

# RESUMO EXECUTIVO

---

## PESQUISA TIC GOVERNO ELETRÔNICO 2023

## **Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br**

Diretor Presidente : Demi Getschko  
Diretor Administrativo : Ricardo Narchi  
Diretor de Serviços e Tecnologia : Frederico Neves  
Diretor de Projetos Especiais e de Desenvolvimento : Milton Kaoru Kashiwakura  
Diretor de Assessoria às Atividades do CGI.br : Hartmut Richard Glaser

## **Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação – Cetic.br**

Coordenação Executiva e Editorial : Alexandre F. Barbosa  
Coordenação de Projetos de Pesquisa : Fabio Senne (Coordenador), Ana Laura Martínez, Bernardo Ballardin, Daniela Costa, Fabio Storino, Leonardo Melo Lins, Lúcia de Toledo F. Bueno, Luciana Portilho, Luísa Adib Dino e Luiza Carvalho  
Coordenação de Métodos Quantitativos e Estatística : Marcelo Pitta (Coordenador), Camila dos Reis Lima, João Claudio Miranda, Mayra Pizzott Rodrigues dos Santos, Thiago de Oliveira Meireles e Winston Oyadomari  
Coordenação de Métodos Qualitativos e Estudos Setoriais : Graziela Castello (Coordenadora), Javiera F. Medina Macaya, Mariana Galhardo Oliveira e Rodrigo Brandão de Andrade e Silva  
Coordenação de Gestão de Processos e Qualidade : Nádilla Tsuruda (Coordenadora), Juliano Masotti, Maísa Marques Cunha e Rodrigo Gabriades Sukarie  
Coordenação da pesquisa TIC Governo Eletrônico : Manuella Maia Ribeiro  
Gestão da pesquisa em campo : Ipec - Inteligência em Pesquisa e Consultoria, Rosi Rosendo, Guilherme Militão, Lígia Rubega e Moroni Alves  
Apoio à edição : Comunicação NIC.br: Carolina Carvalho e Leandro Espindola  
Preparação de Texto e Revisão em Português : Tecendo Textos  
Tradução para o inglês : Prioridade Consultoria Ltda.: Isabela Ayub, Lorna Simons, Luana Guedes, Luísa Caliri e Maya Bellomo Johnson  
Projeto Gráfico : Pilar Velloso  
Editoração : Grappa Marketing Editorial ([www.grappa.com.br](http://www.grappa.com.br))

## **Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br**

(em agosto de 2024)

### **Coordenadora**

Renata Vicentini Mielli

### **Conselheiros**

Artur Coimbra de Oliveira  
Beatriz Costa Barbosa  
Bianca Kremer  
Cláudio Furtado  
Cristiano Reis Lobato Flores  
Débora Peres Menezes  
Demi Getschko  
Henrique Faulhaber Barbosa  
Hermano Barros Tercios  
José Roberto de Moraes Rêgo Paiva Fernandes Júnior  
Lisandro Zambenedetti Granville  
Luiz Felipe Gondin Ramos  
Marcelo Fornazin  
Marcos Adolfo Ribeiro Ferrari  
Nivaldo Cleto  
Pedro Helena Pontual Machado  
Percival Henriques de Souza Neto  
Rafael de Almeida Evangelista  
Rodolfo da Silva Avelino  
Rogério Souza Mascarenhas

### **Secretário executivo**

Hartmut Richard Glaser

# Resumo Executivo

## TIC Governo Eletrônico 2023

**E**m 2023, completaram-se 10 anos da primeira coleta de dados da pesquisa TIC Governo Eletrônico. Desde 2013, a cada dois anos, são gerados indicadores sobre a adoção das tecnologias de informação e comunicação (TIC) entre órgãos públicos federais e estaduais dos poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e do Ministério Público, bem como das prefeituras. Além de apontar os principais avanços e desafios relacionados à digitalização do setor público na última década, a sexta edição da pesquisa destaca as iniciativas referentes ao uso dessas tecnologias para um governo digital inclusivo e centrado nas pessoas e à inclusão de novas tecnologias no cotidiano das organizações públicas. Como novidade da edição de 2023, foram coletados indicadores sobre as exigências de cadastro ou *login* para o acesso aos serviços públicos *online*.

### Órgãos públicos federais e estaduais

#### NOVAS TECNOLOGIAS

Em 2021, a TIC Governo Eletrônico mediu, pela primeira vez, a adoção de novas tecnologias baseadas em dados, como Inteligência Artificial (IA) e *blockchain*, entre órgãos públicos federais e estaduais. Em 2023, ocorreram mudanças no uso de tecnologias de IA (de 24% para 30%) e Internet das Coisas (IoT) (de 18% para 27%), enquanto houve estabilidade na adoção de *blockchain* (Gráfico 1). O uso de IA é o que apresenta maior diferença entre os níveis de governo: enquanto

aproximadamente metade dos órgãos federais (49%) utilizou esse tipo de tecnologia, nem um terço dos órgãos estaduais (28%) adotou IA nos 12 meses anteriores à pesquisa.

Entre os motivos para a não adoção de tecnologias de IA, a falta de pessoas capacitadas é o mais citado por órgãos federais (34%), seguido de não ser uma prioridade para o órgão público (25%). No nível estadual, as razões mais citadas

ENTRE OS MOTIVOS PARA A NÃO ADOÇÃO DE TECNOLOGIAS DE IA, A FALTA DE PESSOAS CAPACITADAS FOI O MAIS CITADO POR ÓRGÃOS FEDERAIS (34%)

foram não ser uma prioridade para o órgão público (35%), falta de recursos humanos capacitados para usarem IA (32%), incompatibilidade com as tecnologias existentes no órgão público (32%), dificuldades de disponibilidade ou qualidade de dados necessários (31%) e a falta de necessidade ou interesse (31%).

#### COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Houve crescimento na contratação de serviços de computação em nuvem em todos os itens investigados ao longo da série histórica da pesquisa (Gráfico 2). No entanto, observa-se uma maior contratação desses serviços no nível federal, a exemplo de serviços de *e-mail* em nuvem, apontado por 81% dos órgãos federais e 59% dos estaduais. Serviços de capacidade de processamento em nuvem foram os menos contratados por entidades federais (44%) e estaduais (36%).

#### PRESENÇA NAS REDES SOCIAIS

Praticamente a totalidade dos órgãos federais (99%) e estaduais (93%) possuíam perfis ou contas próprias em redes sociais em 2023. As redes com maior presença de órgãos federais e estaduais eram Instagram ou Flickr (89%), Facebook (72%), YouTube ou Vimeo (67%) e WhatsApp ou Telegram (52%). Pela primeira

vez, o TikTok foi medido separadamente, sendo citado por 14% dos órgãos federais e estaduais. A pesquisa aponta uma maior diversificação de presença em redes sociais no nível federal: 87% dos órgãos federais e 60% dos estaduais possuíam perfil em quatro ou mais redes sociais. Entre os poderes, mais de 80% dos órgãos do Judiciário (86%), Legislativo (85%) e Ministério Público (84%) estavam em quatro ou mais redes sociais.

## Prefeituras

### SERVIÇOS PÚBLICOS ONLINE

Em 2023, 91% das prefeituras brasileiras disponibilizaram ao menos um dos oito serviços digitais investigados por meio de seus *websites*. Uma década antes, quando a pesquisa foi realizada pela primeira vez, essa proporção era 75%, demonstrando uma ampliação na disponibilização de serviços *online* pelos governos municipais. Ao longo da série histórica, observa-se um crescimento em todos os serviços medidos pela pesquisa (Gráfico 3). Apenas um serviço não foi disponibilizado pela maior parte das prefeituras com *website*: realizar agendamentos para consultas, atendimentos, serviços, entre outros (33%). Entre 2021 e 2023, quatro serviços *online* tiveram aumento significativo: emitir nota fiscal eletrônica (de 78% para 83%); emitir boletos e outras guias de tributos (de 63% para 70%); fazer emissões de documentos, como licenças, certidões, permissões e outros documentos (de 58% para 65%); e consultar processos administrativos e judiciais em andamento (de 50% para 57%).

Persistem as disparidades em relação ao porte populacional. Quanto menor a população do município, menos serviços são disponibilizados pelo *website*: enquanto 94% das prefeituras com mais de 500 mil habitantes disponibilizavam cinco ou mais tipos de

serviços *online*, essa era uma realidade para pouco mais da metade das prefeituras com até 10 mil habitantes (56%). Outro exemplo é a possibilidade de realizar agendamentos pelo *website*, mencionado por menos de um terço das prefeituras com até 10 mil habitantes (27%) e 88% daquelas com mais de meio milhão de pessoas.

### AÇÕES PARA A INCLUSÃO DIGITAL

Mais de metade das prefeituras (54%) disponibilizaram algum ponto de Wi-Fi gratuito em espaços públicos, como parques e praças, sendo mais frequente nas capitais (79%) e municípios com mais de 100 mil até 500 mil habitantes (66%) e mais de 500 mil habitantes (80%). No entanto, observa-se uma diminuição de iniciativas de centros públicos de acesso, como telecentros, ao longo da série histórica da pesquisa. Entre 2015 e 2023, houve uma queda de 27 pontos percentuais na oferta de centros de acesso gratuito à Internet pelas prefeituras, passando de 72% para 45%.

### TECNOLOGIAS PARA A GESTÃO URBANA

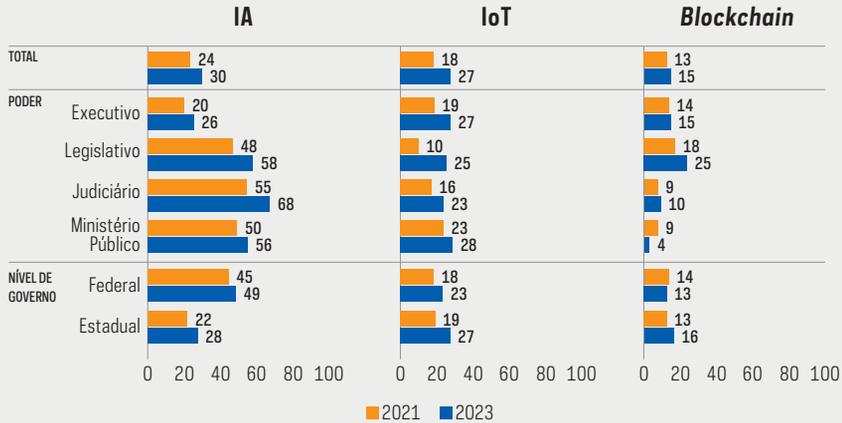
Entre 2019 e 2023, observou-se um crescimento na proporção de prefeituras com centro de operações para monitoramento de situações como trânsito, segurança e emergência, passando de 21% para 33%. Esse tipo de iniciativa é mais presente nas maiores cidades, chegando a 84% das prefeituras com mais de 500 mil habitantes (Gráfico 4). Também há diferenças entre as áreas monitoradas de acordo com o porte e a localização das prefeituras. Enquanto as áreas mais mencionadas pelas capitais foram trânsito (100%), segurança pública (82%) e transporte público (80%), nas demais cidades, esses centros são voltados principalmente para monitoramento de segurança pública (90%) e patrimônio ou prédios públicos municipais (81%).

EM 2023, 91%  
DAS PREFEITURAS  
BRASILEIRAS  
DISPONIBILIZARAM  
AO MENOS  
UM DOS OITO  
SERVIÇOS DIGITAIS  
INVESTIGADOS  
PELA PESQUISA

GRÁFICO 1

### ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE UTILIZARAM NOVAS TECNOLOGIAS NOS ÚLTIMOS 12 MESES, POR TIPO (2021-2023)

Total de órgãos públicos federais e estaduais (%)



## 87%

dos órgãos federais tinham perfis ou contas próprias em quatro ou mais redes sociais

## 60%

dos órgãos estaduais tinham perfis ou contas próprias em quatro ou mais redes sociais

## 29%

dos órgãos federais tinham perfis ou contas próprias no TikTok

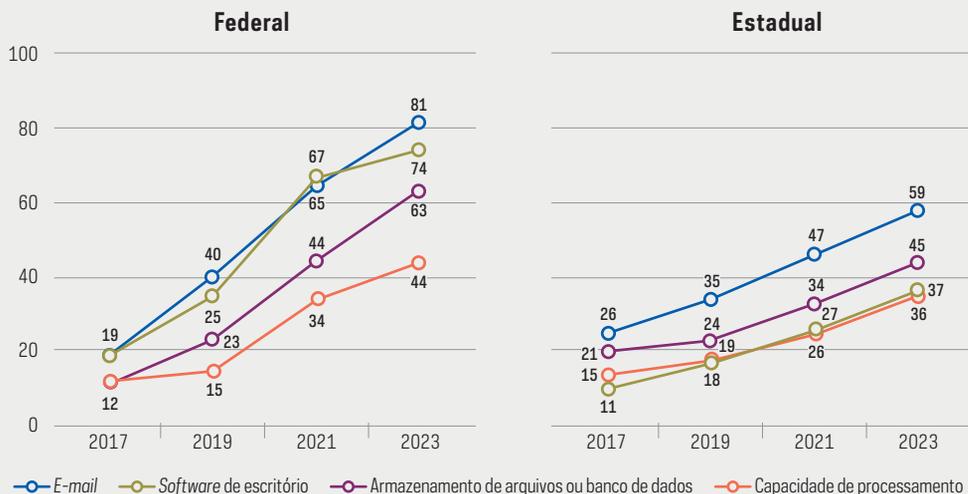
## 12%

dos órgãos estaduais tinham perfis ou contas próprias no TikTok

GRÁFICO 2

### ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS E ESTADUAIS QUE CONTRATAM SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM, POR TIPO E NÍVEL DE GOVERNO (2017-2023)

Total de órgãos públicos federais e estaduais com área ou departamento de tecnologia da informação (%)



## Metodologia da pesquisa e acesso aos dados

Realizada a cada dois anos desde 2013, a pesquisa TIC Governo Eletrônico mapeia a incorporação das tecnologias no setor público brasileiro e seu uso para a oferta de serviços públicos. Além disso, o estudo investiga a existência de iniciativas de acesso à informação e participação da sociedade nas atividades das entidades públicas por meio das tecnologias. A pesquisa possui duas unidades de análise: órgãos públicos federais e estaduais dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e do Ministério

Público; e prefeituras. A coleta de dados da edição de 2023, realizada por telefone, ocorreu entre os meses de julho de 2023 e fevereiro de 2024. Foram entrevistados 677 órgãos públicos federais e estaduais e 4.265 prefeituras. Os resultados da pesquisa TIC Governo Eletrônico, incluindo as tabelas de proporções, totais e margens de erro, estão disponíveis no *website* do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) – <https://www.cetic.br>. O “Relatório Metodológico” e o “Relatório de Coleta de Dados” podem ser consultados tanto na publicação impressa da pesquisa quanto no *website* do Cetic.br|NIC.br.

## Identificação digital e acesso a serviços públicos online no Brasil

Indicadores inéditos apontaram que a principal forma de acesso dos cidadãos aos serviços públicos *online* é por meio de cadastro ou *login* em sistemas próprios das organizações públicas, com espaço para ampliar a integração na identificação digital entre diferentes poderes e níveis de governo no país. Entre os órgãos federais, os tipos de cadastro para acesso aos serviços digitais mais mencionados foram o sistema de *login* próprio do órgão público (42%), seguido pela plataforma Gov.br do governo federal (32%). Nos órgãos estaduais, as formas mais citadas foram o cadastro próprio (25%), pelo governo estadual (14%) e pelo Gov.br (12%). No nível municipal, a adoção do sistema de cadastro próprio da prefeitura (40%) foi a forma de acesso a serviços digitais mais presente entre as cidades brasileiras, seguida pelo Gov.br (13%).

**100%**

das prefeituras com mais de 500 mil habitantes declararam possuir *website*

**94%**

das prefeituras com mais de 500 mil habitantes disponibilizaram cinco ou mais serviços digitais pelo *website*

**92%**

das prefeituras com até 10 mil habitantes declararam possuir *website*

**56%**

das prefeituras com até 10 mil habitantes disponibilizaram cinco ou mais serviços digitais pelo *website*

GRÁFICO 3

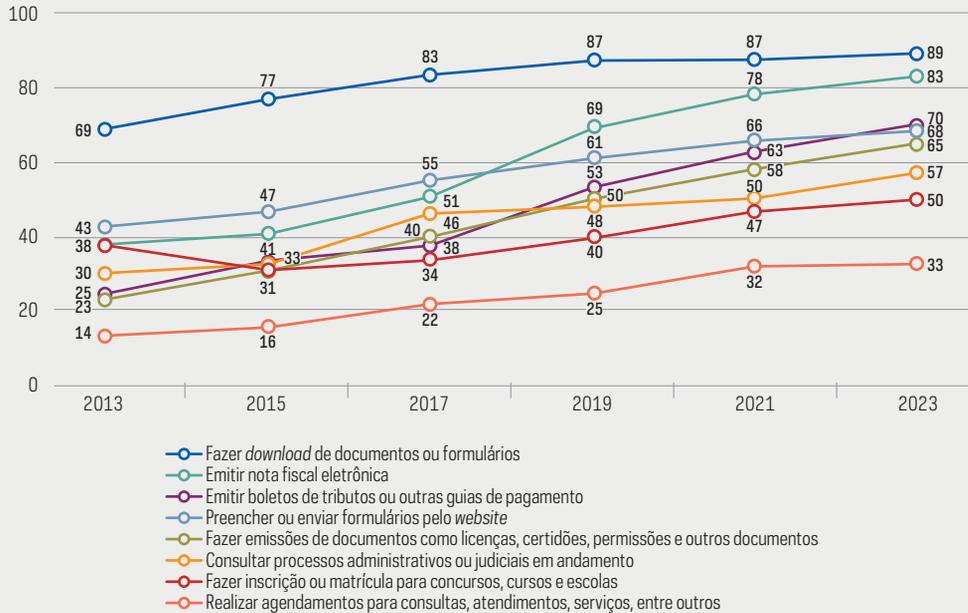
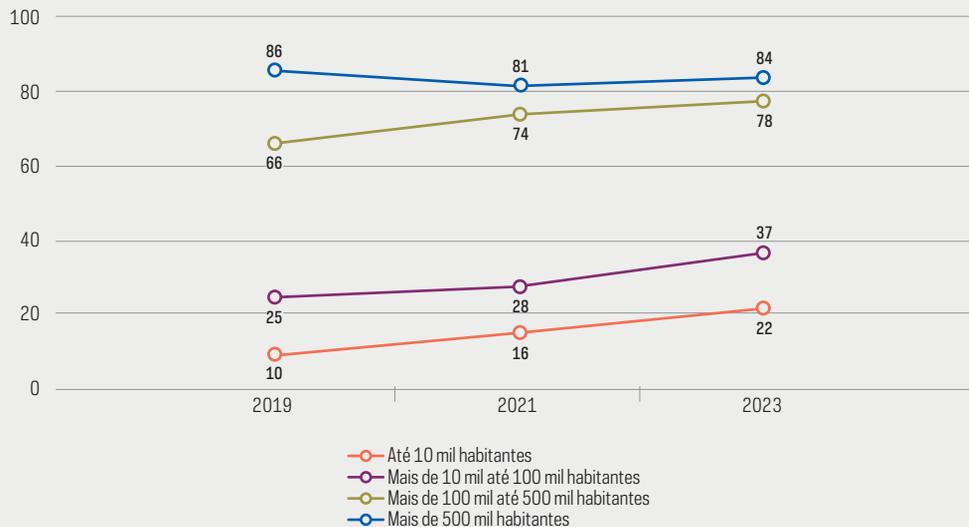
**PREFEITURAS, POR TIPO DE SERVIÇO DISPONIBILIZADO NO WEBSITE (2013-2023)***Total de prefeituras que possuem website (%)*

GRÁFICO 4

**PREFEITURAS QUE POSSUEM CENTRO DE OPERAÇÕES PARA MONITORAMENTO DE SITUAÇÕES COMO TRÂNSITO, SEGURANÇA E EMERGÊNCIA, POR PORTE (2019-2023)***Total de prefeituras (%)*

## SOBRE O CETIC.br

cetic.br

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, do NIC.br, é responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre o acesso e o uso da Internet no Brasil, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento da rede no país. O Cetic.br é um Centro Regional de Estudos, sob os auspícios da UNESCO. Mais informações em <https://www.cetic.br/>.

## SOBRE O NIC.br

nic.br

O Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br (<https://www.nic.br/>) é uma entidade civil, de direito privado e sem fins de lucro, que além de implementar as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil, tem entre suas atribuições: coordenar o registro de nomes de domínio – Registro.br (<https://www.registro.br/>), estudar, responder e tratar incidentes de segurança no Brasil – CERT.br (<https://www.cert.br/>), estudar e pesquisar tecnologias de redes e operações – CEPTRO.br (<https://www.ceptro.br/>), produzir indicadores sobre as tecnologias da informação e da comunicação – Cetic.br (<https://www.cetic.br/>), implementar e operar os Pontos de Troca de Tráfego – IX.br (<https://ix.br/>), viabilizar a participação da comunidade brasileira no desenvolvimento global da Web e subsidiar a formulação de políticas públicas – Ceweb.br (<https://www.ceweb.br/>), e abrigar o escritório do W3C no Brasil (<https://www.w3c.br/>).

## SOBRE O CGI.br

cgi.br

O Comitê Gestor da Internet no Brasil, responsável por estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil, coordena e integra todas as iniciativas de serviços de Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. Com base nos princípios do multissetorialismo e transparência, o CGI.br representa um modelo de governança da Internet democrático, elogiado internacionalmente, em que todos os setores da sociedade são partícipes de forma equânime de suas decisões. Uma de suas formulações são os 10 Princípios para a Governança e o Uso da Internet (<https://www.cgi.br/principios>). Mais informações em <https://www.cgi.br/>.



### Acesse os dados completos da pesquisa

A publicação completa e os resultados da pesquisa estão disponíveis no *website* do **Cetic.br**, incluindo as tabelas de proporções, totais e margens de erro.

