. De acordo com Da Silveira (2008), a exclusão digital pode ser entendida como um fenômeno complexo, que não só se relaciona à limitação no acesso às tecnologias, mas também à incapacidade de muitos cidadãos de utilizá-las para fins educacionais, profissionais e cívicos.

A literatura aponta que a exclusão digital tem impactos negativos significativos. De um lado, limita o acesso à educação, às oportunidades de emprego e aos serviços de governo eletrônico (ARAÚJO; REINHARD, 2015), levando em consideração que uma grande parte dos não-usuários pertence a classes sociais mais baixas, é provável que muitos não tenham acesso à internet em casa. Ademais, a exclusão digital intensifica as desigualdades sociais e econômicas, ampliando a divisão entre diferentes classes sociais e entre áreas urbanas e rurais (PENG; DAN, 2023).

Por outro lado, estudos apontam que a inclusão digital pode trazer impactos positivos. Carter e Bélanger (2005) argumentam que a implementação de serviços eletrônicos, aliada a políticas de inclusão, pode promover maior transparência governamental e fortalecer a confiança dos cidadãos. Helbig, Gil-García e Ferro (2009) enfatizam que a modernização digital dos serviços quando combinada com as estratégias de educação digital podem ser uma ferramenta eficaz no combate à exclusão social.

Portanto, a comparação entre alguns estudiosos revela as diferentes abordagens sobre a inclusão digital. Enquanto Bonilla e Oliveira (2011) destacam as complexidades e desafios para sua implementação, Monda et al. (2023) exploram o potencial das tecnologias no desenvolvimento social e econômico, especialmente em áreas rurais. Já Seo e Bernsen (2016) analisam as diferenças de percepção entre usuários e não usuários de governo eletrônico, evidenciando que barreiras estruturais e culturais ainda limitam a adoção universal das TICs. Desta forma, a exclusão digital é um fenômeno complexo que impacta diferentes setores da sociedade.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Esta pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem exploratória e quantitativa, utilizando medidas que destacam o perfil sociodemográfico dos participantes, tais como sexo, classe social, habilidades computacionais, atividades culturais na Internet e o uso do telefone celular para acesso à Internet. A análise desses dados foi realizada com base em informações secundárias fornecidas pelo CETIC.br (CGI, 2020), provenientes da pesquisa TIC Domicílios (2023). O objetivo principal dessa pesquisa é mapear o acesso à infraestrutura de TICs em domicílios urbanos e rurais no país, assim como compreender as formas de uso dessas tecnologias.

O CETIC.br disponibiliza indicadores abrangentes que abordam a busca de informações ou serviços públicos pelos respondentes, interações no setor público, atividades realizadas em computadores e na Internet, razões que levam as pessoas a não utilizarem o e-gov, o uso da Internet por meio de celulares e participação em atividades culturais online, como música e filmes.

No que diz respeito aos aspectos sociodemográficos, o CETIC.br oferece dados detalhados, incluindo informações sobre área de moradia (urbana e rural), região do Brasil (sudeste, nordeste, sul, norte, centro-oeste), sexo (masculino e feminino), nível de instrução (analfabeto, fundamental, médio, superior), faixa etária (16 a 24 anos, 25 a 34 anos, 35 a 44 anos, 45 a 59 anos e 60 anos ou mais), renda familiar (por exemplo, até 1 salário mínimo, mais de 10 salários mínimos, etc.), classe social (A, B, C, DE) e condição de atividade (economicamente ativo e economicamente não ativo).

Com o propósito de atingir os objetivos delineados neste plano de trabalho, a seleção da amostra concentrou-se nos usuários da área rural, visando analisar de forma aprofundada o perfil tanto dos usuários quanto dos não usuários do e-gov. No conjunto total, os dados continham 21.271 respostas. Após a aplicação do critério de corte com base nas áreas urbana e rural, restaram 17.559 da área urbana (sendo esses 8.657 usuários de Egov e 8.902 não usuários de Egov) e 3.712 da zona rural (sendo 1.248 usuários de Egov e 2.464 não usuários de Egov) participantes para a análise. As avaliações dos dados foram conduzidas empregando tanto técnicas univariadas (descritivas) quanto multivariadas, conforme apresentado no tópico subsequente.

### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Na Tabela 1, apresenta-se o perfil descritivo dos dados globais de usuários e não usuários de egov, além do recorte dos usuários residentes na área urbana e rural. Em ambas as

amostras podemos perceber que predominam mulheres, mais de 50%, e pouca ou nenhuma discrepância em termos de faixa etária. Em relação à raça, os pardos são maioria, seguidos dos brancos. Em relação à escolaridade, na área rural, há mais indivíduos com escolaridade menor (fundamental e médio) em relação à área urbana. Em outras palavras, a área urbana concentra indivíduos com maior nível de escolaridade. Isso sinaliza desafios para o acesso e uso do egov. Já no que tange a ocupação, pode-se verificar que mais de 60% dos entrevistados são economicamente ativos, considerando todos os recortes amostrais. Estudos como o de Araújo e Reinhard (2015) destacam que fatores socioeconômicos e educacionais influenciam diretamente a adoção de serviços eletrônicos do governo, evidenciando a necessidade de políticas que reduzam as barreiras ao acesso digital.

Tabela 1 – Perfil descritivo da amostra (%)

<b>Perfil</b>	<b>Total</b>	<b>Urbana</b>	<b>Rural</b>
<b>Sexo</b>			
Masculino	44,40	43,25	49,87
Feminino	55,60	56,75	50,13
<b>Faixa etária</b>			
Entre 10 e 15 anos	6,02	6,03	5,98
Entre 16 e 24 anos	13,55	13,85	12,15
Entre 25 e 34 anos	17,07	17,64	14,33
Entre 35 e 44 anos	14,12	14,45	12,55
Entre 45 e 59 anos	22,49	22,18	23,95
60 anos ou mais	26,75	25,85	31,03
<b>Raça</b>			
Branca	27,23	26,93	28,64
Preta	14,90	15,33	12,88
Parda	48,86	49,22	47,12
Amarela	2,71	2,68	2,86
Indígena	2,39	2,10	3,74
Não respondeu	3,92	3,74	4,77
<b>Escolaridade</b>			
Analfabetos/educação infantil	16,63	15,03	24,22
Ensino fundamental	36,13	34,30	44,80
Ensino médio	34,85	36,88	25,30
Ensino superior	12,38	13,79	5,68
<b>PEA</b>			
PEA	65,38	65,87	65,65
Não PEA	34,17	34,13	34,35
<b>Região</b>			
Sudeste	14,09	13,58	16,54
Nordeste	33,39	33,23	34,16
Sul	10,74	10,58	11,50
Norte	26,98	27,23	25,75
Centro-Oeste	14,80	15,39	12,04
<b>Classe Social</b>			
A	0,42	0,50	0,05
B	9,05	10,35	2,86
C	41,45	45,12	24,06
DE	49,09	44,02	73,03
<b>Área</b>			

Urbana	82,55	-	-
Rural	17,45	-	-
<b>Usuário de Internet</b>			
Sim	78,34		
Não	21,46		
Não sabe	0,11		
Não respondeu	0,09		

Através da análise da Tabela 2, destacam-se os motivos que levam os cidadãos da área urbana a não utilizarem os serviços do egov. Notavelmente, a preferência pelo contato presencial emerge como o principal motivo, representando 21,63% das respostas. Além disso, outros fatores significativos incluem a dificuldade em utilizar a internet para interagir com o governo, com 15,72% das respostas, e a preocupação com a proteção e segurança dos dados, com 15,36%. Esses achados são essenciais para compreender a razão subjacente à não utilização do egov. Além desses fatores, a não utilização dos serviços de egov também pode estar relacionada à falta de familiaridade com as plataformas digitais e à resistência à mudança por parte dos cidadãos. Muitas pessoas ainda preferem o atendimento presencial por acreditarem que ele é mais eficiente ou confiável. Além disso, questões como a usabilidade dos sistemas, a dificuldade de acesso à internet e a desconfiança na segurança dos dados também podem influenciar essa decisão. Dessa forma, compreender essas barreiras é essencial para o aprimoramento dos serviços e para a promoção de maior inclusão digital.

Tabela 2 - Motivos para a não utilização do egov na área urbana

<b>Motivos para a não utilização do Egov</b>				
#	Variáveis	n*	%	% acm
1	Prefere fazer o contato pessoalmente	2977	21,63	21,63
2	Usar a internet para contato com o governo é complicado	2163	15,72	37,35
3	Tem preocupação com a proteção e segurança dos dados	2114	15,36	52,71
4	Falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos	1955	14,20	66,91
5	Os serviços que precisou são difíceis de encontrar	1396	10,14	77,05
6	Difícilmente recebe retorno às solicitações	1186	8,62	85,67
7	Os serviços que precisou não estão disponíveis na internet	1001	7,27	92,94
8	Os serviços que precisa estão na internet, mas não é possível completar a transação	971	7,06	100

\*n = 13.763

Em relação à Tabela 3, que examina os não usuários residentes na zona rural, destaca-se que uma proporção significativa, cerca de 22,95%, expressa preferência pelo contato presencial, um percentual próximo do que foi observado na Tabela 2. Além disso, os motivos adicionais para a não utilização do egov são semelhantes aos encontrados na Tabela 2. Entre esses motivos está a preocupação com a proteção e segurança de dados, que representa 15,56% das respostas dos moradores rurais. Da mesma forma, a complexidade

percebida no contato com o governo via internet é destacada, com 15,47% dos entrevistados mencionando esse aspecto.

Tabela 3 - Motivos para a não utilização do egov na área rural

<b>Motivos para a não utilização do Egov</b>				
<b>#</b>	<b>Variáveis</b>	<b>n*</b>	<b>%</b>	<b>% acm</b>
1	Prefere fazer o contato pessoalmente	783	22,95	22,95
2	Usar a internet para contato com o governo é complicado	528	15,47	38,42
3	Tem preocupação com a proteção e segurança dos dados	531	15,56	53,98
4	Falta de necessidade de buscar informações ou realizar serviços públicos	485	14,21	68,19
5	Os serviços que precisou são difíceis de encontrar	331	9,70	77,89
6	Difícilmente recebe retorno às solicitações	273	8,00	85,89
7	Os serviços que precisou não estão disponíveis na internet	246	7,21	93,10
8	Os serviços que precisa estão na internet, mas não é possível completar a transação	235	6,89	100

\*n = 3.412

Esses paralelos entre os dados das Tabelas 2 e 3 ressaltam a existência de desafios comuns enfrentados pelos não usuários do egov, independentemente de sua localização geográfica. A abordagem dessas preocupações compartilhadas pode informar estratégias mais amplas para promover a adoção do governo eletrônico e melhorar sua acessibilidade e aceitação entre diferentes segmentos da população.

O objetivo da Tabela 4 foi analisar e comparar as diferenças entre os dois grupos (usuários de egov e não usuários). A Tabela 4 traz os dados referentes a população urbana e a área rural, através das variáveis: uso de egov, interação com egov, habilidades com o computador, uso do telefone celular, uso do computador, atividades culturais na internet e uso de internet.

Tabela 4 - Medidas descritivas de uso do egov, habilidades com o computador e uso do telefone celular

<b>Usuários de Egov - Urbano</b>					
	<b>Min.</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máx.</b>
Uso de egov	1	2,33	1,49	2	7
Interação com egov	0	0,45	0,99	0	5
Habilidades com computador	0	4,15	3,44	4	12
Uso do telefone celular	0	10,66	3,34	12	14
Uso de computador	0	0,11	0,52	0	8
Atividades culturais	0	1,59	1,51	1	7
<b>Não usuários de egov - Urbano</b>					
	<b>Min.</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máx.</b>
Habilidades com computador	0	0,70	1,68	0	12
Uso do telefone celular	0	4,21	4,41	2	14
Uso de computador	0	0,04	0,28	0	6
Atividades culturais	0	0,49	0,94	0	7
<b>Usuários de Egov - Rural</b>					
	<b>Min.</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máx.</b>

Uso de egov	1	2,07	1,36	2	7
Interação com egov	0	0,27	0,73	0	5
Habilidades com computador	0	3,22	3,20	2	12
Uso do telefone celular	0	9,80	3,50	11	14
Uso de computador	0	0,10	0,52	0	6
Atividades culturais	0	1,39	1,40	1	7
<b>Não usuários de egov - Rural</b>					
	<b>Min.</b>	<b>Média</b>	<b>DP</b>	<b>Mediana</b>	<b>Máx.</b>
Habilidades com computador	0	0,38	1,13	0	12
Uso do telefone celular	0	3,30	3,93	1	14
Uso de computador	0	0,02	0,19	0	4
Atividades culturais	0	0,35	0,75	0	6

Ao analisarmos a tabela, podemos perceber que o uso do computador é baixo em ambos os grupos. Na amostra de usuários de egov, a média de uso do computador na zona urbana é 0,11 (amplitude 0 a 8). Já entre os não usuários de egov, uso do computador 0,04 (amplitude 0 a 6). Ou seja, ambos apresentam baixos valores. Já na área rural o uso do computador se considera tão baixo quanto na área urbana, sua média é de 0,10 (amplitude 0 a 6) dos usuários de egov e 0,02 (amplitude 0 a 4) dos não usuários de egov. Todavia, pode-se perceber que, no uso do telefone celular, há uma diferença maior na média dos grupos, uma vez que os usuários de egov da zona urbana possuem valor central de 10,66 e os não usuários de 4,21. Na região rural os usuários de egov possuem valor de 9,80 e não usuários 3,30.

Portanto, o uso do governo eletrônico apresenta diferenças significativas entre áreas urbanas e rurais, refletindo desafios e oportunidades distintas. Nas áreas urbanas, a implementação de tecnologias digitais tende a ser mais difundida e acessível, permitindo uma maior eficiência na prestação de serviços públicos e uma maior participação cidadã. Já na área rural, a disponibilidade da Internet contribui positivamente para o rendimento agrícola e familiar nessas áreas como apresentado no texto de Peng e Dang (2023), em que é possível observar que a conectividade digital nas áreas rurais desempenha um papel crucial no desenvolvimento econômico e social dessas regiões, destacando a importância de políticas que promovam a inclusão digital e reduzam as disparidades entre áreas urbanas e rurais no acesso aos benefícios do governo eletrônico.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo principal compreender o uso do governo eletrônico nas áreas urbanas e nas zonas rurais brasileiras. Para isso, foi utilizada a base de dados do CETIC. Foi possível observar que tanto os cidadãos da zona urbana quanto os da área rural têm uma relutância em relação ao acesso a serviços online, sentindo-se inseguros e optando pelo contato presencial. Essa relutância pode também estar relacionada com as baixas

habilidades de computador, uso de telefone celular e uso de computador. Seo e Bersen (2016) trazem uma hipótese interessante: as pessoas preferem os serviços governamentais tradicionais quando não estão familiarizadas ou se estiverem inseguras sobre determinados procedimentos, como é apresentado na Tabela 2 e 3, onde o principal motivo de não utilizarem o egov é a por preferirem o contato pessoalmente, isso porque a segurança na utilização do governo eletrônico é uma preocupação fundamental, pois influencia no uso desses serviços pelos cidadãos. Em parte, a resistência à transformação pode estar relacionada com a sensação de segurança em relação aos dados utilizados nos serviços estaduais eletrônicos.

Ademais, Seo e Bersen (2016) ainda acrescentam que identificar a implementação de fatores facilitadores, como o controle percebido do comportamento, é uma das maneiras pelas quais o governo pode promover a tendência de cidadãos a adotar e usar os serviços eletrônicos. A extensão em que o governo garante que os cidadãos tenham controle sobre suas ações, atendem às necessidades do serviço eletrônico e têm facilidade de uso, não apenas melhora o acesso dos cidadãos ao governo e ao serviço, mas também garante que o usuário tenha uma boa experiência, que promove a utilização eficaz e a tendência a continuar utilizar os serviços do governo.

Por conseguinte, cabe aos gestores públicos fornecerem programas de capacitação e campanhas de conscientização, especialmente em áreas rurais, sobre como utilizar os serviços de governo eletrônico e os seus benefícios. Além disso, é preciso melhorar a infraestrutura tecnológica, incluindo a expansão do acesso à internet de alta velocidade e a implementação de medidas de segurança eletrônica. As conclusões do estudo destacam importantes desafios e oportunidades relacionados ao uso do governo eletrônico nas áreas urbanas e rurais do Brasil. No entanto, a relutância dos cidadãos em adotar serviços online pode estar influenciada por variáveis não exploradas detalhadamente, como questões culturais ou econômicas específicas de cada região rural.

Por fim, é necessário ressaltar que as análises realizadas neste estudo enfrentam limitações quanto aos dados disponíveis. Primeiramente, a base de dados do CETIC, embora abrangente, pode não capturar todas as particularidades regionais e locais que influenciam o uso do governo eletrônico. A ausência de dados qualitativos impede uma compreensão completa das motivações e barreiras culturais ou socioeconômicas específicas que afetam a utilização dos serviços eletrônicos. Essas limitações indicam a necessidade de estudos futuros que incorporem métodos mistos e abordagens mais detalhadas, visando obter uma visão mais precisa e abrangente do fenômeno em questão. Sugere-se, portanto, que estudos futuros

explorem mais profundamente esses aspectos. Adicionalmente, investigar o impacto de intervenções específicas, como programas de capacitação e melhorias na infraestrutura tecnológica, poderia fornecer conclusões valiosas sobre como promover a adoção mais ampla e eficaz dos serviços eletrônicos pelo público rural brasileiro.

## REFERÊNCIAS

AL-HUJRAN, Omar et al. The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. **Computers in human Behavior**, v. 53, p. 189-203, 2015.

BEAUNOYER, Elisabeth; DUPÉRÉ, Sophie; GUITTON, Matthieu J. COVID-19 and digital inequalities: Reciprocal impacts and mitigation strategies. **Computers in human behavior**, v. 111, p. 106424, 2020.

BONILLA, Maria Helena Silveira; OLIVEIRA, Paulo Cezar Souza de. Inclusão digital: ambiguidades em curso. **Inclusão digital: polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA**, v. 2, 2011.

CARTER, Lemuria; BÉLANGER, France. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. **Information systems journal**, v. 15, n. 1, p. 5-25, 2005.

Cetic.br - Centro Regional para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação. Disponível em: <<https://cetic.br/pt/>>. Acesso em: 7 jul. 2024.

DA SILVEIRA, Sergio Amadeu. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. **Políticas Públicas**, p. 43, 2008.

DE ARAUJO, Marcelo Henrique; REINHARD, Nicolau. Factors influencing the use of electronic government services in Brazil. **Revista de Gestão USP**, p. 585-597, 2015.

DE MATTOS, Fernando Augusto Mansor et al. Sociedade da informação e inclusão digital: uma análise crítica| Information society and digital inclusion: a critical analysis. **Liinc em Revista**, v. 5, n. 1, 2009.

GOMES, Elisabeth; DA ANATEL, Assessora da Presidência. Exclusão digital: um problema tecnológico ou social. **Instituto de Estudos do Trabalho e Sociedade, Rio de Janeiro: Trabalho e Sociedade**, ano, v. 2, 2002.

HELBIG, Natalie; GIL-GARCÍA, J. Ramón; FERRO, Enrico. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. **Government information quarterly**, v. 26, n. 1, p. 89-97, 2009.

LUCAS, Clarinda Rodrigues. As tecnologias da informação e a exclusão digital. **Transinformação**, v. 14, p. 159-165, 2002.

MACINTOSH, Ann. Characterizing e-participation in policy-making. In: **37th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2004. Proceedings of the. IEEE**, 2004. p. 10 pp.

MONDA, Antonella et al. Rural development and digital technologies: a collaborative framework for policy-making. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 17, n. 3, p. 328-343, 2023.

PENG, Zhuangzhuang; DAN, Ting. Digital dividend or digital divide? Digital economy and urban-rural income inequality in China. **Telecommunications Policy**, v. 47, n. 9, p. 102616, 2023

PHANG, Chee Wei et al. Senior citizens' acceptance of information systems: A study in the context of e-government services. **IEEE transactions on engineering management**, v. 53, n. 4, p. 555-569, 2006.

SEO, DongBack; BERNSEN, Michel. Comparing attitudes toward e-government of non-users versus users in a rural and urban municipality. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 2, p. 270-282, 2016.

TEO, Thompson SH; SRIVASTAVA, Shirish C.; JIANG, L. I. Trust and electronic government success: An empirical study. **Journal of management information systems**, v. 25, n. 3, p. 99-132, 2008.

*Emitido em 02/06/2025*

**DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO) Nº 01/2025 - CCSA - CGP (11.00.52.01)**  
**(Nº do Documento: 41)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 02/06/2025 11:20 )*  
YLUSKA MAGALHAES GUEDES BRITO ALMEIDA  
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO  
1679264

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número:  
**41**, ano: **2025**, documento (espécie): **DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO)**, data de emissão:  
**02/06/2025** e o código de verificação: **f98f083a62**