

BALBONI, Mariana (coord. executiva). Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2007. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2008. Disponível em www.cetic.br

6. Interação das empresas com instituições governamentais.

Aírton José Ruschel

A terceira edição da Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil – TIC EMPRESAS e TIC DOMICÍLIOS 2007 reflete uma expressiva evolução no uso da Internet no país. Já somos 45 milhões de usuários na rede, quase 10 milhões a mais do que no ano passado. Este crescimento sugere que, tanto as políticas públicas que visam ampliar o acesso à rede, quanto as iniciativas do setor privado para impulsionar o uso da infra-estrutura no desenvolvimento do país, estão surtindo efeito. (p. 7)

Na TIC EMPRESAS, chamou a atenção o crescimento na adoção de tecnologias como redes wireless (LAN sem fio) e sistemas de gestão, assim como a automatização de processos por meio do comércio eletrônico e do governo eletrônico. (p. 7)

Apesar dos avanços obtidos, ainda há muito a ser feito para que os benefícios trazidos pelo uso da rede possam estar ao alcance da maioria da população. (p. 7)

Com este tipo de pesquisa: “Desta forma, estará contribuindo de forma efetiva para a democratização das TICs, fornecendo subsídios para a elaboração de políticas públicas que garantam o acesso e uso da rede no país, bem como a evolução do mercado e da própria infra-estrutura da rede.” (p. 7)

Este ano (2007), as entrevistas foram realizadas por telefone em 2.300 empresas com mais de 10 funcionários de todas as regiões do país, e que compõem oito segmentos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE): Indústria de Transformação; Construção; Comércio, Reparação de Veículos Automotores, Objetos Pessoais e Domésticos; Alojamento e Alimentação; Transporte, Armazenagem e Comunicações; Atividades Imobiliárias, Aluguéis e Serviços Prestados às Empresas; Outros Serviços Coletivos Sociais e Pessoais e o Setor Financeiro. (p. 30)

A TIC EMPRESAS 2007 investigou a penetração e uso da Internet em empresas, incluindo os módulos sobre: Informações Gerais sobre os Sistemas TIC; Uso da Internet; Interação com instituições Governamentais; Segurança na Rede; Comércio Eletrônico via Internet; e Habilidades no uso das TICs. (p. 30)

Pesquisas sobre o uso das tecnologias contribuem para promover o debate, criar condições para que o setor público possa planejar seus programas de governo eletrônico e de inclusão digital, bem como as políticas de difusão da banda larga no país e toda a infra-estrutura correlacionada com o desenvolvimento da Internet. Esses indicadores também são importantes para que as empresas privadas e os empreendedores planejem

seus negócios e avaliem as tendências relacionadas ao crescimento da Internet, que é o centro nervoso da economia globalizada. Essa é uma importante contribuição que o Comitê Gestor da Internet oferece à sociedade e aos governos, com informações importantes para a promoção de e-serviços e dos e-negócios no país. (p. 31)

CLETO, Nivaldo. Estamos, enfim, ultrapassando a última fronteira?

"Governo eletrônico" que na prática significa todo o conjunto de modernas atitudes tecnológicas aplicadas ao cotidiano das relações Estado X contribuinte, é uma expressão já transformada em plena verdade e que a cada dia se torna mais presente nas atitudes das autoridades normativas. Esse "up-date", acaso fosse interrompido, provocaria danos incomensuráveis à máquina governamental. Comemorando, concluímos que não tem volta graças à percepção/emprego de alguns ingredientes:

- a necessidade do maior controle fiscal sobre os meios de produção e comércio;
- o mais amplo, perfeito e rápido controle dos meios de arrecadação tributária;
- a necessidade de administrar por conceito geral (entenda-se "por atacado"), o que simplifica/facilita o trabalho e uniformiza padrões nacionais;
- a substituição da mão de obra profissional técnica da administração pública, que à medida da aposentadoria dos servidores de mais tempo de serviço, vai agregar com os novos contratados os recentes conceitos de modernidade que incluem atividades sob vias eletrônicas;
- igualmente pela satisfação profissional inerente ao servidor que aplica os últimos recursos disponíveis em igualdade de condições com a iniciativa privada, eliminando os "rótulos" inferiores que possam vir a qualificar seu trabalho. (CLETO, pp. 55-56)

Por acomodação encontramos definição pronta no website Certisign que dá conta que certificados digitais são documentos eletrônicos que identificam pessoas, físicas ou jurídicas, utilizando criptografia, uma tecnologia que assegura o sigilo e a autenticidade de informações. Além de identificar com total segurança pessoas e empresas, eliminam riscos para as partes envolvidas pois garantem confiabilidade, privacidade, integridade e inviolabilidade em mensagens e em diversos tipos de transações realizadas via Internet. São assinados, protegidos e geram recibos digitais tanto de transações como de comunicações. Grande vantagem do certificado digital é garantir validade jurídica para ser utilizada como assinatura de próprio punho, comprovando que seu proprietário concorda com o documento assinado. Na utilização de um certificado digital, as partes envolvidas tornam-se responsáveis por todas as comunicações ou transações de que participaram, ficando logicamente sujeitas às suas conseqüências. (CLETO, p. 56)

Em nome do progresso e da simplicidade, a tecnologia não tolera e não perdoa a burocracia, sufoca-a e reprime-a a níveis de eliminação pura e simples. Por esta razão a sociedade vai celebrar a cada dia a decadência e a queda de arcaicos modus operandi hoje encontrados nos tradicionais cartórios que conhecemos.

Esses "cartórios" podem ser os órgãos públicos conduzidos e dirigidos por estagnados servidores acostumados a exercer seu trabalho sob a própria ótica pessoal e também a travar o desenvolvimento com mais esse ou aquele carimbo, essa ou aquela revisão; outrossim, cartório pode significar o literal significado histórico da palavra, aquelas "repartições" pertencentes a oficiais que ganham autorização do poder público para em seu nome operar, sendo eles cartórios de registro civil, de registro imobiliário, de títulos e documentos, protestos, portanto assim entendidos todos os locais onde se procedem à

lavratura e registro de documentos, procurações e quaisquer outros previstos em lei que precisem ganhar fé pública. (CLETO, p. 58)

Para a realização de 2.300 entrevistas completas foram procuradas 30.980 empresas. Destas, 1.187 se recusaram a conceder a entrevista por diversos motivos e 21.227 contatos não renderam entrevistas devido à incompatibilidade do perfil da empresa com as cotas procuradas. (p. 115)

A pesquisa TIC Empresas 2007 indicou que 89% das empresas que têm a partir de 10 funcionários utilizam algum serviço de governo eletrônico pela Internet, um aumento de seis pontos percentuais com relação a 2006. O número de empresas utilizando serviços de governo eletrônico cresce de acordo com o porte da organização: 88% das companhias que têm de 10 a 49 funcionários, 94% das que têm de 50 a 249 empregados, e 97% das organizações com mais de 250 funcionários, utilizam algum serviço de governo eletrônico. (p. 123)



Fonte: (p. 123)

A maior parte das vendas realizadas via Internet acontece entre empresas, o chamado B2B, e entre empresas e consumidores pessoas físicas, o chamado B2C, representando 47% e 46% do total, respectivamente. As vendas do tipo B2G, entre empresas e o Governo, correspondem a 9% do total das vendas realizadas pela Internet. (p. 128)

G1 - PROPORÇÃO DE INDIVÍDUOS QUE UTILIZARAM GOVERNO ELETRÔNICO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

Percentual sobre o total da população:

Base: 14.804 entrevistados com 16 anos ou mais. Entrevistas realizadas em área urbana.

Percentual (%) Percentage (%)	Sim Yes	Não No
TOTAL	25	75

Fonte: (p. 183)

B5 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS USANDO A INTERNET SEGUNDO O TIPO DE ATIVIDADE

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas múltiplas e estimuladas referentes a outubro de 2007.

Percentual (%) Percentage (%)	Enviar e receber e-mail Sending and receiving e-mail	Buscar informações sobre produtos ou serviços Searching for information on products or services	Outras buscas de informações e atividades de pesquisa Searching for other types of information and research activities	Serviços bancários e financeiros Banking and financial services	Buscar informações sobre organizações governamentais/ Instituições públicas Searching for information on government organizations/ Public authorities
TOTAL	99	96	90	78	67

Fonte: (p. 240)

Percentual (%) Percentage (%)	Monitoramento de mercado Market monitoring	Oferecer serviços ao consumidor Offering services to the consumer	Treinamento e educação Training and education	Realizar entrega de produtos online Delivering products online
TOTAL	66	49	35	12

Fonte: (p. 241)

C1 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS USANDO A INTERNET PARA INTERAGIR COM INSTITUIÇÕES GOVERNAMENTAIS

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Sim Yes	Não No
TOTAL	89	11

Fonte: (p. 245)

C2 - SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET - IMPOSTOS, TAXAS E CONTRIBUIÇÕES

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas múltiplas e estimuladas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Consultar FGTS da empresa Checking Information on Labor Fund for Time Employed	Enviar declaração de Imposto de Renda? Sending the Income Tax Declaration?	Consultar PIS/PASEP Checking for information on PIS / PASEP (Social Security Database)	Buscar informação sobre ICMS e/ou ISS Checking for information on ICMS and/or ISS	Fazer pagamentos online de impostos, taxas etc. Paying taxes, fees etc. online	Buscar informações sobre COFINS Checking for information on the Contribution for Social Security Financing	Buscar informações sobre IPI Checking for information regarding tax on manufactured products
TOTAL	64	61	59	56	53	48	43

Fonte: (p. 246)

C2 - SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET - INFORMAÇÕES E CONSULTAS GERAIS

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas múltiplas e estimuladas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Consultar a situação fiscal e dívida ativa <i>Checking for information on Fiscal Status and Active Debt</i>	Consultar a Relação Anual de Informações Sociais - RAIS <i>Checking for the Social Information Annual List</i>	Consultar o Cadastro Nacional de Informações Sociais - CNSI <i>Checking the National Social Information Registry</i>	Buscar informações sobre empréstimo para micro e pequenas empresas <i>Checking for information on loan for micro and small enterprises</i>	Buscar informações sobre importação e exportação <i>Checking for information on imports and exports</i>
TOTAL	50	36	29	20	16

Fonte: (p. 247)

C2 - SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET - ABERTURA E ENCERRAMENTO DE EMPRESA

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas múltiplas e estimuladas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Consultar o cadastro de Inscrições estaduais <i>Accessing the State Registry Database</i>	Buscar informações ou obter licenças e permissões <i>Searching for information or obtaining licenses and authorizations</i>	Consultar informações para registrar um negócio <i>Checking for information on registering a business</i>	Buscar informações sobre fechamento da empresa <i>Searching for information on closing a business</i>
TOTAL	62	36	28	28

Fonte: (p. 248)

C2 - SERVIÇOS DE GOVERNO ELETRÔNICO UTILIZADOS NA INTERNET - COMPRAS GOVERNAMENTAIS

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas múltiplas e estimuladas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Consultar informações sobre licitação eletrônica <i>Checking for information on e-tendering</i>	Cadastrar empresa para participar de licitação eletrônica <i>Registering enterprises for e-tendering processes</i>	Submeter propostas de licitação/ Pregão eletrônico <i>Submitting bids</i>	Adquirir bens ou serviços de organizações governamentais <i>Acquiring goods or services from governmental organizations</i>	Outros <i>Others</i>
TOTAL	30	28	24	11	4

Fonte: (p. 249)

E1 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS FAZENDO PEDIDOS PELA INTERNET (COMPRAS)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Já fez pedido via e-mail ou formulários web Has ordered via e-mail or web form	Via e-mail digitado Via e-mail	Por formulário web Via web form	Não fez pedidos pela Internet Did not place orders over the Internet	Não Sabe / Não Respondeu Does not know / Did not respond
TOTAL	64	55	44	35	2

Fonte: (p. 260)

E3 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS QUE REALIZAM PAGAMENTOS ON LINE

Percentual sobre o total de empresas que realizaram compras pela Internet

Base: 1.345 empresas que fizeram compras pela Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Sim Yes	Não No	Não Sabe / Não Respondeu Does not know / Did not respond
TOTAL	55	42	3

Fonte: (p. 262)

E5 - PROPORÇÃO DE EMPRESAS RECEBENDO PEDIDOS PELA INTERNET (VENDAS)

Percentual sobre o total de empresas com acesso à Internet:

Base: 2.110 empresas com acesso à Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	Já recebeu pedidos via e-mail ou formulários web Has received orders via e-mail, or web form	Via e-mail digitado Via e-mail typed	Por formulário web Via web form	Não recebeu pedidos pela Internet Did not receive orders over the Internet	Não Sabe / Não Respondeu Does not know / Did not respond
TOTAL	45	42	21	54	1

Fonte: (p. 264)

E7 - TOTAL DE VENDAS REALIZADAS PELA INTERNET POR TIPO DE CLIENTE

Percentual sobre o total de empresas que realizaram vendas pela Internet:

Base: 944 empresas que receberam pedidos pela Internet, com 10 ou mais funcionários, que constituem os seguintes segmentos da CNAE 1.0: seção D, F, G, H, I, K e a seção O sem os grupos 90 e 91. Respostas múltiplas e estimuladas referentes aos últimos doze meses.

Percentual (%) Percentage (%)	B2B ³	B2C ³	B2G ⁴
TOTAL	47	46	9

Fonte: (p. 266)