



GOVERNO DIGITAL E ACEITAÇÃO DA TECNOLOGIA:

Uma análise sobre serviço público digital em uma
unidade de Departamento Estadual de Trânsito

MILTON AUGUSTO DE MEDEIROS NETO
Orientador: Prof. Dr. Jorge Luis Cavalcanti Ramos



Medeiros Neto, Milton Augusto de
M488r Relatório Técnico – Governo Digital e Aceitação da Tecnologia:
uma análise sobre serviço público digital em uma unidade de
Departamento Estadual de Trânsito / Milton Augusto de Medeiros Neto.
– Juazeiro-BA, 2024.
21 f.; il.

Cartilha Digital (PDF).

1. Administração Pública. 2. Governo Digital. I. Título. II. Universidade
Federal do Vale do São Francisco.

CDD 354.81

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Integrado de Biblioteca SIBI/UNIVASF
Bibliotecário: Márcio Pataro. CRB - 5 / 1369.



GOVERNO DIGITAL E ACEITAÇÃO DA TECNOLOGIA:

**Uma análise sobre serviço público digital em uma
unidade de Departamento Estadual de Trânsito**

Relatório técnico apresentado pelo mestrando Milton Augusto de Medeiros Neto ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do docente Prof. Dr. Jorge Luis Cavalcanti Ramos, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



SUMÁRIO

Resumo 03

Introdução 04

Problema de pesquisa 06

Serviço estudado, público-alvo
e instituição 07

Metodologia 08

Resultados 10

Conclusão 15

Sugestões 16

Referências 17

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar os fatores que influenciam a aceitação do serviço público digital ATPV-e, oferecido pelo DETRAN-BA, a partir de um modelo adaptado da UTAUT 2 com adição de variáveis sociodemográficas da pesquisa TIC Domicílios do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Os resultados da análise indicam influência significativa positiva sobre a intenção comportamental de uso para os construtos condições facilitadoras, motivações hedônicas, preço e valor e hábito. O efeito das variáveis sociodemográficas na maior parte dos construtos foi maior para homens, mais jovens, com maior renda, maior escolaridade, residentes da zona urbana e maior experiência, indicando que a participação de grupos mais vulneráveis é, de fato, menor que a dos grupos dominantes.



INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica ocasionada pelo advento da internet e da popularização das ferramentas digitais no final do século XX, iniciou uma gradativa transição de processos e serviços físicos para o meio digital.

A intensa adoção das tecnologias de comunicação e informação (conhecidas pelo acrônimo TIC) como smartphones, computadores, televisores, softwares, entre outros dispositivos, transformou as relações sociais, culturais, políticas e econômicas (Montanheiro, 2012; Sanchez; Araújo, 2003). Esse fenômeno também se repetiu na Administração Pública, que através do e-gov, o governo eletrônico, introduziu os serviços públicos digitais.

Desse modo, o surgimento do governo eletrônico insere-se no contexto da globalização e baseado nos valores de eficiência, eficácia e competitividade (Secchi, 2009). Nessa perspectiva, os governos tiveram que se adaptar não apenas às novas tecnologias, mas, principalmente, às novas demandas da sociedade.

O e-gov possibilitou uma relação mais democrática, moderna e ágil entre governo e cidadãos, buscando mais responsividade às demandas da população. (Balanço; Leony, 2005; Chahin et al., 2004; Cunha, 2010; Pinho, 2008). Assim, uma das premissas básicas do e-gov é a ampliação da cidadania. No Brasil, o e-gov vislumbrava, também, uma mudança da cultura burocrática para uma cultura gerencial (Cunha, 2010; Secchi, 2009).

Apesar de representar um novo paradigma de eficiência, economicidade e interoperabilidade, a plena implementação do e-gov ainda significa um grande desafio, em especial nos países em desenvolvimento que carecem de infraestrutura, recursos financeiros e maiores índices de educação formal.

Ao mesmo tempo que amplia o acesso aos serviços públicos, o e-gov esbarra em uma série de desafios a respeito das configurações societais (Pinho, 2008). A utilização do governo digital por meio das TIC depende do seu grau de disseminação na sociedade, já que dependem da aquisição de equipamentos e da habilidade de cunho cognitivo que permitam ao indivíduo receber, produzir e transmitir a informação digital (Cunha; Frega, 2011; Vaz, 2002).

Assim, a divisão digital ou desigualdade digital, representa a exclusão dos indivíduos que não possuem as ferramentas tecnológicas e nem o conhecimento necessário para usar a tecnologia, em especial os grupos historicamente em vulnerabilidade, como mulheres, idosos, pessoas com deficiência, grupos indígenas e moradores de áreas pobres, remotas e rurais (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020).

Nesse cenário, a divisão digital pode significar uma grande aos serviços públicos básicos, tornando-se, assim, urgente a tarefa de conectar aqueles que estão desconectados (The Economist Intelligence Unit, 2021).



Nesse cenário, a disseminação das TIC já era objeto de estudo desde a década de 1980, ao investigar como os fatores históricos, econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos influenciavam a interação humana com a tecnologia em contextos variados, através dos modelos e teorias de aceitação da tecnologia (Bijker; Law, 1992).

Os modelos teóricos mais difundidos na literatura são o Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM – Technology Acceptance Model), proposto por Davis (1986), e a Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologias. (UTAUT – Unified Theory of Acceptance and Use of Technology), proposta por Venkatesh et al. (2003).

O presente trabalho foi baseado no modelo UTAUT 2, que compreende a aceitação de uma tecnologia ao relacionar a intenção comportamento de uso de sete construtos (expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social, condições facilitadoras, motivações hedônicas, preço e valor) com a influência das variáveis sociodemográficas gênero, idade e experiência, no contexto de utilização de usuários finais (Venkatesh; Thong; Xu, 2012).



É urgente a tarefa de conectar aqueles que estão desconectados (The Economist Intelligence Unit, 2021).



PROBLEMA DE PESQUISA

É mensurar a percepção dos cidadãos quanto à utilização dos serviços públicos digitais, de modo a entender as implicações e particularidades das novas formas de acesso aos serviços públicos, nas diversas extratos sociais.

Existe um contexto de transição e adaptação tecnológica para algumas camadas populacionais, que não estão familiarizadas com a linguagem digital ou que não dispõem de acesso às TIC, situação que reverbera no acesso aos serviços públicos digitais.

Desse modo, é essencial entender o contexto de interação com a tecnologia q na utilização os serviços públicos digitais, sob a perspectiva do usuário final.

Nesse sentido, Cunha (2010) destaca como os governos devem se preocupar com a efetiva ampliação da participação do cidadão no governo digital, bem como a avaliação dessas experiências.

Assim, o presente estudo busca investigar: quais fatores influenciam a aceitação da ATPV-e pelos usuários da 8ª Ciretran-BA?



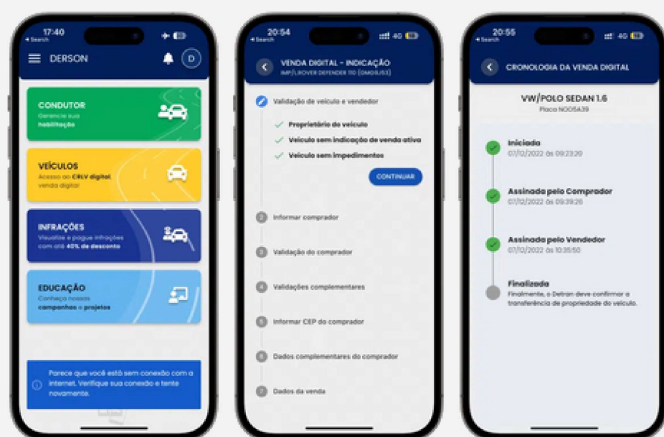
Quais fatores influenciam a aceitação da ATPV-e pelos usuários da 8ª Ciretran-BA?

SERVIÇO ESTUDADO

A Autorização para Transferência de Propriedade do Veículo (ATPV) é um serviço que inicia o processo de transferência de propriedade de veículos.

Como parte dos esforços do projeto de transformação digital do estado, esse serviço, que representa a primeira parte de intenção de venda de veículo, passou a contar com opção digital chamada ATPV-e em 2022.

A utilização do serviço é feita através do aplicativo para smartphones Carteira Digital de Trânsito (CDT) e da senha gov.br.



Vantagens do serviço ATPV-e em formato digital

- possibilidade de utilização da assinatura eletrônica, dispensando a necessidade de autenticação de assinaturas e documentos em cartório;
- redução de deslocamentos do usuário entre órgãos públicos;
- redução da quantidade de papel utilizado;
- redução do espaço físico necessário para manter arquivos;
- redução de custos diversos para a instituição e para os usuários;
- aumento da segurança, confiabilidade e transparência do processo.

PÚBLICO-ALVO

Usuários finais do serviço digital ATPV-e da 8ª Ciretran, Juazeiro-BA. Os usuários devem ser portadores da CNH Digital e maiores de idade.

INSTITUIÇÃO

O Detran-BA é uma instituição governamental da esfera estadual com jurisdição em todo território baiano. Tem como finalidade planejar, dirigir, controlar, fiscalizar, disciplinar e executar os serviços relacionados ao trânsito (Detran-BA, 2022a). Com sede em Salvador-BA, o Detran-BA subdivide-se em 33 Ciretrans. O presente trabalho foi desenvolvido na 8ª Ciretran, localizada em Juazeiro, BA.

O órgão é uma das principais fontes de arrecadação tributária do estado da Bahia, que conta com uma frota tributável de 2,2 milhões de veículos (Detran-BA, 2022b) e realizou 2,5 milhões de serviços em 2021.

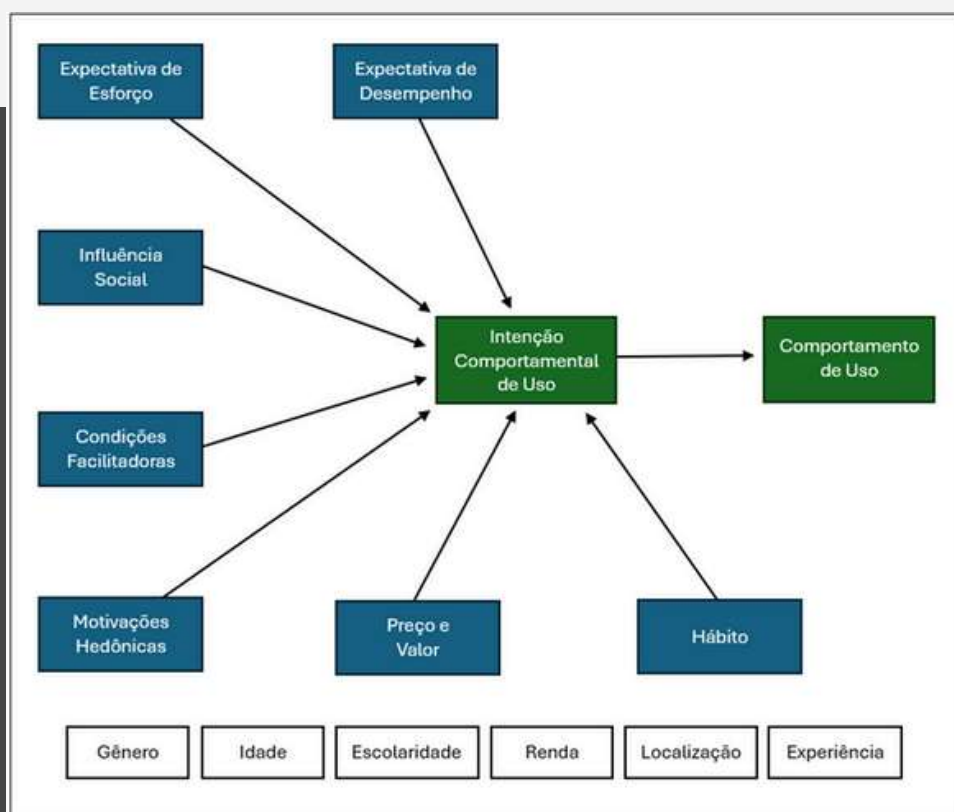
Entre os serviços mais procurados está a autorização para transferência de propriedade de veículos (Detran-BA, 2022c).

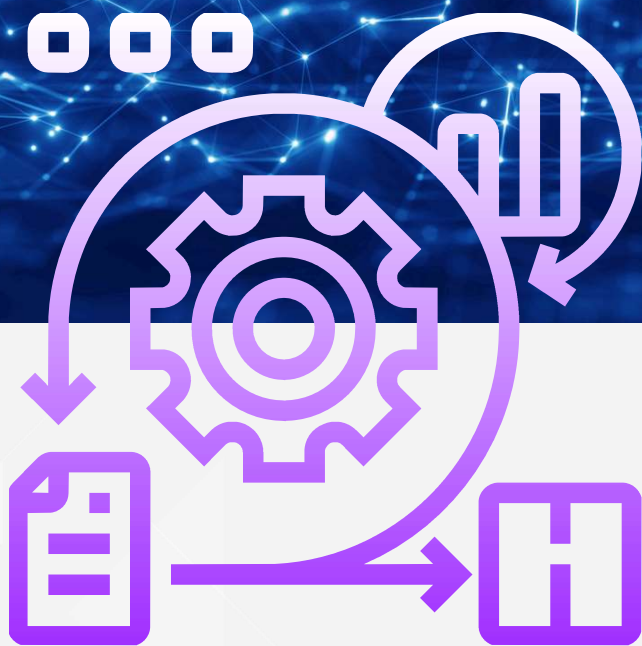
METODOLOGIA

Para a investigação proposta pelo presente trabalho, foi elaborado um modelo conceitual baseado na UTAUT 2, com adição de três novas variáveis sociodemográficas: renda, escolaridade e localização geográfica. A escolha foi baseada nos trabalhos do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), instituição que monitora a adoção das TIC no Brasil. O modelo UTAUT permite a adaptação e a aplicação do modelo em outros contextos distintos do estudo original.

Segundo os autores Venkatesh, Thong e Xu (2012), as pesquisas desenvolvidas em diferentes países, com diferentes grupos sociais e tipos de serviços e tecnologias diversos, traria mais robustez à teoria. Estudos demonstram uma crescente utilização do modelo UTAUT em conjunto com a introdução de outros construtos, variáveis e teorias externas, de modo a adaptar o modelo aos diferentes contextos (Gomes; Farias, 2017).

Desse modo, o modelo proposto é apresentado na figura abaixo. Para a presente investigação é levantada a seguinte hipótese: os construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço, influência social, condições facilitadoras, motivações hedônicas, preço e valor influenciam a intenção comportamental de uso. Além disso, os construtos são impactado pelas variáveis sociodemográficas gênero, idade, escolaridade, renda, localização geográfica e experiência com tecnologia.



**1**

A primeira parte da pesquisa compreendeu a caracterização do perfil sociodemográfico dos usuários da amostra investigada, realizada através de análise estatística descritiva dos 121 questionários respondidos considerados válidos para a pesquisa. O questionário era composto por 30 questões contemplando perguntas adaptadas do modelo UTAUT 2.

2

A segunda parte envolveu a investigação das variáveis sociodemográficas a partir de análises comparativas, de modo a observar quais categorias tem maior efeito sobre as variáveis.

3

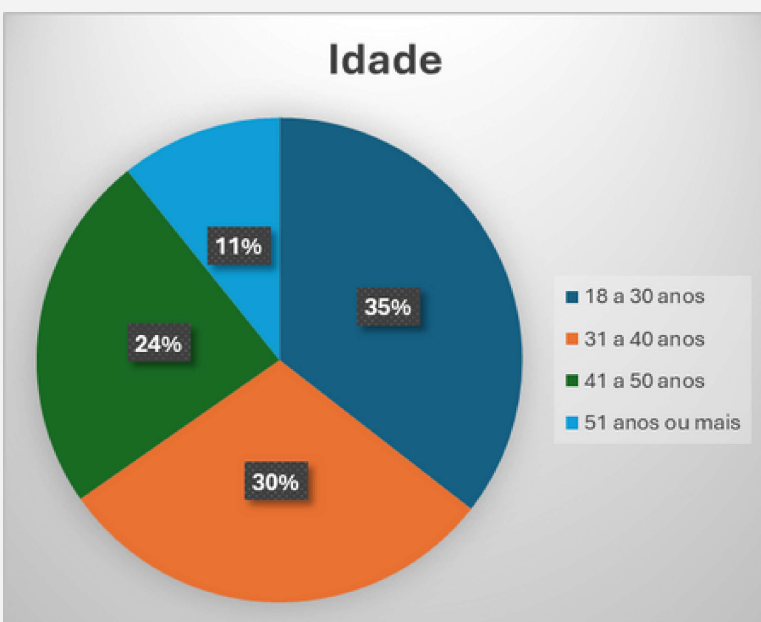
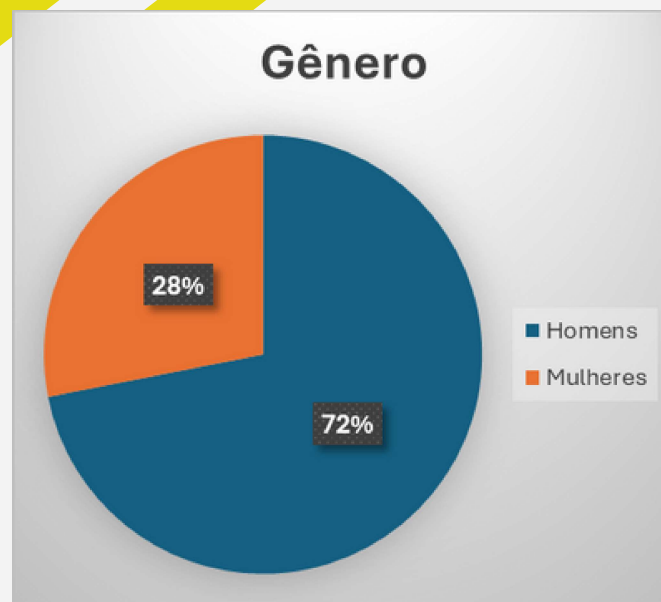
A terceira parte analisou os construtos da hipótese do modelo proposto a partir da realização de regressão linear múltipla.

Cabe destacar que o presente trabalho foi considerado dispensado de submissão ao Sistema CEP/Conep (Comitês de Ética em Pesquisa/Comissão Nacional de Ética em Pesquisa) por estar enquadrado na orientação do Ofício Circular nº 17/2022/CONEP/SECNS/MS, no qual pesquisas de opinião pública com participantes não identificados, como pesquisas eleitorais, de mercado e de monitoramento de um serviço não devem ser submetidas à apreciação pelo Sistema CEP/Conep. Todos os participantes foram informados sobre o caráter sigiloso e sobre os objetivos do estudo, no qual os dados seriam utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

RESULTADOS

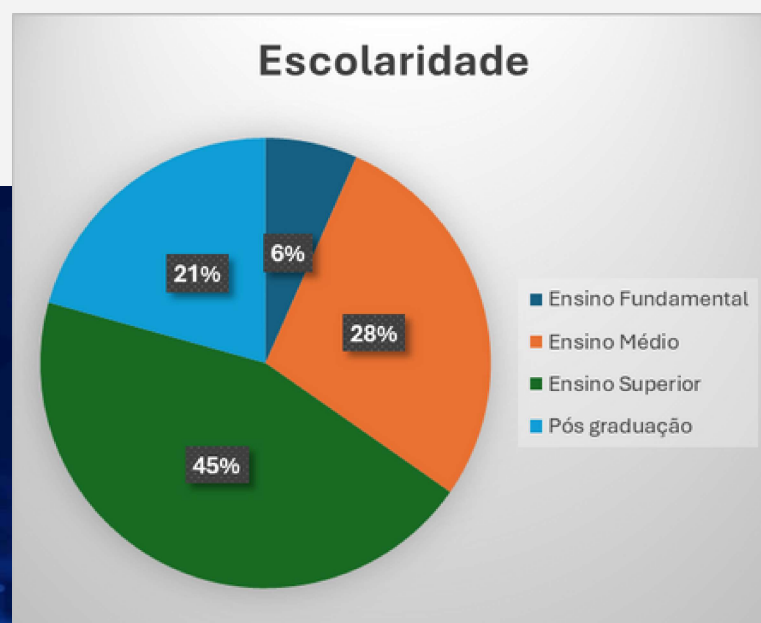
PARTE UM

Os resultados do levantamento da caracterização do perfil sociodemográfico dos usuários revelaram que um total de 71,90% de usuários do serviço ATPV-e são do sexo masculino. Apenas 28,10% são do sexo feminino, conforme gráfico ao lado. Esses dados revelam que as atividades relacionadas a veículos ainda são majoritariamente desempenhadas por indivíduos do sexo masculino.



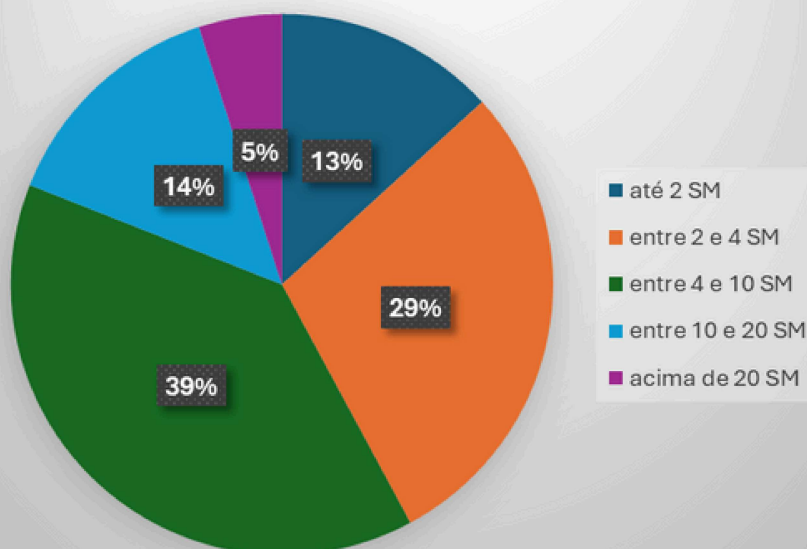
Quanto à faixa etária, é possível observar que a maior parcela de usuários concentra-se nas faixas de até 40 anos de idade, representando 65,28% dos usuários do ATPV-e. Usuários acima de 51 anos ou mais representaram apenas 10,74% da amostra. Desse modo, a maioria dos usuários do serviço são considerados mais jovens. Tal percentual encontra semelhança com o que aponta Venkatesh, Thong e Xu (2012), na qual pessoas mais jovens tendem a uma adoção mais ampla e mais rápida das TIC, sendo os primeiros a adotar inovações tecnológicas.

Para escolaridade, no gráfico ao lado, 93,39% do total de usuários pesquisados possuem ensino médio completo. Pelo menos 65,29% possuem no mínimo ensino superior. Nenhuma pessoa pesquisada afirmou não ter estudos. Tal constatação já era esperada considerando que para utilizar a tecnologia são necessárias habilidades de caráter como a leitura, que em grande parte são adquiridas através do estudo formal. (Agarwal; Prasad, 1999).



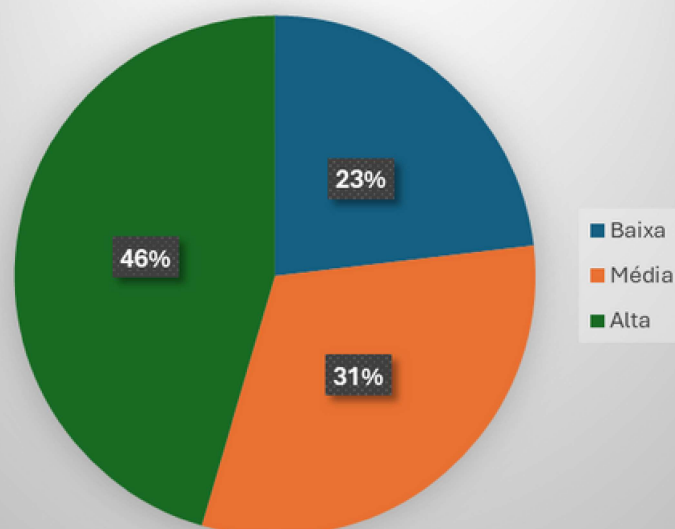
A categoria renda familiar bruta, conforme gráfico ao lado, revela que a grande maioria dos usuários do serviço tem uma renda superior a dois salários mínimos (pelo menos 2.825 reais), representando 86,78% da amostra. Assim, quase 90% dos usuários possuem renda em faixa semelhante ou superior à média nacional, que é de 3.110 reais (Agência Brasil, 2024) de acordo com o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Nesse aspecto, Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) observam como o acesso e a utilização da tecnologia está mais difundida entre as pessoas com maior poder aquisitivo.

Renda



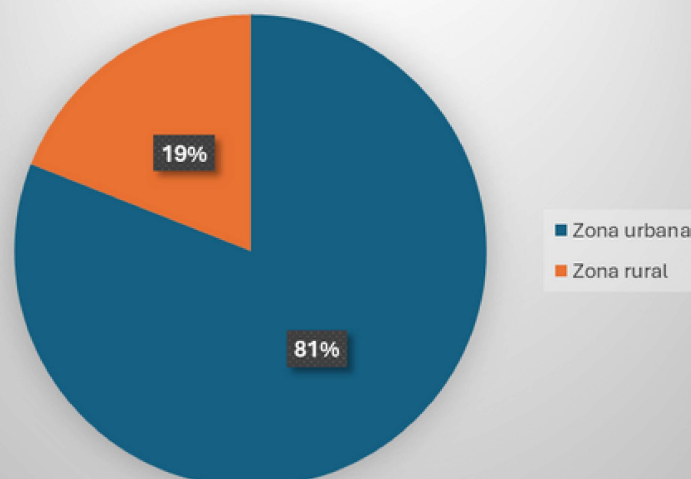
Para experiência, 76,85% dos usuários tem pelo menos grau de experiência médio ou alto com utilização de tecnologia, conforme gráfico ao lado. Apenas 23,14% consideraram a sua experiência com tecnologia como baixa. A experiência é um elemento importante no uso da tecnologia pois, segundo Castells (2005), está relacionada à capacidade de aprender através da utilização de comandos e padrões comuns à outras ferramentas TIC, tornando a curva de aprendizado para utilizar outros serviços digitais menor. Além disso, contribui para menos dependência de ajuda de suporte ou de terceiros (Avelino; Pompeu; Fonseca, 2021).

Experiência



Para a variável localização geográfica também constatou-se que 80,99% dos usuários são residentes da zona urbana, conforme o gráfico. Apenas 19,01% dos usuários são da zona rural. Desse modo, deve-se considerar que as peculiaridades do ambiente rural, como a restrição de serviços públicos e privados e menor oferta de TIC, podem representar barreiras à utilização do serviço.

Localização



PARTE DOIS

Quanto aos efeitos das categorias das variável sociodemográfica sobre cada um dos construto, realizaram-se análises comparativas com correlação de Spearman.

Para as relações de expectativa de desempenho (ED), não houve diferenças entre gêneros; o efeito foi mais forte para usuários mais novos, com maior escolaridade, maior renda, residentes da zona urbana e com mais experiência. Para as relações de expectativa de esforço (EE), observou-se maior efeito para homens. Todas as outras várias tiveram efeito mais forte para as mesmas categorias de ED.

Para influência social (IS), a análise das relações demonstrou efeito sobre o construto apenas para localização, com impacto maior para usuários da zona urbana, e para experiência, impacto maior para usuários mais experientes. As variáveis gênero, idade, escolaridade e renda não apresentaram diferenças estatisticamente significativas. A variável condições facilitadoras (CF) apresentou influência mais forte para as mesmas categorias de ED, assim como também não houve diferenças entre gêneros.

Para motivações hedônicas (MH), não houve diferenças de efeito entre gêneros; para as outras variáveis o efeito foi maior para usuários mais jovens, com menor escolaridade, menor renda, residentes da zona rural e com menos experiência com tecnologia. Para preço e valor (PV), foi observado efeito maior para homens, mais velhos, menos escolaridade, menor renda, residentes da zona rural e com menor experiência.

Para hábito (HA), não foi observado diferenças de efeito entre gêneros; as outras variáveis apresentaram influência mais forte para as mesmas categorias de ED e CF. Para intenção comportamental de uso (IC), também não houve diferenças de efeito entre gêneros; as outras variáveis apresentaram influência mais forte para as mesmas categorias de ED, CF e HH.



PARTE TRÊS

Foi realizada uma análise de regressão linear múltipla com o objetivo de investigar em que medida os construtos testados explicavam os níveis de intenção comportamental de uso para o serviço ATPV-e, conforme tabela a seguir. O modelo foi processado pelo *software* R e foi considerado significativo ($F(7, 113) = 138,997$, $p < 0,001$; $R^2_{ajustado} = 0,89$). Foi adotado como valores de referência de significância $p < 0,05$.

Dentre os construtos analisados, é possível constatar que três construtos investigados não exercem influência sobre intenção comportamental de uso (IC), são eles: expectativa de desempenho (ED), expectativa de esforço (EE) e influência social (IS), com p-valor superior a $p < 0,05$. Já para os construtos condições facilitadoras (CF), motivações hedônicas (MH), preço e valor (PV) e hábito (HA) a influência sobre intenção comportamental de uso (IC) foram consideradas significativas e, portanto, confirmadas.

➤ Influência dos construtos sobre intenção comportamental de uso

Construtos	Relações do Modelo	β	p	Resultado
ED	Expectativa de Desempenho → Intenção Comportamental de Uso	0,136	0,167	Não confirmada
EE	Expectativa de Esforço → Intenção Comportamental de Uso	0,026	0,761	Não confirmada
IS	Influência Social → Intenção Comportamental de Uso	-0,073	0,071	Não confirmada
CF	Condições Facilitadoras → Intenção Comportamental de Uso	0,309	<,001	Confirmada
MH	Motivações Hedônicas → Intenção Comportamental de Uso	0,418	<,001	Confirmada
PV	Preço e Valor → Intenção Comportamental de Uso	0,248	<,001	Confirmada
IC	Hábito → Intenção Comportamental de Uso	0,082	0,044	Confirmada

➤ Condições Facilitadoras (CF)

Para o construto CF, os resultados obtidos atestaram o impacto sobre IC, de acordo com a relação proposta por Venkatesh, Thong e Xu (2012). Para os autores o uso da tecnologia exige infraestrutura física, habilidades cognitivas e suporte. O estudo de Bryson et al. (2015) aponta como a disponibilidade de infraestrutura adequada e de suporte aos usuários determina a IC, assim como também é fator determinante possuir conhecimento intelectual para operacionalização da tecnologia (Magsamen-Conrad et al., 2015). Dessa forma, aqueles que tenham acesso a um conjunto favorável de condições facilitadoras, estão mais propensos a adotar e utilizar uma tecnologia, enquanto um indivíduo com um baixo nível de condições facilitadoras terá uma probabilidade menor de uso (Venkatesh, Thong e Xu, 2012).

➤ Motivações Hedônicas

A maior influência sobre IC foi observada no construto MH. Essa premissa está de acordo com o proposto por Venkatesh, Thong e Xu (2012), no qual MH é considerado um grande elemento na aceitação das TIC por representar o aspecto lúdico da utilização da tecnologia, assim como está relacionado ao prazer, divertimento e satisfação ao operacionalizar a tecnologia (Brown; Venkatesh, 2005; Nysveen et al., 2005; Van Der Heijden, 2004). Por se tratar de um serviço relativamente recente, introduzido em 2022, a utilização do ATPV-e está associada à vivência de novas experiências, elemento integrante do construto, já que as motivações hedônicas também estão relacionadas aos aspectos de atratividade e inovação — fatores persuasivos para adoção da tecnologia. (Albuquerque et al., 2010; Venkatesh et al., 2012).

➤ Preço e Valor (PV)

Os resultados de PV validaram a influência positiva do construto sobre IC. Apesar do serviço APTV-e ser gratuito, o conceito de preço vai além do financeiro, estando relacionado, também, à percepção de valor e custo-benefício. Dessa forma, para Venkatesh et al. (2012), a relação entre preço e valor é considerada positiva quando os benefícios percebidos na utilização da tecnologia são maiores que o seu custo monetário, e quanto maior a percepção de valor do custo-benefício, maior é a influência positiva para adoção dessa tecnologia.

➤ Hábito (HA)

Para HA também foi atestado impacto significativo e positivo sobre IC. A utilização recorrente das TIC, ferramentas onipresentes no contexto atual, estimula inconscientemente o uso de tecnologias diversas, que são incorporadas gradativamente ao dia a dia dos usuários, de tal modo que, quanto maior é o hábito, maior é a probabilidade de utilizar outras tecnologias, conforme apontou o estudo de Nair et al. (2015). Além disso, Venkatesh, Thong e Xu (2012), destacam como consequência do hábito o desenvolvimento de uma visão positiva sobre as TIC, já que o usuário percebe o seu valor de utilidade, influenciando, consequentemente, o seu comportamento. Assim, experiências passadas vão influenciar a utilização futura da tecnologia (Ajzen; Fishbein, 2005).

CONCLUSÃO

Os resultados demonstraram que dos sete construtos investigados, quatro apresentaram influência significativa positiva sobre a intenção comportamental de uso na utilização do serviço ATPV-e: condições facilitadoras, motivações hedônicas, preço e valor e hábito. Não foi identificada relação de influência estatisticamente significativa para os construtos expectativa de desempenho, expectativa de esforço e influência social.

Além disso, destaca-se como o efeito das variáveis sociodemográficas em quase todos os construtos foi maior para homens, mais jovens, com maior renda, maior escolaridade, residentes da zona urbana e maior experiência, indicando que a participação de grupos mais vulneráveis é, de fato, menor que de grupos dominantes.

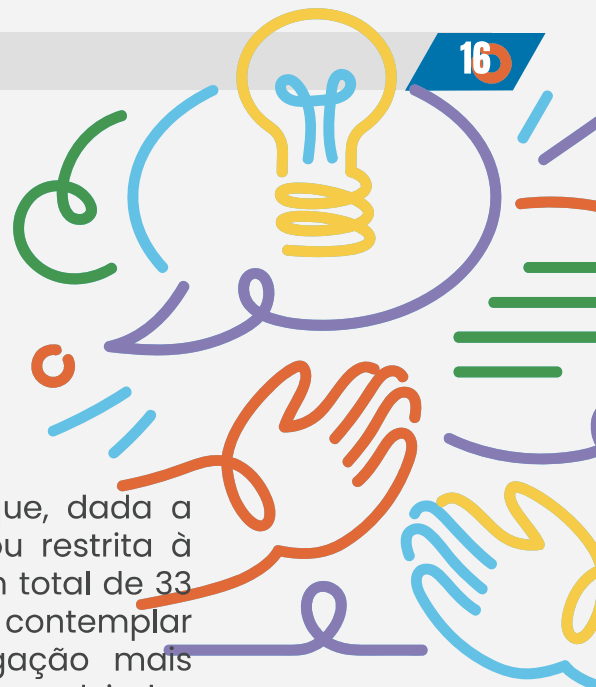
Entretanto, deve-se considerar que o tamanho e a homogeneidade da amostra foram fatores que limitaram a diversidade da investigação proposta, com baixa representatividade de alguns grupos sociais, como pessoas mais velhas, com menor experiência com tecnologia e residentes da zona rural.



A participação de grupos mais vulneráveis é, de fato, menor que de grupos dominantes.”



SUGESTÕES



➤ Em primeiro lugar, deve-se considerar que, dada a abrangência local do estudo, a análise ficou restrita à apenas uma unidade do Detran-BA, entre um total de 33 Ciretrans. Assim, a extensão do estudo para contemplar outras Ciretrans possibilitaria uma investigação mais ampla, por englobar diversos perfis de usuários advindos de regiões distintas do estado, que possuem características sociodemográficas próprias.

➤ Sugere-se, ainda, a formatação de estudos focados em grupos sociais específicos, como pesquisas realizadas apenas com usuários idosos ou apenas com mulheres, por exemplo. Dessa forma, permite-se colocar em foco a percepção dos grupos considerados minoritários, que encontram mais obstáculos no acesso às políticas públicas. Assim, é possível expandir o entendimento sobre a relação com a tecnologia desses usuários.

➤ A análise de outros serviços digitais da instituição, também é sugerida como forma de investigar outras perspectivas da aceitação das TIC. Diferentes tipos de serviços exigem processos e requisitos próprios, que refletem na forma como o usuário pode interagir com a tecnologia conforme as particularidades de cada serviço. Essa percepção pode trazer informações valiosas sobre qual tipo de abordagem pode ter maior apelo junto ao público, o que pode ajudar a aumentar a aderência dos usuários ao uso do serviço por meio das plataformas digitais.



REFERÊNCIAS

AGARWAL, R.; PRASAD, J. Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies? *Decision sciences*, v. 30, n. 2, p. 361-391, 1999.

AGÊNCIA BRASIL. Renda média dos brasileiros cresceu 3,1% de 2022 para 2023. Brasília, 2023 Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-03/renda-habitual-media-dos-brasileiros-cresceu-31-de-2022-para-2023>. Acesso em: 12 mar 2024.

AJZEN, I.; FISHBEIN, M. The Influence of Attitudes on Behavior, *The Handbook of Attitudes*, D. Albarracin, B. T. Johnson, and M. P. Zanna (eds.), Mahwah, NJ: Erlbaum, p. 173-221, 2005.

ALBUQUERQUE, F. M. F. de et al. Prazer em Não Consumir: Motivações Hedônicas de Consumidores em Experiências de Não Compra. *Anais... IV Encontro de Marketing da Anpad*. Florianópolis, 2010.

AVELINO, D; POMPEU, J.; FONSECA, I. Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. Brasília: Ipea, 2021.

BALANCO, P.; LEONY, M. G. S. Governo Eletrônico e Rede Intergovernamental de Informações. Bahia, 2005.

BIJKER, W. E.; LAW, J. Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, p. 75-104, 1992.

BROWN, S. A., VENKATESH, V. Model of Adoption of Technology in the Household: A Baseline Model Test and Extension Incorporating Household Life Cycle, *MIS Quarterly*, v. 29, n. 4, p. 399-42, 2005.

BRYSON, D.; ATWAL, G.; CHAUDHURI, H.; DAVE, K. Understanding the Antecedents of Intention to Use Mobile Internet Banking in India: Opportunities for Microfinance Institutions. *Strategic Change*, v. 24 n. 3, p. 207-224, 2015.

CASTELLS, M. A sociedade em rede do conhecimento à política. In: CASTELLS, M.; CARDOSO, G. (Orgs.). *A Sociedade em Rede: do conhecimento à ação política*. Belém: Imprensa Nacional, p. 115 - 130, 2005.

CHAHIN, A.; CUNHA, M. A.; KNIGHT, P. T.; PINTO, S. L. E-gov.br – A próxima revolução brasileira – Eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. Curadoria Enap, 2004. Disponível em: <https://exposicao.enap.gov.br/items/show/296>. Acesso em: 21 jun. 2021.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. TIC Domicílios 2022: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros. São Paulo: CGI.br, 2022 Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20230825143720/tic_domicilios_2022_livro_eletronico.pdf. Acesso em: 23 set 2023.

CUNHA, M. A. V. C. Governo Eletrônico no Brasil: Avanços e Impactos na Sociedade Brasileira. In: Alexandre Barbosa. (Org.). *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: 2005-2009*. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, v. 1, p. 73-76.

CUNHA, M. A. V. C.; FREIGA, J. R.; LEMOS, I. S. Portais de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão no Brasil: Uma Descrição do Perfil do Visitante. *RESI: Revista Eletrônica de Sistemas de Informação*, v. 10, p. 1-20, 2011.

DETRAN-BA (2022a). Sobre o DETRAN-BA. Bahia, 2022. Disponível em: <https://www.detran.ba.gov.br/sobre-o-detran.php>. Acesso em: 10 out 2023.

DETRAN-BA (2022b). Início do ano é oportunidade para quitar IPVA com 20% de desconto. Bahia, 2022. Disponível em: <https://www.detran.ba.gov.br/noticia.php?n=inicio-do-ano-e-oportunidade-para-quitar-ipva-com-20-de-desconto>. Acesso em: 10 out 2023.

REFERÊNCIAS

- DETRAN-BA (2022c). Detran-BA contabiliza mais de 2,5 milhões de serviços em 2021. Bahia, 2022. Disponível em: <https://www.detran.ba.gov.br/noticia.php?n=detran-ba-contabiliza-mais-de-25-milhoes-de-servicos-em-2021>. Acesso em: 10 out 2023.
- GOMES, C. M. R.; FARIAS, J. S. A influência da Expectativa de Desempenho e de Esforço Percebidas por Usuários no Uso de um Aplicativo de Compras. *Contabilidade, Gestão e Governança*, v. 20, n. 1, p. 72-90, 2017.
- MAGSAMEN-CONRAD, K.; UPADHYAYAU, S.; JOA, C. Y.; DOWD, J. Bridging the divide: Using UTAUT to predict multigenerational tablet adoption practices. *Computers in Human Behavior*, v. 50, p. 186-196, 2015.
- MONTANHEIRO, L. Governos Eletrônicos: Da Teoria à Prática. São Paulo, 2012. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/80309764/TCCMBA-lucasmontanheiro>. Acesso em: 3 out. 2023.
- NYSVEEN, H., PEDERSEN, P. E., THORBJORNSSEN, H. Intentions to Use Mobile Services: Antecedents and Cross-Service Comparisons. *Journal of the Academy of Marketing Science* v. 33, n. 3, p. 330-346, 2005.
- PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia, 2008. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/2533/1/v46n1a03.pdf>. Acesso em: 2 out. 2023.
- SANCHEZ, O. A., ARAÚJO, M., O Governo Eletrônico no Estado de São Paulo. *Série Didática*, n. 6, 2003.
- SECCHI, L. Modelos organizacionais e reformas da administração pública. *Revista de Administração Pública*, v. 43, n. 2, p. 347-369, 2009.
- THE ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT. The Inclusive Internet Index. The Economist Group, 2021. Disponível em: <https://theinclusiveinternet.eiu.com/explore/countries/performance?category=overall>. Acesso em: 2 out. 2023.
- VAN DER HEIJDEN, H. User Acceptance of Hedonic Information Systems, *MIS Quarterly*, v. 28, n. 4, p. 6, 2004.
- VAZ, J. C. Administração Pública e Governança Eletrônica: Possibilidades e Desafios para a Tecnologia da Informação. Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, *Séries Debates* nº 24, 2002.
- VENKATESH, V. et al. User acceptance of information technology: toward a unified view. *MIS Quarterly*, p. 425-478, 2003.
- VENKATESH, V.; THONG, J. Y. L.; XU, X. Consumer acceptance and use of information: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, p. 157- 178, 2012.

Discente: Milton Augusto de Medeiros Neto

Orientador: Prof. Dr. Jorge Luis Cavalcanti Ramos

Universidade Federal do Vale do São Francisco

Maio de 2024

