



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO DE ARTES E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
CURSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

LUÍS FELIPE BARBOSA DA SILVA

**REVOLUÇÃO DIGITAL: Como o GOV.BR está transformando a eficiência e
transparência dos serviços públicos no estado de Pernambuco**

**Recife
2025**

LUÍS FELIPE BARBOSA DA SILVA

**REVOLUÇÃO DIGITAL: como o GOV.BR está transformando a eficiência e
transparência dos serviços públicos no estado de Pernambuco**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Gestão da
Informação da Universidade Federal de
Pernambuco, como requisito parcial
para a obtenção do título de Bacharel em
Gestão da Informação.

Orientador(a): Márcio Henrique

Wanderley Ferreira

Recife

2025

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do programa de geração automática do SIB/UFPE

Silva, Luís Felipe Barbosa da.

Revolução digital: como o GOV.BR está transformando a eficiência e
transparência dos serviços públicos no estado de Pernambuco / Luís Felipe
Barbosa da Silva. - Recife, 2025.

46 p : il.

Orientador(a): Márcio Henrique Wanderley Ferreira

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Universidade Federal de
Pernambuco, Centro de Artes e Comunicação, Gestão da Informação -
Bacharelado, 2025.

Inclui referências, apêndices.

1. Cidadania digital. 2. Eficiência pública. 3. GOV.BR. 4. Inclusão digital.
5. Transformação digital. I. Ferreira, Márcio Henrique Wanderley . (Orientação).
II. Título.

020 CDD (22.ed.)



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Artes e Comunicação
Departamento de Ciência da Informação

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

FOLHA DE APROVAÇÃO

REVOLUÇÃO DIGITAL: como o GOV.BR está transformando a eficiência e transparência dos serviços públicos no estado de Pernambuco

(Título do TCC)

LUÍS FELIPE BARBOSA DA SILVA
(Autor)

Trabalho de Conclusão de Curso submetido à Banca Examinadora, apresentado no Curso de Gestão da Informação, do Departamento de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Pernambuco, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Gestão da Informação.

TCC aprovado em 08 de Agosto de 2025

Banca Examinadora:

PROF. MÁRCIO HENRIQUE WANDERLEY FERREIRA - Orientador(a)
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

PROF. NATANAEL VITOR SOBRAL – Examinador(a) 1
Universidade Federal de Pernambuco - DCI

DOUTORANDO RINALDO RIBEIRO DE MELO- Examinador(a) 2
Universidade Federal de Pernambuco – PPCGI/DCI

AGRADECIMENTOS

Concluir este trabalho representa muito mais do que o fim de uma etapa acadêmica. É o reflexo de uma jornada vivida com intensidade, cheia de desafios, aprendizados e, principalmente, pessoas que caminharam comigo em cada passo.

Preciso agradecer, antes de tudo, à minha família. Me mudei de cidade para poder finalizar o curso, e isso me manteve longe das pessoas mais importantes da minha vida: meus pais, minhas avós, meus primos e meus tios. Mesmo à distância, nunca me faltaram amor, apoio e incentivo. À minha mãe, Elis Barbosa Lima, que é força, acolhimento e luz nos dias bons e ruins. Ao meu pai, José Fábio da Silva, por acreditar em mim até quando nem eu mesmo conseguia. Às minhas avós queridas, Antônia (Dona Tonha) e Severina (Dona Bê), por todo o carinho e por serem a raiz dessa história. Ter sido o primeiro neto de vocês a se formar é uma honra que carrego com muito orgulho.

Ao meu irmão, Luís Henrique, que além de irmão é cúmplice de vida, de conversas malucas e memes aleatórios nas redes sociais. Obrigado por estar sempre por perto, mesmo quando tudo parecia fora do lugar. Aos amigos que a UFPE me deu, Alerrandro, Flavia, Gabriel, Gabriella e Jennifer, obrigado por cada momento, cada trabalho em grupo, cada noite mal dormida e cada palavra de incentivo. Vocês foram o apoio emocional nos bastidores dessa conquista, e isso nunca será esquecido.

E aos meus amigos de fora da faculdade, esse grupo é simplesmente um pacote completo de amizade verdadeira: Brenda, Danilo, Daniel, Estela, Giovanna, Luquet, Maliah, Malu e Mário. Obrigado por estarem comigo em todos os momentos, e por me lembrarem que a vida é pra ser vivida ao lado de pessoas que façam a vida valer a pena. As risadas, os encontros, os conselhos (e os rolês) foram essenciais para eu não enlouquecer no caminho. A todos vocês, meu sincero obrigado. Esse TCC também é de cada um.

Dedico esse trabalho a meus pais, pelo exemplo, pelo incentivo e por todo amor.

"A Internet é o tecido de nossas vidas neste momento. Não é futuro. É presente"

(Castells, 2007, p. 256).

RESUMO

O GOV.BR tem se consolidado como uma das principais iniciativas do Governo Federal no processo de transformação digital do setor público brasileiro. Esta pesquisa tem como objetivo avaliar o impacto da plataforma GOV.BR, mediada pela Transformação digital, na eficiência e na transparência dos serviços públicos federais no estado de Pernambuco. A metodologia empregada foi qualitativa, com aplicação de questionário eletrônico a 68 cidadãos, visando compreender suas percepções quanto à usabilidade e efetividade da plataforma. Os resultados revelam que, embora a maioria dos usuários reconheça a importância do GOV.BR na modernização do serviço público, ainda existem obstáculos como a dificuldade de navegação, barreiras digitais para públicos específicos (como idosos e pessoas com deficiência) e limitações no atendimento personalizado. Apesar disso, a plataforma foi vista como um avanço significativo, sobretudo na desburocratização e ampliação do acesso aos serviços. Sugere-se, como caminhos para aprimoramento, a criação de interfaces mais intuitivas, ações de capacitação digital, expansão dos canais de suporte e maior publicidade das funcionalidades disponíveis. Conclui-se que o GOV.BR, ao ser adaptado às realidades locais, pode fortalecer a cidadania digital e ampliar a confiança na gestão pública.

Palavras-chave: cidadania digital; eficiência pública; GOV.BR; inclusão digital; transformação digital.

ABSTRACT

GOV.BR has established itself as one of the Federal Government's main initiatives in the digital transformation process of the Brazilian public sector. This research aims to evaluate the impact of the GOV.BR platform, mediated by digital transformation, on the efficiency and transparency of federal public services in the state of Pernambuco. The methodology employed was qualitative, involving an electronic questionnaire applied to 68 citizens, seeking to understand their perceptions regarding the platform's usability and effectiveness. The results reveal that, although the majority of users recognize the importance of GOV.BR in modernizing public service, there are still obstacles such as navigation difficulties, digital barriers for specific groups (such as the elderly and people with disabilities), and limitations in personalized assistance. Despite this, the platform was seen as a significant advancement, especially in reducing bureaucracy and expanding access to services. Suggested improvements include the creation of more intuitive interfaces, digital training initiatives, expansion of support channels, and greater publicity of available functionalities. It is concluded that GOV.BR, when adapted to local realities, can strengthen digital citizenship and increase trust in public management.

Keywords: digital citizenship; public efficiency; GOV.BR; digital inclusion; digital transformation.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	GOVERNO DIGITAL	14
3	TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY NO GOVERNO DIGITAL	17
4	EFICIÊNCIA NO GOVERNO DIGITAL	19
4.1	Exemplos práticos de eficiência no GOV.BR.....	20
5	INCLUSÃO DIGITAL.....	22
6	GOVERNANÇA DIGITAL.....	26
7	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	27
8	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	29
9	CONCLUSÃO.....	37
	REFERÊNCIAS.....	39
	APÊNDICE A - Questionário aplicado aos entrevistados	42

1 INTRODUÇÃO

A plataforma GOV.BR, lançada em 22 de agosto de 2019, é o principal meio para os brasileiros acessarem serviços públicos de forma remota. Trata-se de uma importante plataforma para a eficiência do serviço público, já que os brasileiros conseguem solucionar suas pendências de forma on-line. Diversos serviços estão disponíveis para acesso a partir do portal, onde o usuário irá fazer login com seu Cadastro de Pessoa Física (CPF). Em seu site, o GOV.BR define como objetivo: “Possibilitar que os usuários dos serviços públicos possam realizar suas demandas junto aos diversos órgãos da Administração Pública por canais digitais, de forma simplificada, segura, acessível e comprometida com a melhoria contínua da qualidade (BRASIL, 2019).” Além disso, com a implementação da transformação digital, a sociedade brasileira passou a acessar os serviços de maneira remota, sem a necessidade de se deslocar, muitas vezes, para outras cidades, o que reforça o papel da tecnologia como facilitadora da inclusão e acessibilidade ao reduzir as barreiras geográficas e aprimorar a eficiência dos processos administrativos.

Jianying (2023) define que a transformação digital, na visão dos governos, "é uma estratégia necessária para melhorar o desempenho do serviço, aprimorar a experiência do cliente, agilizar as operações e criar novos modelos de negócios". Com isto em mente, o Governo Federal Brasileiro segue esses pontos em sua estratégia de governo digital, estabelecendo os objetivos e princípios que nortearão a transformação do governo por meios digitais. Em 2022 o Brasil foi reconhecido como segundo líder em governo digital no mundo, que foi medido pelo Banco Mundial durante o índice *GovTech Maturity Index 2022*.

Tendo em vista a transformação digital dos serviços públicos é de suma importância, já que ela garante que qualquer pessoa consiga resolver suas demandas de forma on-line e, principalmente, a transparência em todo o processo governamental. Dobrolyubova (2022) enfatiza que a acessibilidade deve ser um pilar central na implementação tecnológica de políticas públicas, garantindo inclusão para usuários e partes interessadas. Portanto, o GOV.BR se encaixa como uma ferramenta da transformação do governo digital brasileiro, com a função de deixar acessível para os brasileiros de todas as idades, disseminando os serviços públicos. A partir desses pontos, nota-se como o GOV.BR é importante para a população brasileira, sendo o meio que permite que a população consiga acessar os serviços públicos de melhor qualidade,

mais simples, acessíveis a qualquer hora e com um custo menor para a sociedade.

Diante da modernização dos serviços governamentais federais, questiona-se: **quais as contribuições da plataforma GOV.BR por meio da transformação digital (TD) no acesso aos serviços públicos federais no estado de Pernambuco?**

Nesse contexto, o objetivo geral da pesquisa é avaliar o impacto da plataforma GOV.BR, mediada pela TD, na eficiência e na transparência dos serviços públicos federais no estado de Pernambuco.

Os objetivos específicos da pesquisa são:

- Investigar de que maneira o GOV.BR promove uma maior transparência na interação entre o governo e os cidadãos, com ênfase na disponibilização de informações públicas;
- Avaliar quão eficientes são os serviços digitais oferecidos pelo GOV.BR, levando em conta o impacto na diminuição da burocracia e nos prazos de resposta aos usuários;
- Identificar os obstáculos e limitações que a plataforma GOV.BR enfrenta ao inserir soluções digitais para os serviços públicos e propor sugestões de aprimoramento;
- Analisar como a transformação digital, por meio da plataforma GOV.BR, tem promovido a modernização dos serviços públicos no estado de Pernambuco.

A escolha do tema decorre da relevância observada na atuação da plataforma GOV.BR junto à população pernambucana. Questionava-se, contudo, até que ponto esse sistema alcançava integralmente o território estadual. Em 2024, a participação do autor na Semana Estadual de Ciência, Tecnologia e Inovação de Pernambuco permitiu diálogos com especialistas em transformação digital (TD), os quais destacaram o duplo impacto da plataforma:

- Financeiro: Redução de custos operacionais;
- Social: Inclusão em regiões periféricas.

Essa contextualização reforçou a necessidade de investigar um sistema adotado massivamente em áreas urbanas, porém com penetração limitada no interior. No campo da Gestão da

Informação (GI), a pesquisa apoia as discussões relativamente às áreas de usabilidade e arquitetura da informação quanto à interação humano-sistema, originando-se da ideia de que a transformação digital não é apenas uma tendência tecnológica, mas uma necessidade para que a GI possa lidar com a complexidade e o volume crescente de dados na atualidade. A transformação digital oferece ferramentas e métodos para otimizar o tratamento da informação, garantindo que ela seja bem gerida, acessível e segura para toda a população. Transformar o sistema GOV.BR como objeto de estudo, torna perceptível o seu papel na transformação digital na administração pública e suas novas possibilidades para o acesso e a gestão da informação pública, deixando claro que o GOV.BR atua como promotor da cidadania digital, permitindo que os cidadãos acessem diversos serviços com apenas um login.

Este trabalho busca entender, no âmbito social, uma contribuição para uma análise crítica de como o GOV.BR está promovendo a eficiência, transparência, acessibilidade e inclusão social tecnológica em Pernambuco, além de analisar os efeitos positivos e os desafios da transformação digital no cotidiano dos cidadãos e na sua relação com o Governo Federal Brasileiro. Nas próximas seções deste trabalho veremos o referencial teórico e os procedimentos metodológicos, discussões e considerações finais.

2 GOVERNO DIGITAL

O governo digital (*e-government*) configura-se como o uso estratégico de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para transformação radical dos processos administrativos estatais e entrega de serviços públicos. A implementação do governo eletrônico tem sido uma oportunidade para repensar os processos administrativos e a relação com os cidadãos.

A experiência de implementar o governo eletrônico e observar as reações iniciais dos usuários ajudou os países da OECD a perceberem que melhorar o governo envolve otimizar o 'e' do governo, garantindo que ele esteja devidamente integrado aos esforços principais de aprimoramento da administração pública” (OECD, 2005, p. 3, tradução nossa).

O texto da OECD (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) destaca o ponto central no processo de transformação digital do setor público: a tecnologia, por si só, não é suficiente para garantir melhorias na governança. A ideia de "otimizar o 'e' do governo" aponta para a necessidade de integrar as ferramentas digitais (representadas pelo "e", de *electronic*) de forma estratégica e coerente aos processos centrais da administração pública.

O **Modelo de Maturidade de Governança Digital da Gartner**, modelo em que a empresa, líder mundial em consultoria e pesquisas, oferece um framework para avaliar a evolução digital de um governo, caracterizando em cinco estágios:

1. **Inicial** - Serviços digitais inexistentes ou limitados; Processos manuais; Baixo uso de tecnologia; Estrutura organizacional tradicional;
2. **Em desenvolvimento** - Iniciativas digitais isoladas; Presença online básica (sites institucionais); Digitalização de documentos; Pouca integração entre áreas;
3. **Definido** - Estratégia digital formalizada; Integração parcial de sistemas; Ampliação dos serviços digitais; Presença ativa nas redes sociais;
4. **Gerenciado** - Serviços centrados no cidadão; Integração robusta entre plataformas; Uso de dados para tomada de decisão; Monitoramento de desempenho;
5. **Otimizado/Transformado** - Governo digital; Inovação contínua digital como cultura organizacional; Serviços proativos e personalizados; Tomada de decisão baseada em inteligência artificial e análise de dados;

No contexto brasileiro, a abordagem se encontra na **Estratégia de Governo Digital**

2020-2022 (Decreto nº 10.332/2020), que estabelece três eixos para o governo digital brasileiro:

1. Serviços públicos centralizados no cidadão;
2. Gestão pública ágil e baseada em dados;
3. Governança integrada de ativos digitais.

Manuel Castells fundamenta a internet como a transformação social e digital: “A Internet é a espinha dorsal da comunicação global mediada por computadores (CMC): é a rede que liga a maior parte das redes.” (Castells, 2007, p. [s.p.]). Vemos isso assiduamente no nosso cotidiano com a quantidade de serviços públicos ofertados a partir do GOV.BR, e como esse número vem aumentando cada vez mais, com o objetivo de digitalização de todos os serviços do governo brasileiro.

GOV.BR, que exemplifica essa transformação digital centralizando a maioria dos serviços governamentais brasileiros em uma única plataforma, tornando os serviços que estão inseridos na plataforma mais práticos, mais acessíveis e mais transparentes para os cidadãos. Castells (2007) também enfatiza que a transformação digital quebra barreiras geográficas e burocráticas, fazendo com que a população consiga acessar todos os serviços disponíveis on-line de forma rápida e efetiva, independente da sua localização no momento.

Um exemplo básico que podemos analisar no nosso dia à dia é a carteira de trabalho, que pode ser retirada 100% digital e de forma imediata. Anteriormente havia limites geográficos para a solicitação e um valor de custo mais alto para o governo, onde existia a impressão da carteira. Onde atualmente, é feita de forma completamente online.

No trabalho de analisar o governo digital, Dunleavy *et al.* (2006) agregaram o conceito de “governo pós-burocrático”, no qual as TICs, não só facilitam o acesso a serviços, mas como também transformam as estruturas de poder e de hierarquia dentro da administração pública. O sistema GOV.BR se adequa nessa ideia a partir do momento em que a centralização de grande parte dos serviços públicos de forma on-line busca quebrar o conceito burocrático já conhecido do governo brasileiro, deixando estes processos mais ágeis e reduzindo o número de intermediários que o cidadão precisa alcançar o seu objetivo com a plataforma.

Ademais, a digitalização destes serviços traz um importante papel na democratização do acesso a informações e na ampliação do seu papel na sociedade brasileira, permitindo que eles participem mais dos processos nacionais de governança.

A partir da digitalização destes serviços o Governo Brasileiro pode acabar encerrando serviços que ocorriam de forma presencial, dos quais uma parte da população ainda usufruía seja pela dificuldade de acesso ao sistema, de acessibilidade na plataforma ou até de acesso à internet. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2023 cerca de 5,9 milhões de domicílios no país não tinham acesso à internet. Em 33,2% dos domicílios era pelo fato de nenhum morador saber usar internet, 30% dos domicílios acusaram valores altos para o uso e 23,4% acusaram a falta de necessidade de acessar a internet.

Ou seja, existe ainda um valor expoente de brasileiros que não têm acesso à internet, onde a maioria desses números se encontra em regiões rurais, distantes das áreas urbanas. Logo, o acesso aos serviços governamentais que são oferecidos pelo GOV.BR e que foram descartados fisicamente torna praticamente nulo o acesso a esses serviços para os moradores.

3 TRANSPARÊNCIA E ACCOUNTABILITY NO GOVERNO DIGITAL

A transparência é um ponto estritamente ligado à transformação digital. O que faz com que os cidadãos tenham papel importante no governo. Fung, Graham e Weil (2007, p. 41) definem transparência como "A disponibilização sistemática de informações estatais em formatos compreensíveis, permitindo o monitoramento público das ações governamentais". Ou seja, é necessário que mesmo o conteúdo sendo disponibilizado para a população, ele não pode ser disponibilizado de qualquer forma, tendo que ser compreensível para boa parte da população, sem dificuldades no entendimento dos dados.

No Brasil, a Lei n. 12.527, de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), representou um importante avanço para a transparência pública, estabelecendo o direito dos cidadãos de acessar dados governamentais. O GOV.BR desempenha um papel crucial na disseminação destes dados, já que eles se encontram centralizados e padronizados, facilitando o acesso da população destes dados.

De acordo com o Governo Federal (2025), a LAI prevê duas formas de obrigações que devem ser cumpridas pelos órgãos e entidades:

1. Transparência passiva - Por meio do atendimento feito diretamente aos cidadãos a partir das solicitações feitas por eles mesmos a partir do GOV.BR;
2. Transparência ativa - Por meio de publicações proativas na internet em redes sociais do governo e no website GOV.BR sobre ações que podem interessar o coletivo;

Além disso, a transparência promovida pelo GOV.BR facilita a prestação de contas (*accountability*).

A integração de base de dados é um tema importante para a segurança e controle dos dados dos cidadãos brasileiros, além de facilitar o acesso pois é somente necessário um acesso no GOV.BR para acessar diversas opções de serviços, diferentemente de como era feito, que cada serviço tinha suas bases de dados separadas, fazendo com que o governo tenha um gasto maior com segurança e controle dos dados. Segundo o BRASIL (2023), a integração de dados gerou uma economia de R\$7,5 bilhões ao Governo Federal. A partir disto podemos ter a noção do quanto a integração desses dados está trazendo de economia para o Governo Federal.

Com o avanço da plataforma GOV.BR, diversos mecanismos digitais de controle de

accountability foram liberados pelo governo que foram se estabilizando e sendo utilizados pelos cidadãos brasileiros a fim de prestação de contas dos serviços públicos.

A transparência só gera *accountability* quando os cidadãos possuem capacidade técnica e institucional para usar as informações. [...] Isso exige um público atento e engajado, que compreenda as dinâmicas da transparência e esteja pronto para participar ativamente do uso das novas informações e da formulação de políticas mais eficazes.

(FUNG et al., 2007, p. 89 – tradução nossa)

Assim como dito por Fung, Graham e Weil, a prestação de contas do governo só será gerada a partir da transparência se os cidadãos possuem a habilidade para utilizar aquelas informações a seu favor.

4 EFICIÊNCIA NO GOVERNO DIGITAL

Segundo a OECD (2022), a eficiência administrativa no setor público é um pilar fundamental para a legitimidade do estado e do desenvolvimento socioeconômico.

A era digital oferece grandes oportunidades para transformar a forma como os serviços públicos são concebidos e prestados. Os Princípios de Boas Práticas da OECD para a Concepção e Prestação de Serviços na Era Digital fornecem um conjunto claro, acionável e abrangente de objetivos para a transformação digital de alta qualidade dos serviços públicos. Refletindo insights coletados em todos os países membros da OECD, esses nove princípios são organizados em três pilares: “Construir serviços públicos acessíveis, éticos e equitativos que priorizem as necessidades dos usuários, em vez das necessidades do governo”; “Entregar com impacto, em escala e com ritmo”; e “Ser responsável e transparente na concepção e prestação de serviços públicos para reforçar e fortalecer a confiança pública”. Os princípios são consultivos e não prescritivos, permitindo interpretação e implementação local. Eles também devem ser considerados em conjunto com o trabalho mais amplo da OECD para equipar os governos no aproveitamento do potencial da tecnologia digital e dos dados para melhorar os resultados para todos.

(OECD., 2022, p. 7 - tradução nossa)

No sentido nacional, o GOV.BR tem como objetivo garantir serviços públicos acessíveis, com impacto gigantesco. Essas ações acabam transformando em uma plataforma que é transparente com os cidadãos que a utilizam. A eficiência no setor público se configura como um ponto importante no funcionamento de um governo. A falta de eficiência impacta diretamente o bem estar da população, afetando diretamente a confiança no serviço público e também afetando o governo que está no comando do estado.

As consequências da falta de eficiência na administração pública são graves e impactam diretamente no bem-estar da população. [...] A baixa qualidade dos serviços prestados gera insatisfação entre os usuários e mina a confiança nas instituições governamentais, enfraquecendo o pacto social entre Estado e sociedade.”

(Tonelli; Moreira; Mesquita; Silva; Vasques, 2016)

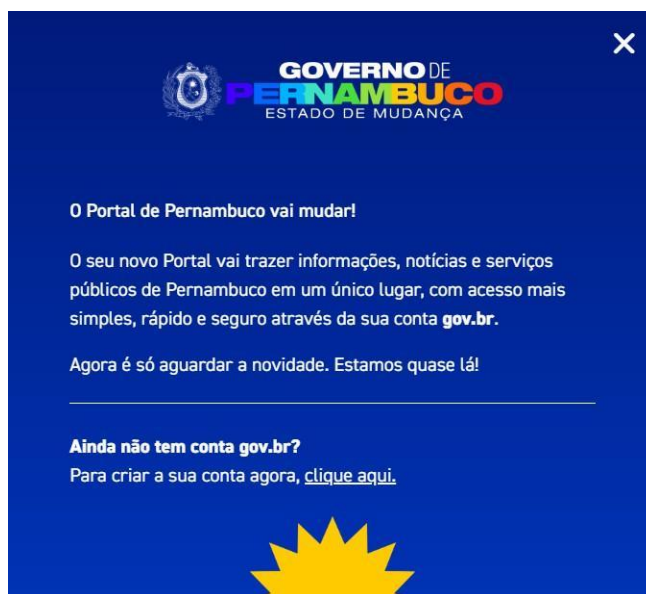
Diante deste cenário, a transformação digital vem como mecanismo corretivo, conforme foi estabelecido na Estratégia de Governo Digital 2020-2022 (Decreto nº 10.332/2020). A partir da eficiência que a plataforma GOV.BR traz ao governo e aos cidadãos, a plataforma gera uma diminuição da despesa do estado com serviços públicos voltados à população.

4.1 Exemplos práticos de eficiência no GOV.BR

Hoje, a partir da API de login do GOV.BR, pode-se utilizar seus dados para fazer login em outras plataformas existentes, não necessitando ser do Governo Federal, podendo ser plataformas municipais e estaduais, assim, centralizando os dados em apenas um lugar. Não sendo necessário para o cidadão fazer vários cadastros e apenas utilizando um como primordial.

Um exemplo que pode ser dado é o Portal de Pernambuco, onde está sendo feita uma transição no website para que o cidadão possa fazer login com o GOV.BR, sem necessariamente criar novas credenciais para acessar o portal, apenas reutilizando os seus dados existentes na base de dados do Governo Federal.

Figura 1 – Transição do Portal Pernambuco para a utilização do GOV.BR



Fonte: <https://www.pe.gov.br> (2025).

Esta transição também trará uma economia financeira ao Governo do Estado de Pernambuco, já que não será mais necessário que o governo possua base de dados dos usuários cadastrados no Portal de Pernambuco, e sim todos esses dados serão reutilizados da base do GOV.BR, economizando em manutenção e em servidores para manter esses dados. Em 2018, foi feita uma avaliação do Governo Digital pela OECD, onde o governo brasileiro ainda estava

dando os seus primeiros passos para fazer uma transformação digital como o GOV.BR.

No entanto, levar os esforços de governo digital para o próximo nível exige desenvolver a complexidade da administração pública brasileira e garantir os processos de capacitação necessários em todo o setor público, a fim de desenvolver a abordagem crítica e sistêmica necessária para enfrentar escolhas institucionais e tecnológicas complexas. (OECD, 2018).

Ou seja, em 2018 a OECD já apontava dificuldades que o governo brasileiro poderia enfrentar nessa transição para o governo digital, pois não seria somente a aplicação dessas tecnologias de forma imediata. É necessário antes da implementação dessas tecnologias treinamento com servidores públicos para eles se adaptarem com o que será o seu novo meio de trabalho.

Segundo o Anuário de Gestão de Pessoas no Serviço Público, publicado pela Republica.org em dezembro de 2024, 92,1% dos servidores públicos federais brasileiros têm uma idade maior que 30 anos, a absorção de novos métodos de trabalho pode ser mais difícil a partir de uma idade avançada. Segundo Gomes (2014), as principais dificuldades enfrentadas por idosos em relação às aulas do curso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) estão relacionadas à **memorização**, apontada por **44%** dos participantes. As respostas revelam que os alunos têm dificuldade em reter os conteúdos após as aulas, especialmente quando há um intervalo de dias entre elas, além de obstáculos ao fixar etapas básicas, como o uso do teclado e do mouse. A segunda maior dificuldade está ligada ao **aprendizado**, representando **28%** das respostas, evidenciando problemas com a assimilação de novos conhecimentos e a familiarização com programas e aplicações. Já **16%** dos alunos destacaram a **falta de base prévia** como fator limitante, principalmente pela ausência de experiências anteriores com informática e pelo desconhecimento de termos técnicos. Por fim, **12%** mencionaram dificuldades decorrentes das **constantes atualizações dos programas**.

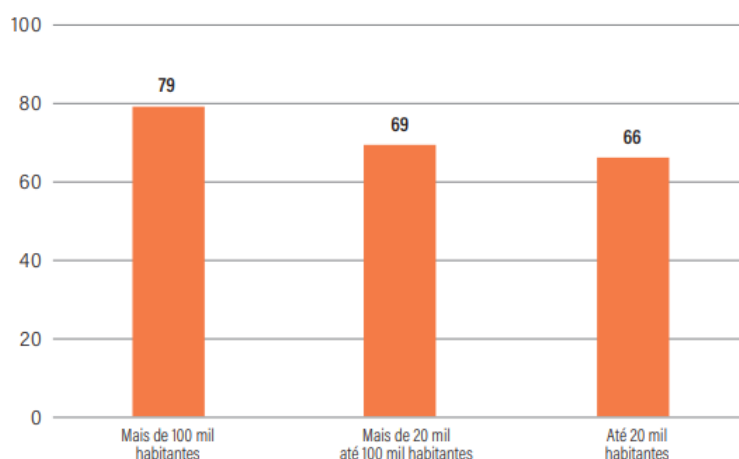
5 INCLUSÃO DIGITAL

Apesar da TD dos serviços públicos no Brasil ter um potencial absoluto, essa transformação pode deixar mais clara as já gritantes desigualdades econômicas e sociais do país. A exclusão digital não apenas priva os indivíduos de serviços essenciais, como também os marginaliza da participação plena na sociedade. Segundo o resultado da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2023, dos 3,4 milhões de domicílios localizados no estado de Pernambuco, 87,6% desses domicílios têm acesso à internet, sendo o quinto estado do País com menor porcentagem, à frente apenas do Amazonas, Piauí, Maranhão e Acre (IBGE, 2023).

Segundo o estudo realizado pela CETIC.br, em parceria com a Anatel e o Governo do Reino Unido (2022), foi relatado que há um acesso à internet menor em áreas rurais, remotas e de difícil acesso. Nessas localidades existem dois casos: onde há a ausência completa de infraestrutura para internet ou a internet é por rádio, já que a internet por fibra é custosa, pois envolve a construção de postes em uma grande área territorial (CETIC.br; ANATEL; GOVERNMENT OF THE UNITED KINGDOM, 2022).

De acordo com esse mesmo estudo, a porcentagem de moradores ligados a internet está estritamente ligada a quantidade de moradores naquele município.

Gráfico 1 – Usuários de Internet, por porte de município Total da População (%)



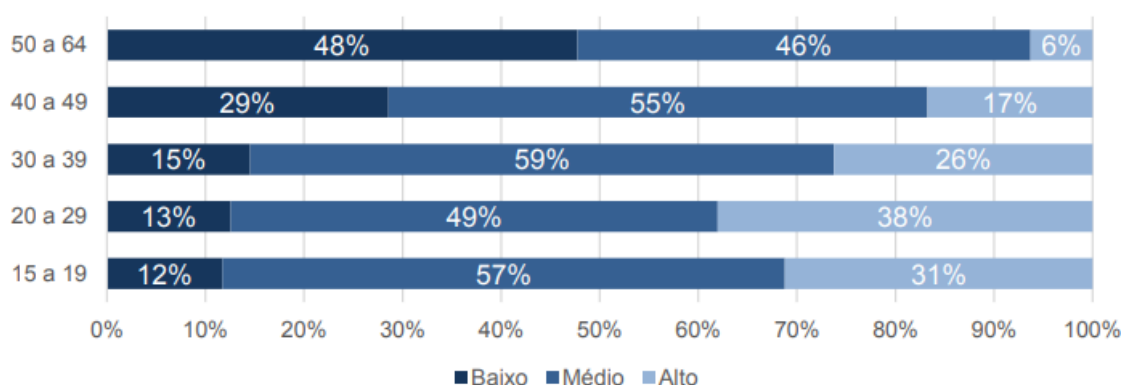
Fonte: Fronteiras da inclusão digital: Dinâmicas sociais e políticas públicas de acesso à Internet em pequenos municípios brasileiros. (2019)

Esta realidade impõe um limite severo à eficácia e universalidade de plataformas governamentais como GOV.BR, já que ele se torna literalmente inacessível para uma porcentagem significativa da população. A infraestrutura deficitária não está limitada apenas a locais que não tem acesso, mesmo em locais com internet existe a limitação da velocidade, deixando sistemas robustos como o GOV.BR encontram dificuldades na hora do seu carregamento. O desafio vai além da simples conectividade, envolve garantir um acesso que seja confiável, acessível financeiramente e com capacidade técnica suficiente para suportar os serviços públicos digitais.

Além da conexão, existem outras barreiras existentes no acesso à sistemas governamentais feito a plataforma GOV.BR. Em uma pesquisa feita pelo grupo Ação Educativa (2024), o INAF (Indicador de Alfabetismo Funcional) mediu a porcentagem da faixa etária e o nível do seu desempenho em atividades digitais.

A falta de letramento digital, assim como fatores culturais e econômicos, afetam os jovens em situação de vulnerabilidade de forma mais intensa e podem restringir ainda mais suas chances de participar dos mercados de trabalho cada vez mais exigentes e globalizados (Fortunati; Nobili; Nogueira, 2014, p. 149, tradução nossa).

Gráfico 2 – Faixa etária x desempenho em atividades digitais (2024)

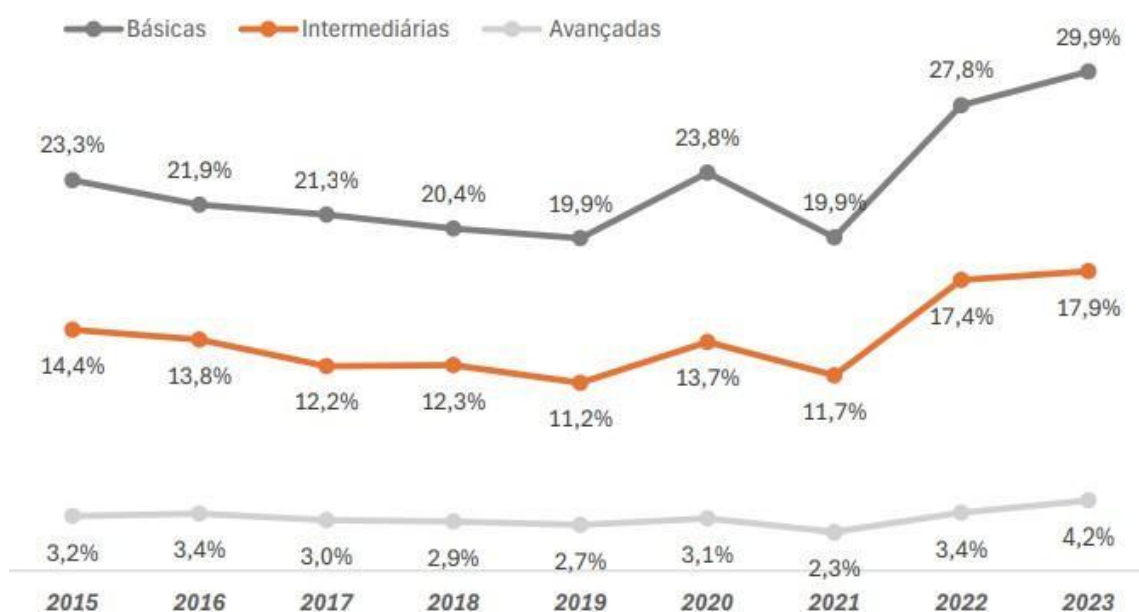


Fonte: Ação Educativa (2024)

Como pode ser observado no gráfico, grande parte da população teve desempenho considerado baixo e médio ao medir o desempenho em atividades digitais, logo fica aparente a dificuldade que, mesmo com acesso à internet, boa parte da população tem em fazer uma ação.

De acordo com um estudo feito pela ANATEL (2024), 29,9% dos brasileiros possuem habilidades digitais básicas, como enviar e-mails, copiar e mover arquivos ou copiar e colar textos em documentos. Já as habilidades intermediárias caem para 17,9%, onde essas pessoas já conseguem utilizar fórmulas em planilhas, conectar novos equipamentos e ainda criar slides. E apenas 4,2% da população brasileira está apta a realizar atividades avançadas, como criar programas de computador com linguagens de programação.

Gráfico 3 – habilidades básicas, intermediárias e avançadas no Brasil (2015 a 2023)



Fonte: Boletim de Diagnóstico Habilidades Digitais no Brasil e no Mundo (2024)

Esta lacuna se acentua quando vai para os idosos, para a população rural e pessoas com baixa escolaridade, limitando sua autonomia no ambiente digital, aumentando sua vulnerabilidade a fraudes, desinformação e ao uso falho de plataformas governamentais. Segundo o IBGE (2022), cerca de 14,4 milhões de brasileiros vivem com algum tipo de deficiência. No entanto, um estudo feito pela BigDataCorp e o Movimento Web para Todos (2022), apontam que menos de 1% dos websites brasileiros são totalmente acessíveis de acordo com os testes de acessibilidade. Em relação aos sites com domínio .gov, 99,79% dos sites

demonstraram alguma falha de acessibilidade. Essa exclusão viola a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), que exige acessibilidade digital como direito fundamental.

6 GOVERNANÇA DIGITAL

A governança digital refere-se à adaptação das estruturas dos processos físicos para o ambiente digital. Isso implica numa reconfiguração necessária das relações de poder, responsabilidade e comunicação entre diferentes órgãos do governo, bem como a transformação na maneira como os serviços são prestados e como as decisões são tomadas (Dunleavy *et al.*, 2006). A governança digital envolve tanto a aplicação de novas tecnologias quanto a implementação de novos modelos de governança, que sejam mais colaborativos, ágeis e transparentes.

No caso do GOV.BR, é o ponto principal para o sucesso da plataforma. A centralização de serviços de diferentes órgãos em uma única plataforma faz com que seja necessária uma coordenação eficaz entre as diversas entidades, nas quais são necessárias o compartilhamento de dados, para que a integração seja feita de uma forma mais eficiente. A interoperabilidade entre sistemas governamentais é um dos maiores desafios da governança digital, uma vez que os diferentes órgãos trabalham com sistemas legados que não são compatíveis com as novas tecnologias. A implementação do GOV.BR representa um esforço positivo para superar esse desafio, criando um ambiente onde todos os órgãos podem colaborar de forma integrada, eliminando a redundância e melhorando a eficiência dos serviços.

A governança digital também faz com que ocorra uma mudança na cultura organizacional dos órgãos públicos. A transformação digital exige que os servidores públicos adquiram competências nas tecnologias que serão utilizadas e também a adaptação nos novos processos. Segundo Dunleavy *et al.* (2006), a implementação das tecnologias digitais só terão sucesso se forem aplicadas juntamente com uma mudança de cultura, envolvendo uma mentalidade de inovação, colaboração e prestação de serviços voltado ao cidadão. O Governo Federal Brasileiro tem promovido capacitações e treinamentos para os servidores públicos com o objetivo de prepará-los para os desafios que serão enfrentados no meio digital.

7 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa realizada foi de natureza exploratória e qualitativa, com o objetivo de compreender as contribuições da plataforma GOV.BR para os serviços públicos sob a perspectiva dos usuários. Para a coleta de dados, adotou-se como estratégia principal um questionário online, elaborado com base em orientações metodológicas descritas por **Gil (2008)**, que recomenda o uso de questionários estruturados e semiestruturados em pesquisas exploratórias para permitir tanto a quantificação de dados quanto a captação de percepções e opiniões mais amplas. O processo de elaboração das perguntas seguiu três etapas principais:

1. **Definição dos objetivos específicos** do estudo e identificação das variáveis a serem mensuradas;
2. **Consulta a trabalhos acadêmicos e relatórios institucionais** relacionados à transformação digital e ao GOV.BR, incluindo o *OECD Digital Government Review of Brazil* (2018) e estudos nacionais sobre inclusão e satisfação de usuários com serviços públicos digitais;
3. **Construção e revisão das questões**, priorizando clareza, objetividade e neutralidade na formulação, para evitar indução de respostas.

As perguntas foram divididas em três blocos:

- **Perfil demográfico e uso do GOV.BR** — idade, gênero, escolaridade, região e frequência de uso, para identificar o perfil dos respondentes;
- **Experiência com o GOV.BR** — percepção de facilidade de uso, serviços mais utilizados, dificuldades encontradas e comparação com o atendimento presencial;
- **Avaliação geral e sugestões** — análise de eficiência, transparência, satisfação e espaço aberto para recomendações de melhoria.

A escolha dessa estrutura visou contemplar tanto variáveis objetivas quanto subjetivas, permitindo uma análise multifacetada do impacto da plataforma na experiência do usuário.

Trabalhos semelhantes, como o de **Xiao, Zhang e Han (2022)** e pesquisas conduzidas pelo *Cetic.br*, também adotaram procedimentos análogos para avaliar serviços digitais, utilizando questionários online com blocos temáticos.

O questionário ficou disponível no período de 07 a 18 de julho de 2025 e foi divulgado exclusivamente por meio de redes sociais, caracterizando uma amostragem não probabilística por conveniência. O público-alvo foi composto por cidadãos de Pernambuco que já haviam utilizado algum serviço do GOV.BR. Ao acessar o formulário, os participantes foram informados sobre os objetivos da pesquisa e deram consentimento explícito ao fornecer nome completo e endereço de e-mail, cientes de que tais informações seriam utilizadas apenas para validação das respostas e eventual contato, assegurando-se a confidencialidade dos dados.

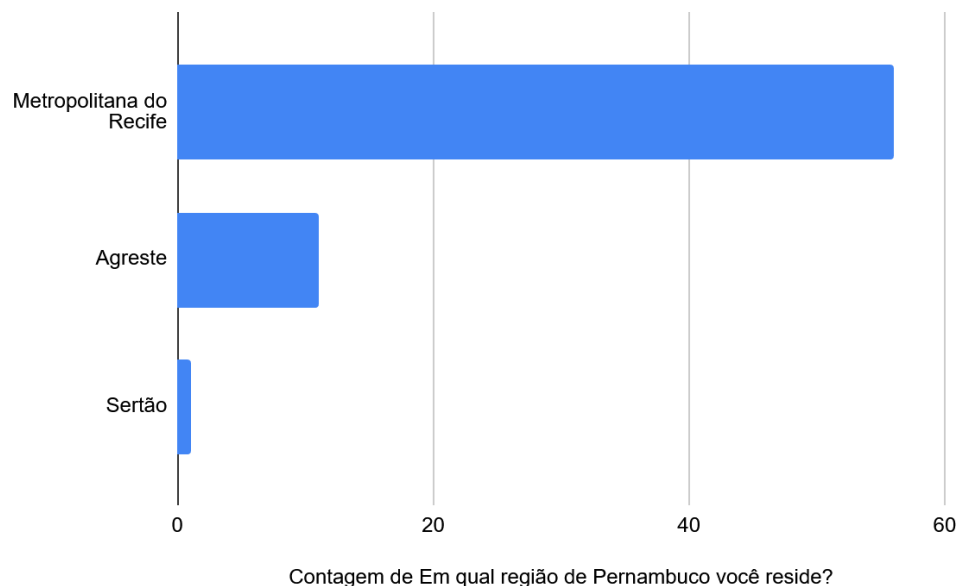
No total, 68 pessoas responderam ao questionário, oriundas de diversas regiões do estado. A predominância de respostas provenientes do Recife e Região Metropolitana (82,4%) deve-se, em parte, ao maior alcance da divulgação nessa área e à própria rede de contatos do pesquisador. O número reduzido de participantes é atribuído ao curto período de coleta (12 dias) e ao alcance limitado das redes sociais utilizadas como meio de divulgação, configurando limitações reconhecidas deste estudo.

8 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As respostas foram feitas de forma anônima, sem requerer nenhuma informação evasiva dos participantes, apenas dados para criar um escopo de perfil e a opinião sobre a plataforma.

A maioria dos participantes (79,4%) encontra-se na faixa etária entre 18 e 24 anos, seguida pela faixa etária de 25 a 34 anos (13,2%). Em termos geográficos, predominam moradores da Região Metropolitana do Recife (82,4%), com menor representação do Agreste (16,2%) e do Sertão (1,5%).

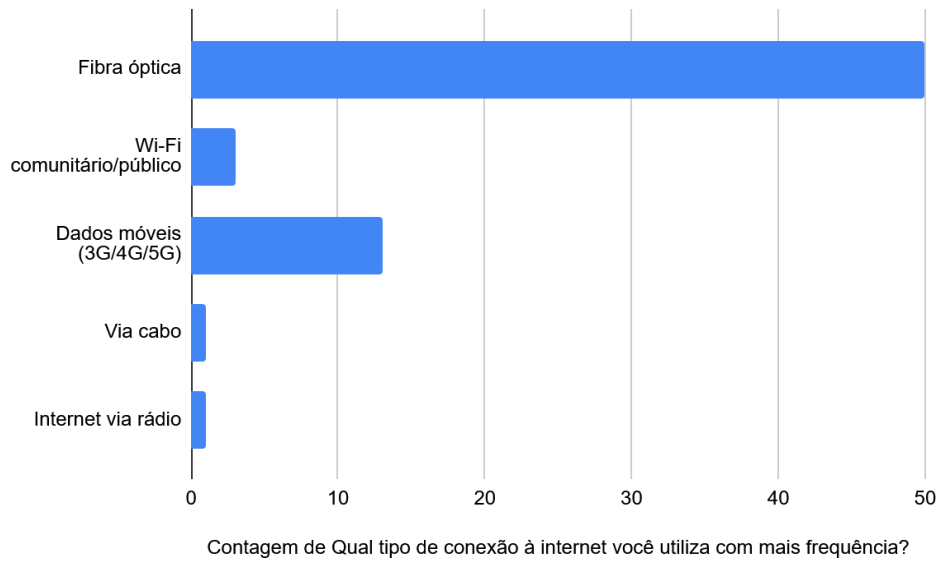
Gráfico 4 – Distribuição geográfica dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

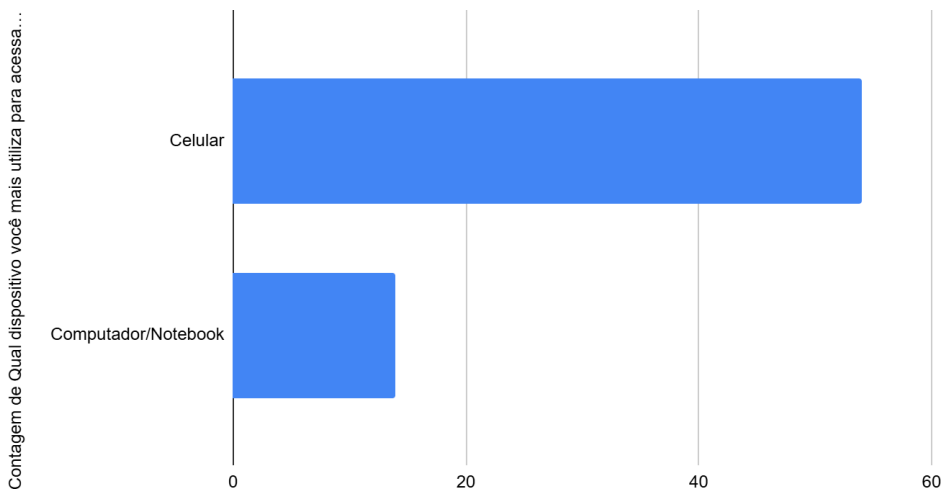
Quanto ao acesso à internet, 98,5% afirmaram possuir conexão regular, sendo a fibra óptica o tipo de conexão mais comum (73,5%), seguida por dados móveis (19,1%). O dispositivo mais utilizado para navegação é o celular (79,4%).

Gráfico 5 – Principal acesso à internet dos respondentes



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

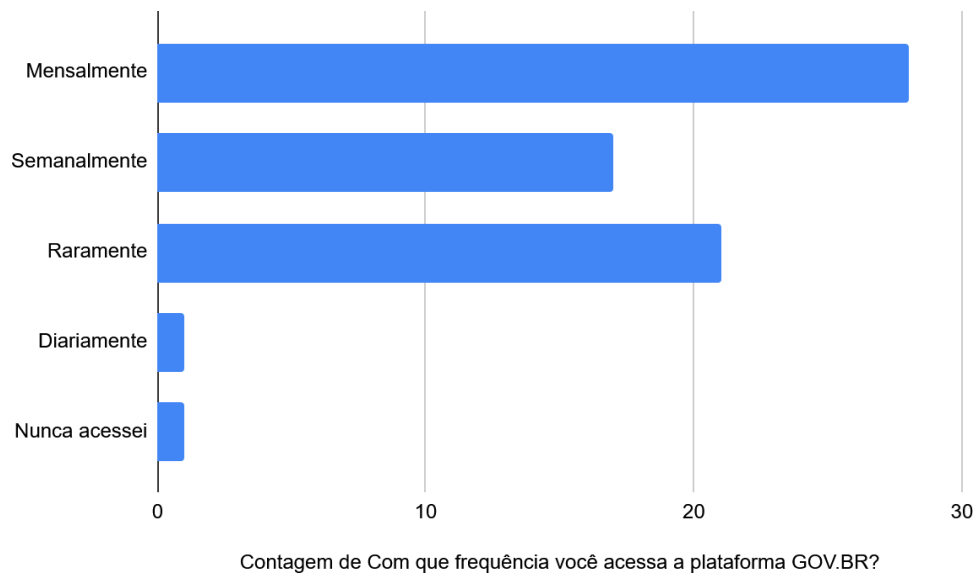
Gráfico 6 – Principal dispositivo de acesso à internet dos respondentes.



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

A frequência de uso da plataforma GOV.BR varia: 41,2% acessam mensalmente, enquanto 30,9% relataram uso raro e 25% semanalmente. Apenas 1,5% disseram nunca ter acessado a plataforma.

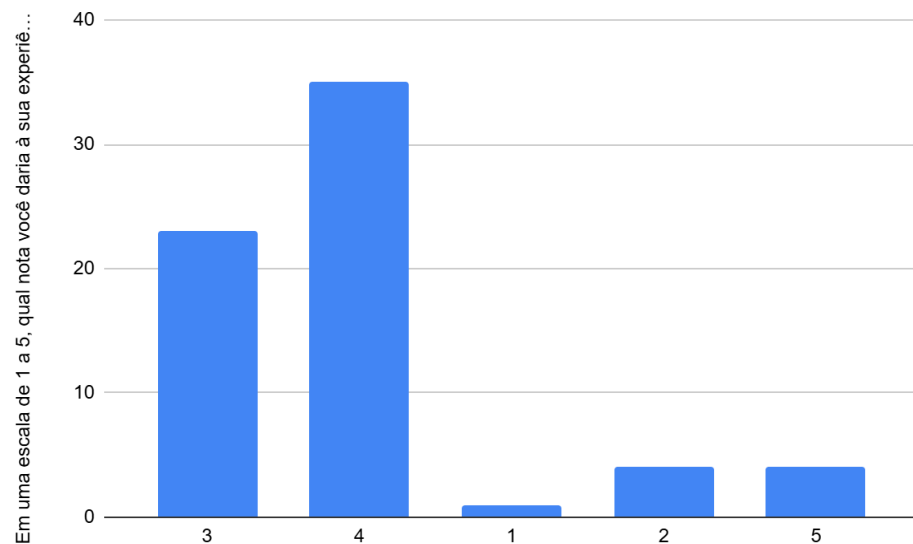
Gráfico 7 – Frequência de acesso ao GOV.BR dos participantes



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

No que se refere à avaliação da experiência geral com a plataforma, a maioria dos participantes atribuiu nota 4 (51,5%) ou nota 3 (33,8%), numa escala de 1 a 5, demonstrando um grau de satisfação moderado com a usabilidade e os serviços oferecidos.

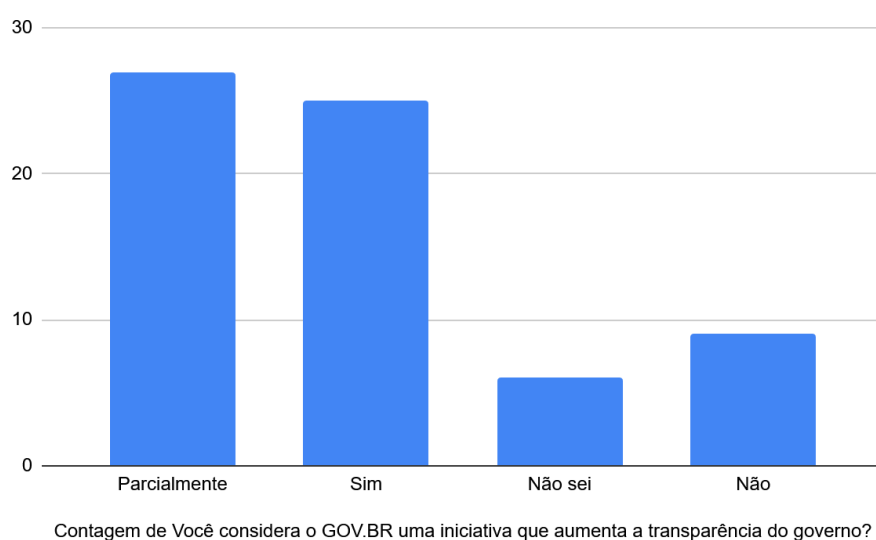
Gráfico 8 – Grau de satisfação da plataforma GOV.BR dos participantes



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Em relação à eficiência, 69,1% acreditam que o GOV.BR contribui para a redução da burocracia no acesso a serviços públicos. No tocante à transparência, 36,8% afirmaram que a plataforma aumenta a transparência governamental, enquanto 39,7% consideram que isso ocorre apenas parcialmente.

Gráfico 9 – Plataforma aumenta a transparência governamental

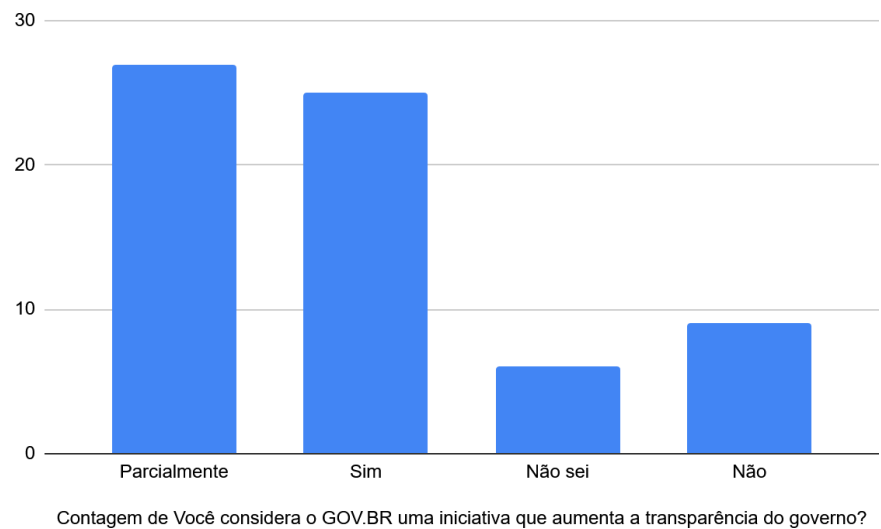


Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Quando questionados sobre o impacto do GOV.BR na percepção sobre os serviços públicos, 44,1% relataram uma percepção “um pouco” melhor, enquanto 30,9% consideraram que “não melhorou nem piorou”.

A maior parte das respostas (61,8%) afirmou que o GOV.BR promove inclusão digital “em parte”, enquanto 16,2% disseram que sim, totalmente. Por outro lado, 13,2% acreditam que a plataforma não contribui para a inclusão digital. Sobre a acessibilidade, 47,1% consideram que pessoas idosas não conseguem utilizar a plataforma com facilidade, e 36,8% responderam que isso “depende do serviço”. Apenas 4,4% acreditam que idosos conseguem utilizá-la com facilidade.

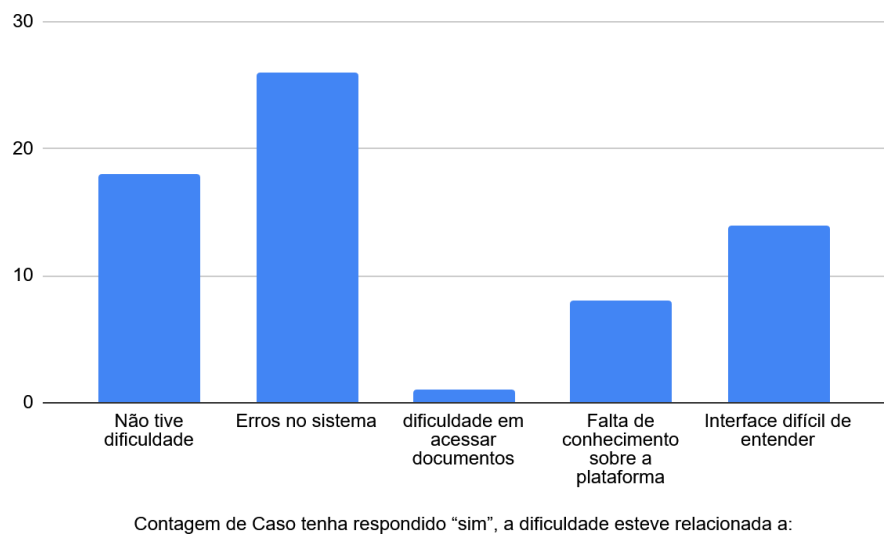
Gráfico 10 – O GOV.BR promove inclusão digital



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Já quanto à acessibilidade para pessoas com deficiência, uma parcela significativa (56,7%) declarou não saber avaliar ou nunca ter reparado. Mais da metade dos participantes (73,1%) já encontraram algum tipo de dificuldade na plataforma.

Gráfico 11 – Dificuldades encontradas na plataforma GOV.BR



Fonte: Elaborado pelo autor (2025).

Ainda assim, 94% dos respondentes gostariam que mais serviços públicos fossem integrados ao GOV.BR, e 91% recomendam a plataforma para outras pessoas, demonstrando reconhecimento de seu potencial, apesar das limitações. A análise dos dados coletados no

formulário aplicado aos cidadãos pernambucanos que são usuários da plataforma GOV.BR revela diversas opiniões sobre eficiência, transparência, acessibilidade e inclusão digital no contexto da transformação digital do serviço público. Essas opiniões conversam diretamente com os objetivos desta pesquisa e evidenciam alguns avanços relevantes que a plataforma trouxe para o serviço público, mas também demonstra alguns problemas estruturais que devem ser superados para garantir que a digitalização do serviço público chegue à população como um todo.

Em relação ao primeiro objetivo da pesquisa, que buscou investigar de que maneira o GOV.BR promove uma maior transparência na interação entre o governo e os cidadãos, com ênfase na disponibilização de informações públicas, os resultados indicam que a maioria dos usuários percebe a plataforma como uma ferramenta que amplia o acesso à informação pública. Porém, essa percepção é de maior parte moderada, já que muitos afirmam que o GOV.BR aumenta a transparência de forma parcial, o que indica que os simples acessos aos dados não garante a compreensão plena das informações. Como apontado por Fung, Graham e Weil (2007), a transparência só se converte em *accountability* quando o cidadão é capaz de interpretar e utilizar as informações de forma crítica. Então fica claro que neste sentido, mesmo que a digitalização tenha feito avanços no acesso à informação, ainda há obstáculos que estão relacionados a linguagem, estrutura e clareza dos dados apresentados à população, principalmente a parte da população que tem um menor letramento digital.

Sobre o segundo objetivo específico, que avalia quão eficientes são os serviços digitais oferecidos pelo GOV.BR, levando em conta o impacto na diminuição da burocracia e nos prazos de resposta aos usuários, os dados da pesquisa revelam um cenário positivo trazido pela plataforma GOV.BR. A grande maioria dos respondentes considera que a plataforma contribui para tornar os serviços públicos menos burocráticos, isso se evidencia no uso recorrente do sistema para funcionalidades como o acesso à carteira de trabalho digital, carteira de identidade, título de eleitor, vacinação e solicitação de benefícios, no qual tais atividades necessitavam de um deslocamento e espera em um ambiente presencial. As percepções estão de acordo com o conceito de governo pós-burocrático, descrito por Dunleavy *et al.* (2006), no qual a utilização de tecnologias digitais permite agilizar os procedimentos e também transformar os fluxos institucionais. A centralização de informações realizada pela plataforma, juntamente com a automação de etapas como agendamento e emissão de documentos, contribui para economia de

tempo e de recursos públicos, gerando impactos positivos tanto administrativamente quanto economicamente.

Já sobre o terceiro objetivo, que consiste em identificar os obstáculos e limitações que a plataforma GOV.BR enfrenta ao inserir soluções digitais para os serviços públicos e propor sugestões de aprimoramento, os resultados demonstram aspectos críticos. Um dos principais desafios demonstrados pelos usuários foi a dificuldade no processo de autenticação (login), especialmente entre faixas etárias mais jovens, o que aponta um paradoxo: mesmo entre os públicos digitalmente engajados, há entraves relacionados à experiência de uso da plataforma. Mecanismos como verificação facial, uso de aplicativos bancários e falhas na leitura de documentos dificultam o acesso contínuo e frustram os usuários. Outro obstáculo é a percepção limitada da acessibilidade da plataforma para pessoas com deficiência: A maioria das respostas afirmou que “não sabia avaliar” ou “nunca ter reparado” no aspecto da acessibilidade para pessoas com deficiência. Dados externos confirmam esta lacuna de falta de acessibilidade. Segundo a BigDataCorp (2022), mais de 99% dos sites governamentais apresentam falhas de acessibilidade. A isso se soma a percepção recorrente de que pessoas idosas têm dificuldade para utilizar a plataforma, especialmente aquelas com baixa escolaridade ou pouca familiaridade com dispositivos digitais. Estes pontos revelam que a transformação digital para ser efetiva precisa ser acompanhada de capacitação, um design de fácil entendimento para todas as faixas etárias e canais de suporte acessíveis.

Por fim, ao analisar o quarto objetivo específico, que buscou analisar como a transformação digital, por meio da plataforma GOV.BR, tem promovido a modernização dos serviços públicos no estado de Pernambuco, é possível afirmar que a digitalização representa um marco na mudança de paradigma da relação entre Estado e sociedade. A maioria dos usuários afirma que recomendaria o uso da plataforma a outras pessoas, o que reforça o reconhecimento do seu valor funcional. A centralização de parte dos serviços governamentais em uma única conta, o uso de login unificado para portais estaduais e federais, a interoperabilidade entre sistemas demonstram um esforço concreto da modernização administrativa e a integração de políticas públicas, em acordo com os eixos definidos na Estratégia de Governo Digital (Decreto nº 10.332/2020). A plataforma se consolida como promotora da cidadania digital e instrumento fundamental para a gestão da informação pública, embora seu sucesso definitivo dependa de ações estruturadas que garantam à

população a inclusão digital ampla, letramento informacional e acessibilidade técnica e social.

Diante do exposto, propõem-se algumas sugestões de melhorias para a plataforma GOV.BR, onde visam ampliar a sua efetividade e alcance social, realmente fazendo com que a transformação digital atinja toda a população:

1. **Implementação plena das diretrizes de acessibilidade digital**, como leitura por voz, navegação por teclado, contraste de cores e design responsivo, garantindo conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015).
2. **Criação de uma versão “Lite” do GOV.BR**, com uma interface mais enxuta, leve e de fácil navegação, voltada para áreas com conexões instáveis e para públicos com baixa alfabetização digital, como idosos, populações rurais e pessoas com baixa escolaridade.
3. **Disponibilização de suporte multicanal**, incluindo atendimento humano por WhatsApp, chatbot com linguagem simples e agentes comunitários digitais em regiões com maior vulnerabilidade, capazes de orientar o uso da plataforma
4. **Desenvolvimento de campanhas educativas**, que ensinam a população como utilizar o GOV.BR, compreendê-lo como ferramenta de cidadania digital e acessar com autonomia os serviços públicos, especialmente nas escolas, centros comunitários e postos de atendimento físico
5. **Promoção de parcerias com estados e municípios**, permitindo com que mais serviços municipais e estaduais sejam integrados a plataforma, ampliando o escopo de atuação do GOV.BR e reduzindo a necessidade de sistemas paralelos com cadastros distintos
6. **Criação de indicadores públicos de usabilidade e inclusão**, com relatórios frequentes de desempenho baseado em métricas como tempo de acesso, taxa de desistência de ação, perfil dos usuários atendidos e níveis de satisfação, garantindo a melhoria contínua da plataforma.

9 CONCLUSÃO

A presente pesquisa buscou compreender as contribuições da plataforma GOV.BR, mediada pela transformação digital, no acesso aos serviços públicos federais no estado de Pernambuco, analisando aspectos de transparência, eficiência, inclusão digital e usabilidade. Os dados obtidos demonstram que a plataforma representa um avanço significativo na modernização da administração pública, centralizando serviços, reduzindo burocracia e permitindo maior agilidade no atendimento. A percepção dos usuários entrevistados revela que, apesar das barreiras existentes, há reconhecimento do potencial da ferramenta para ampliar o acesso remoto, reduzir custos operacionais e fortalecer a cidadania digital.

O objetivo geral proposto foi alcançado, uma vez que a análise permitiu avaliar de forma clara o impacto do GOV.BR na realidade pernambucana, identificando tanto seus benefícios quanto suas limitações. Constatou-se que, embora a maioria dos participantes reconheça ganhos de eficiência e praticidade, há desafios que comprometem a plena inclusão, como dificuldades no processo de autenticação, barreiras de acessibilidade para pessoas idosas ou com deficiência, limitações no letramento digital e a falta de adaptação para regiões com baixa conectividade. Esses fatores indicam que a transformação digital, para ser efetiva, deve vir acompanhada de estratégias de capacitação e de adequações técnicas. O estudo apresenta, no entanto, limitações que precisam ser consideradas. A amostra utilizada foi de conveniência e concentrada principalmente na Região Metropolitana do Recife, o que restringe a generalização dos resultados para todo o estado. O curto período de coleta e a divulgação restrita às redes sociais do pesquisador também influenciaram no número e no perfil dos respondentes. Ainda assim, as percepções obtidas oferecem um panorama relevante para compreender o cenário atual do uso da plataforma em Pernambuco.

A partir dos resultados, é possível apontar caminhos para aprofundamento do tema em pesquisas futuras. Investigações qualitativas com grupos focais e entrevistas em regiões rurais e com menor acesso à internet poderiam ampliar a compreensão sobre os desafios da inclusão digital. Estudos comparativos entre diferentes estados ou regiões também seriam valiosos para identificar boas práticas e propor melhorias replicáveis. Além disso, pesquisas voltadas a mensurar indicadores de acessibilidade digital e impacto socioeconômico do GOV.BR poderiam fornecer subsídios concretos para políticas públicas de transformação digital.

Dessa forma, conclui-se que o GOV.BR é uma ferramenta estratégica para o avanço do governo digital no Brasil e, particularmente, em Pernambuco, mas seu pleno potencial só será atingido quando a plataforma superar as barreiras de acessibilidade, ampliar a integração com serviços estaduais e municipais e promover a inclusão digital de forma abrangente, garantindo que todos os cidadãos possam exercer seus direitos por meio da tecnologia.

REFERÊNCIAS

- AÇÃO EDUCATIVA. **Dados INAF 2024**. São Paulo, 2024. Disponível em: <https://alfabetismofuncional.org.br/dados-inaf-2024.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2025.
- ANATEL. **Documento público do SEI**. [S.l.], [2024. Disponível em: https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?8-74Kn1tDR89f1Q7RjX8EYU46IzCFD26Q9Xx5QNDbqbIGuBQvTrV78dFpuB7IKQqoNrnZCOZ3jtE5kL3VAa5556cOPI5SUdQPc8loctKVzQanQNRvcIh1XFEKYys8Yfr. Acesso em: 28 jun. 2025.
- BRASIL. Ministério da Economia. Secretaria de Governo Digital. **Transformação digital**. Brasília: Secretaria de Governo Digital, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital>. Acesso em: 12 ago. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. **Aprova a Estratégia de Governo Digital 2020–2022**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 29 abr. 2020.
- BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. **Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, ano 148, n. 221, p. 1, 18 nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 28 jun. 2025.
- BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 7 jul. 2015.
- BRASIL. **Conecta GOV.BR – Catálogo de APIs**. [2020?]. Disponível em: <https://www.gov.br/conecta/catalogo/apis/brasil-cidadao-login-unico>. Acesso em: 28 jun. 2025.
- BRASIL. **Portal institucional**. [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/sobre>. Acesso em: 28 jun. 2025.
- BRASIL. **Transparência passiva**. [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/lai-para-sic/transparencia-passiva>. Acesso em: 28 jun. 2025.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 11. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.
- CETIC.br; NIC.br. **Fronteiras da inclusão digital**. São Paulo: CETIC.br/NIC.br, 2022. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/20220613162621/estudo_fronteiras_da_inclusao_digital_2022.pdf. Acesso em: 28 jun. 2025.
- DOBROLYUBOVA, Elena. **Measuring outcomes of digital transformation in public administration**. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, Bratislava, v. 14, n. 1, p. 61–86, jun. 2021. Disponível em: <https://ideas.repec.org/a/vrs/njopap/v14y2021i1p61-86n5.html>. Acesso em: 12 ago. 2025.

DUNLEAVY, Patrick; MARGETTS, Helen; BASTOW, Simon; TINKLER, Jane. **Digital era governance**. Oxford: Oxford University Press, 2006.

FORTUNATI, Leopoldina; NOBILI, Giovanna; NOGUEIRA, Simone Pereira. **New media use in Brazil**. *Online Journal of Communication and Media Technologies*, v. 3, n. 1, p. 149, jan. 2013. Disponível em: <https://www.ojcm.net/download/new-media-use-in-brazil-digital-inclusion-or-digital-divide.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2025.

FUNG, Archon; GRAHAM, Mary; WEIL, David. **Full disclosure**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/books/full-disclosure/9B7CB449268A9F314347062EAC6D6248>. Acesso em: 12 ago. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Mara Elizabette Calengue. **A inclusão digital na terceira idade**. [S.l.], 2014. Disponível em: <https://research.ulusofona.pt/pt/studentTheses/a-inclus%C3%A3o-digital-na-terceira-idade-a-integr%C3%A7%C3%A3o-das-tic-numa-es-5>. Acesso em: 28 jun. 2025.

IBGE. **PNAD Contínua 2023**. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

IBGE. **Censo Demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

MWPT. **Número de sites brasileiros aprovados em todos os testes de acessibilidade tem queda em relação ao ano passado e é ainda menor que 1%**. São Paulo, 13 jun. 2022. Disponível em: <https://mwpt.com.br/numero-de-sites-brasileiros-aprovados-em-todos-os-testes-de-acessibilidade-tem-queda-em-relacao-ao-ano-passado-e-e-ainda-menor-que-1/>. Acesso em: 28 jun. 2025.

OECD. **Digital government review of Brazil**. Paris: OECD Publishing, 2018. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/digital-government-review-of-brazil_9789264307636-en.html. Acesso em: 28 jun. 2025.

OECD. **E-Government for Better Government**. Paris: OECD Publishing, 2005. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/e-government-for-better-government_9789264018341-en.html. Acesso em: 28 jun. 2025.

OECD. **Government at a Glance 2025**. Paris: OECD Publishing, 2025. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0ef0b0cd-en/full-report/transparency-of-public-information_60a963c4.html. Acesso em: 28 jun. 2025.

OECD. **OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age**. Paris: OECD Publishing, 2023. Disponível em: https://www.oecd.org/en/publications/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age_2ade500b-en.html. Acesso em: 28 jun. 2025.

PERNAMBUCO. **Portal do Governo de Pernambuco**. [S.l.], [s.d.]. Disponível em: <https://www.pe.gov.br>. Acesso em: 28 jun. 2025.

REPÚBLICA. **Anuário de gestão de pessoas no serviço público 2024**. Rio de Janeiro: República.org, 2024. Disponível em: <https://www.appego.com.br/wp->

content/uploads/2024/12/Anuario_Gestao_Pessoas.pdf. Acesso em: 28 jun. 2025.

TONELLI, Dany Flávio; MOREIRA, Samantha Thais Baião; MESQUITA, Iasmim; SILVA, Stephania Rezende; VASQUES, Maria Olívia. **Uma proposta de modelo analítico para a inovação na gestão pública**. Brasília: ENAP, 2023. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2944>. Acesso em: 28 jun. 2025.

WORLD BANK. **GovTech Maturity Index 2022**. Washington, DC: World Bank Group, 2022. Disponível em: <https://openknowledge.worldbank.org/entities/publication/10b535a7-e9d4-51bd-96ed-6b917d5eb09e>. Acesso em: 28 jun. 2025.

XIAO, Jianying; ZHANG, Hui; HAN, Lixin. **How digital transformation improve government performance**. *IEEE Access*, [S.l.], 2022. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/10147824>. Acesso em: 12 ago. 2025.

ZHANG, Rui *et al.* **Bridging the digital divide for persons with disabilities**. *IEEE Access*, v. 11, p. 71983–71999, 2023. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/document/10147824>. Acesso em: 28 jun. 2025.

APÊNDICE A - Questionário aplicado aos entrevistados

Pergunta de consentimento

Você concorda em participar desta pesquisa? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não

Nome *(obrigatória)*:

Email *(obrigatória)*:

Seção 1 – Sobre você e seu acesso à internet

Qual sua faixa etária? *(obrigatória)*

- ☐ Menos de 18 anos
- ☐ 18 a 24 anos
- ☐ 25 a 34 anos
- ☐ 35 a 44 anos
- ☐ 45 a 59 anos
- ☐ 60 anos ou mais

1. Qual seu gênero? *(obrigatória)*

- ☐ Mulher cisgênero
- ☐ Homem cisgênero
- ☐ Mulher transgênero
- ☐ Homem transgênero
- ☐ Pessoa não binária
- ☐ Prefiro não informar
- ☐ Outro:

2. Qual seu nível de escolaridade? *(obrigatória)*

- ☐ Ensino fundamental incompleto
- ☐ Ensino fundamental completo
- ☐ Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo
- ☐ Ensino superior incompleto
- ☐ Ensino superior completo
- ☐ Pós-graduação ou mais

3. Em qual região de Pernambuco você reside? *(obrigatória)*

- ☐ Região Metropolitana do Recife
- ☐ Zona da Mata
- ☐ Agreste
- ☐ Sertão

4. Você mora em área: *(obrigatória)*

- ☐ Urbana
 - ☐ Rural
5. Você possui acesso regular à internet? *(obrigatória)*
- ☐ Sim
 - ☐ Não
6. Qual tipo de conexão à internet você utiliza com mais frequência? *(obrigatória)*
- ☐ Fibra óptica
 - ☐ Internet via rádio
 - ☐ Dados móveis (3G/4G/5G)
 - ☐ Wi-Fi comunitário/público
 - ☐ Outro:
7. Qual dispositivo você mais utiliza para acessar a internet? *(obrigatória)*
- ☐ Celular
 - ☐ Computador/Notebook
 - ☐ Tablet
 - ☐ Outro:

Seção 2 – Utilização do GOV.BR

8. Com que frequência você acessa a plataforma GOV.BR? *(obrigatória)*
- ☐ Diariamente
 - ☐ Semanalmente
 - ☐ Mensalmente
 - ☐ Raramente
 - ☐ Nunca acessei

Seção 3 – Sua experiência com o GOV.BR

9. Como você se autentica no GOV.BR? *(obrigatória)*
- ☐ CPF e senha
 - ☐ Reconhecimento facial
 - ☐ Através de certificado digital
 - ☐ Não sei responder
10. Qual foi o principal serviço que você acessou no GOV.BR? *(obrigatória)*
- ☐ INSS (consulta ou agendamento)
 - ☐ Carteira Digital de Trânsito
 - ☐ Carteira de Trabalho Digital
 - ☐ Imposto de Renda (Receita Federal)
 - ☐ Outro:
11. Como você avalia a facilidade de navegação na plataforma GOV.BR? *(obrigatória)*
- ☐ Muito fácil
 - ☐ Fácil

- ☐ Média
- ☐ Difícil
- ☐ Muito difícil

12. Você já teve dificuldades para acessar ou utilizar algum serviço? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não

13. Caso tenha respondido “Sim” na pergunta anterior, a dificuldade esteve relacionada a: *(obrigatória)*

- ☐ Falta de internet/tecnologia
- ☐ Falta de conhecimento sobre a plataforma
- ☐ Erros no sistema
- ☐ Interface difícil de entender
- ☐ Não tive dificuldade
- ☐ Outro:

14. Como você compara o atendimento digital com o atendimento presencial? *(obrigatória)*

- ☐ Muito melhor
- ☐ Melhor
- ☐ Igual
- ☐ Pior
- ☐ Muito pior

15. Você sente que economizou tempo ao utilizar a plataforma? *(obrigatória)*

- ☐ Sim, muito
- ☐ Sim, razoavelmente
- ☐ Pouco
- ☐ Não

16. Os serviços que você usou estavam funcionando corretamente? *(obrigatória)*

- ☐ Sempre
- ☐ Na maioria das vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

17. A plataforma fornece informações claras sobre os serviços? *(obrigatória)*

- ☐ Sempre
- ☐ Às vezes
- ☐ Raramente
- ☐ Nunca

18. Você considera o GOV.BR uma plataforma segura para seus dados pessoais? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei avaliar

19. Você já utilizou o login do GOV.BR em outro site ou serviço (ex.: site do estado de PE, prefeitura, etc.)? *(obrigatória)*
- ☐ Sim
 - ☐ Não
 - ☐ Não sei

Seção 4 – Avaliação geral e sugestões

20. Em uma escala de 1 a 5, qual nota você daria à sua experiência geral com o GOV.BR? *(obrigatória)*
- ☐ 1 – Ruim
 - ☐ 2
 - ☐ 3
 - ☐ 4
 - ☐ 5 – Muito bom
21. O GOV.BR melhorou sua percepção sobre os serviços públicos? *(obrigatória)*
- ☐ Muito
 - ☐ Um pouco
 - ☐ Nem melhorou nem piorou
 - ☐ Piorou
 - ☐ Não sei dizer
22. Você considera o GOV.BR uma iniciativa que aumenta a transparência do governo? *(obrigatória)*
- ☐ Sim
 - ☐ Parcialmente
 - ☐ Não
 - ☐ Não sei
23. Você considera que a plataforma contribui para reduzir a burocracia no acesso a serviços públicos? *(obrigatória)*
- ☐ Sim
 - ☐ Não
 - ☐ Em parte
24. Na sua opinião, o GOV.BR promove inclusão digital? *(obrigatória)*
- ☐ Sim, totalmente
 - ☐ Em parte
 - ☐ Não
 - ☐ Não sei
25. Você considera que pessoas idosas conseguem usar a plataforma com facilidade? *(obrigatória)*
- ☐ Sim
 - ☐ Não

- ☐ Depende do serviço
- ☐ Não sei avaliar

26. Você considera o design da plataforma acessível para pessoas com deficiência? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Nunca reparei
- ☐ Não sei dizer

27. Você já teve dificuldades com autenticação (login) na plataforma? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Nunca tentei

28. Você gostaria que mais serviços fossem integrados ao GOV.BR? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Indiferente

29. Você recomendaria o uso do GOV.BR para outras pessoas? *(obrigatória)*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Talvez