



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**



PATRICIA CURBANI DE PIETRE

**DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA
ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E
PENSIONISTAS**

**VITÓRIA-ES
2025**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



PATRICIA CURBANI DE PIETRE

**DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA
ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E
PENSIONISTAS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Orientadora: Prof^ª. D. Sc. Adriana Fiorotti Campos

**VITÓRIA-ES
2025**

Ficha catalográfica disponibilizada pelo Sistema Integrado de Bibliotecas - SIBI/UFES e elaborada pelo autor

C975d Curbani De Pietre, Patricia, 1994-
Desafios e oportunidades no uso da plataforma SouGov.br: :
uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados
e pensionistas / Patricia Curbani De Pietre. - 2025.
191 f.

Orientadora: Adriana Fiorotti Campos.
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) -
Universidade Federal do Espírito Santo, Centro de Ciências
Jurídicas e Econômicas.

1. Administração Pública. 2. Inclusão digital. 3. Tecnologia e
idosos. I. Fiorotti Campos, Adriana. II. Universidade Federal do
Espírito Santo. Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas. III.
Título.

CDU: 35



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA



PATRICIA CURBANI DE PIETRE

DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão Pública, da Universidade Federal do Espírito Santo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Gestão Pública.

Aprovado em 25 de agosto de 2025.

COMISSÃO EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
gov.br ADRIANA FIOROTTI CAMPOS
Data: 25/08/2025 19:44:44-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof^a. D. Sc. Adriana Fiorotti Campos
Universidade Federal do Espírito Santo
Programa de Pós-graduação em Gestão Pública
(Orientadora)

Documento assinado digitalmente
gov.br OSMAR VICENTE CHEVEZ POZO
Data: 26/08/2025 17:34:51-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dr. Osmar Vicente Chevez Pozo
Universidade Federal do Espírito Santo
Programa de Pós-graduação em Gestão Pública

Documento assinado digitalmente
gov.br GIOVANILTON ANDRÉ CARRETTA FERREIRA
Data: 26/08/2025 13:19:30-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dr. Giovanilton André Carreta Ferreira
Universidade de Vila Velha
Programa de Pós-Graduação Arquitetura e
Cidade

Dedico este trabalho a toda a minha família, em especial ao meu esposo Filipe e à minha filha Helena, pela compreensão do tempo despendido junto ao mestrado, e a minha mãe Angela, que sempre incentivou meus estudos.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço profundamente a Deus, meu pai querido e amado, que me sustentou todos os dias durante esta jornada. A Ele seja dada toda a honra, toda a glória e todo louvor. Agradeço ao meu esposo, Filipe, cujo apoio incondicional, paciência e incentivo foram fundamentais nesses dois anos. À minha doce filha Helena, que mesmo tão pequena, soube colaborar para que eu pudesse continuar.

À minha família, que sempre esteve ao meu lado, ofereço minha eterna gratidão. A minha mãe e minha irmã, aos meus sogros, cunhados e sobrinhos, meu agradecimento especial pelas orações, pelo amor e pela torcida. Vocês foram uma fonte constante de força e motivação.

Agradeço também à Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes) e ao Programa de Mestrado em Gestão Pública (PPGGP) pela oportunidade de aprendizado e crescimento que me proporcionaram. A qualidade do ensino e a dedicação dos professores foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho, em especial, agradeço a minha orientadora, Professora D.Sc. Adriana Fiorotti Campos, que sempre se mostrou disponível para ajudar e me direcionar nesta caminhada, bem como aos professores que aceitaram o convite para compor a banca examinadora.

À Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) da Ufes, onde atuo como servidora, expresso meu agradecimento pelo incentivo e apoio recebido. O ambiente profissional e as oportunidades oferecidas foram essenciais para a realização deste mestrado.

A todos vocês, meu muito obrigada por contribuírem para que este estudo fosse finalizado.

*Dá instrução ao sábio, e ele se fará mais sábio;
ensina o justo e ele aumentará em entendimento.*

Provérbios 9:9

RESUMO

DE PIETRE, Patricia Curbani. **Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR**: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas. 2025. 191f Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão Pública) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2025.

Introdução: O avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) transformou a Administração Pública, impulsionando o uso do Governo Eletrônico. No entanto, a exclusão digital ainda é um obstáculo, especialmente entre o público idoso. Nesse contexto, o aplicativo SOUGOV.BR foi lançado em 2021 com o objetivo de centralizar e simplificar serviços aos servidores públicos federais do poder Executivo. Na Ufes, embora a adesão ao aplicativo seja alta, muitos servidores aposentados e pensionistas, em sua maioria idosos, continuam buscando atendimento presencial para demandas que poderiam ser resolvidas digitalmente pelo aplicativo. Diante disso, definiu-se o seguinte **problema de pesquisa**: quais são os desafios e as oportunidades, a partir da perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas, no uso da plataforma SOUGOV.BR? O **objetivo geral** é analisar, a partir da perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas, os desafios e as oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR. Em relação ao **Aporte teórico**, esta pesquisa baseou-se no conceito de Governo Eletrônico e demais desdobramentos. Quanto aos **métodos e procedimentos**, a pesquisa possui abordagem quali-quantitativa, foi descritiva e exploratória. Os dados foram coletados por meio de observação participante, pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, formulário aplicado a aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais e entrevistas com roteiro semiestruturado junto a servidores da área de atendimento. A análise envolveu estatística descritiva, análise de conteúdo e análise documental. Os **resultados** mostraram que os serviços mais utilizados pelos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais no SOUGOV.BR são contracheques, informe de rendimentos, prova de vida, atualização cadastral, consignação e saúde suplementar. Entre os desafios, destacaram-se baixa familiaridade com tecnologia, receio de golpes, dificuldades com o acesso via GOV.BR e pouca intuitividade do aplicativo. Como benefícios, citaram-se agilidade, comodidade e redução de deslocamentos, embora a preferência pelo atendimento presencial permaneça. As entrevistas com os servidores da DGP confirmaram tais achados e evidenciaram a importância do suporte humano. Foram sugeridos aprimoramentos como manutenção do atendimento presencial, interface simplificada para idosos, tutoriais e treinamentos, canal oficial de informações e maior autonomia local para auxiliar no acesso.

Palavras-chave: Gestão Pública; Governo Eletrônico; Inclusão digital; Acessibilidade; SouGov.br.

ABSTRACT

DE PIETRE, Patricia Curbani. **Challenges and opportunities in the use of the SOUGOV.BR platform**: an analysis based on the perspective of retired public servants and pensioners. 2025. 191f Dissertation (Professional Master in Public Management) – Federal University of Espírito Santo, Vitória, 2025.

Introduction: The advancement of Information and Communication Technologies (ICTs) has transformed Public Administration, promoting the use of Electronic Government. However, digital exclusion remains a challenge, especially among the elderly. In this context, the SOUGOV.BR application was launched in 2021 with the aim of centralizing and simplifying services for federal public servants of the Executive Branch. At Uf, although adherence to the application is high, many retired public servants and pensioners — mostly elderly — continue to seek in-person assistance for demands that could be resolved digitally through the platform. Given this scenario, the **research problem** was defined as: What are the challenges and opportunities, from the perspective of retired public servants and pensioners, in the use of the SOUGOV.BR platform? The **general objective** is to analyze, from the perspective of retired public servants and pensioners, the challenges and opportunities in using the SOUGOV.BR platform. As for the **theoretical framework**, the study is grounded in concepts of Electronic Government and related developments. **Methodologically**, the research follows a qualitative and quantitative (quali-quantitative) approach, and is classified as descriptive and exploratory. Data were collected through participant observation, bibliographic and documentary research, a survey applied to retirees and pensioners aged 60 or older, and semi-structured interviews with public servants working in the service area. The analysis involved descriptive statistics, content analysis, and document analysis. The **results** The results showed that the most frequently used services by retirees and pensioners aged 60 and over on SOUGOV.BR are pay slips, income statements, proof of life, personal data updates, payroll loans, and supplementary health benefits. Among the main challenges were low familiarity with technology, fear of online fraud, difficulties accessing the platform via GOV.BR, and the app's low intuitiveness. Reported benefits included agility, convenience, and reduced need for travel, although preference for in-person service remains. Interviews with DGP staff confirmed these findings and highlighted the importance of human support. Suggested improvements include maintaining in-person service, creating a simplified interface for older adults, developing tutorials and training sessions, establishing an official information channel, and granting greater local autonomy to assist with access.

Keywords: Public management; Electronic government; Digital inclusion; Accessibility; SouGov.br.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	63
Figura 2 - Interface do aplicativo SOUGOV.BR.....	75
Figura 3 - Passo a passo de acesso à Central de Ajuda no SOUGOV.BR.....	129

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Faixa etária dos servidores aposentados e pensionistas	113
Gráfico 2 – Servidores aposentados e pensionistas por gênero	114
Gráfico 3 - Estado civil dos servidores aposentados e pensionistas	114
Gráfico 4 - Grau de escolaridade dos servidores aposentados e pensionistas	115
Gráfico 5 - Quantitativo de servidores aposentados e pensionistas entrevistados.....	116
Gráfico 6 - Perfil ocupacional dos servidores aposentados antes da aposentadoria.....	116
Gráfico 7 - Acesso e uso de tecnologia pelos servidores aposentados e pensionistas	117
Gráfico 8 - Principais aplicativos utilizados pelos servidores aposentados e pensionistas	118
Gráfico 9 - Servidores aposentados e pensionistas que já utilizaram serviços ou acessaram informações do SOUGOV.BR.....	120
Gráfico 10 - Serviços/Informações do SOUGOV.BR mais mencionados pelos servidores aposentados e pensionistas	121
Gráfico 11 - Frequência de acesso ao aplicativo SOUGOV.BR pelos servidores aposentados e pensionistas	122
Gráfico 12 - Grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR.....	123
Gráfico 13 - Grau de escolaridade x Grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR	124
Gráfico 14 - Faixa etária x Grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR	126
Gráfico 15 - Canais de apoio mais mencionados no uso do SOUGOV.BR	127
Gráfico 16 - Avaliação do atendimento presencial na Diretoria de Gestão de Pessoas.....	131
Gráfico 17 - Desafios do SOUGOV.BR	133
Gráfico 18 - Benefícios do SOUGOV.BR	134

Gráfico 19 - Ações mencionadas que poderiam facilitar o uso do SOUGOV.BR	136
Gráfico 20 - Ações que os servidores aposentados e pensionistas acreditam poder adotar para se tornarem mais confiantes e independentes no uso do SOUGOV.BR	137
Gráfico 21 - Avaliação da Usabilidade.....	148
Gráfico 22 - Avaliação da Qualidade do Sistema	150
Gráfico 23 - Avaliação da Qualidade e Segurança da Informação.....	152
Gráfico 24 - Avaliação da Acessibilidade.....	154
Gráfico 25 - Avaliação da Satisfação do Usuário	155

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Artigos obtidos pelo levantamento inicial	34
Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”	35
Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico	46
Quadro 4 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre G2E	54
Quadro 5 - Artigos sugeridos pelos professores da banca de qualificação	57
Quadro 6 - Principais modelos de interação no Governo Eletrônico	60
Quadro 7 - Panorama das principais legislações de Governo Eletrônico no Brasil: de 2011 a 2021	67
Quadro 8 - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para os servidores aposentados, pensionistas e anistiados políticos civis	73
Quadro 9 - Descrição de categorias fundamentais para o instrumento de coleta de dados	80
Quadro 10 - Dissertações correlatas	86
Quadro 11 - Escala do tipo <i>Likert</i>	96
Quadro 12 - Objetivos específicos e procedimentos metodológicos	100

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Busca no Periódico Capes - levantamento inicial	33
Tabela 2 - Busca no Periódico Capes - busca por assunto - Governo Eletrônico	44
Tabela 3 - Busca no Periódico Capes - busca nas bases de dados sobre Governo Eletrônico	45
Tabela 4 - Busca na base de dados <i>Scopus</i> - G2E	53
Tabela 5 - Quantidade de servidores do Sare e servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais da Ufes	94
Tabela 6 - Aplicação dos formulários junto aos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais	108
Tabela 7 - Realização das entrevistas semiestruturadas com os servidores do Sare	109

ABREVIações E SIGLAS

APF - Administração Pública Federal

Capes - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CEPSH - Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos

CNODS - Comissão Nacional dos ODS

COR - Centro de Operações Rio

DGP - Diretoria de Gestão de Pessoas

E-gov - Governo Eletrônico

E-governo - Governo Eletrônico

EGD - Estratégia de Governança Digital

NPM - *New Public Management*

NPS - *New Public Service*

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

ONU - Organização das Nações Unidas

PGD - Programa de Gestão de Desempenho

Progep - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

Sare - Setor de Atendimento e Recadastramento

SLTI - Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

SIAPE - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos

SIs - Sistemas de Informação

SPD - Seção de Pagamentos e Descontos

TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TICs - Tecnologias de Informação e Comunicação

Ufes - Universidade Federal do Espírito Santo

SUMÁRIO

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS	18
1.1 PERCURSO ACADÊMICO E PROFISSIONAL	18
1.2 O TEMA	19
1.3 O CONTEXTO E O PROBLEMA	20
1.4 OBJETIVOS	27
1.4.1 Objetivo geral	27
1.4.2 Objetivos específicos	27
1.5 PRODUTO TÉCNICO OBTIDO	28
1.6 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA	29
1.6.1 Delimitação	29
1.6.2 Justificativa	30
2. APORTE TEÓRICO	32
2.1 SÍNTESE BIBLIOGRÁFICA	32
2.2 GOVERNO ELETRÔNICO	58
2.2.1 Governo Eletrônico no Brasil	65
2.2.1.1 Marco legal do Governo Eletrônico no Brasil	65
2.2.2 Plataforma SOUGOV.BR	72
2.3 INCLUSÃO DIGITAL	76
2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTAIS PARA A CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	80
2.4.1 Usabilidade	81
2.4.2 Qualidade do Sistema	83
2.4.3 Qualidade e Segurança da Informação	83
2.4.4 Acessibilidade	84
2.4.5 Satisfação do Usuário	85

2.5 TRABALHOS CORRELATOS	86
3. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	90
3.1 ABORDAGEM E TIPOLOGIA DA PESQUISA	90
3.2 FONTE E NATUREZA DOS DADOS	92
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	94
3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	95
3.5 FORMA DE TRATAMENTO DE DADOS.	98
3.6 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA	101
3.6.1 Etapas no Conselho de Ética em Pesquisa	101
3.7 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO PILOTO.	103
3.8 APLICAÇÃO DOS FORMULÁRIOS E REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS	105
4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS	111
4.1 PERFIS DOS SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS	113
4.2 PERFIS DOS SERVIDORES DO SETOR DE ATENDIMENTO E RECADASTRAMENTO.....	118
4.3 CONHECIMENTO E ACESSO AO APLICATIVO SOUGOV.BR.....	120
4.4 DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR	132
4.4.1 Etapa 3 do formulário: Inclusão digital.	133
4.4.2 Etapa 4 do formulário: Avaliação do aplicativo	147
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	157
5.1 RESGATANDO OS OBJETIVOS.	157
5.2 CONTRIBUIÇÕES	159
5.3 PRODUTO TÉCNICO	160
5.4 CONTRIBUIÇÕES METODOLÓGICAS.....	161
5.5 ADERÊNCIA	161

5.6 REPLICABILIDADE.....	162
5.7 INOVAÇÃO	162
5.8 ÊNFASE DA DISSERTAÇÃO	163
5.9 SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS	163
REFERÊNCIAS	164
APÊNDICES	173
APÊNDICE A - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para servidores ativos, líderes e ex servidores	173
APÊNDICE B - Formulário aplicado aos servidores aposentados e pensionistas com idade igual ou maior a 60 anos	176
APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (formulário)	180
APÊNDICE D - Roteiro de entrevista semiestruturada.....	183
APÊNDICE E - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (entrevista semiestruturada)	184
APÊNDICE F - Atestado de recebimento do Produto Técnico	187
ANEXOS	188
ANEXO A - Autorização da instituição da pesquisa	188
ANEXO B - Declaração de compromisso ético de não início da pesquisa.....	189
ANEXO C - Autorização da instituição da pesquisa II	190
ANEXO D - Declaração de compromisso ético de não início da pesquisa II.....	191

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

1.1 PERCURSO ACADÊMICO E PROFISSIONAL

Desde criança, sempre fui interessada pela área de ciências exatas. Esse interesse me levou a cursar Engenharia de Produção na Universidade Federal do Espírito Santo (Ufes). Após concluir o curso, em 2018, comecei a me preparar para concursos públicos. No entanto, devido à pandemia da *Covid-19* e a consequente abstenção da oferta de concursos, passei dois anos sem oportunidades. Em 2022, consegui aprovação no cargo de assistente em administração, também na Ufes, onde comecei a atuar na Diretoria de Gestão de Restaurantes.

No ano de 2023, ingressei no mestrado em Gestão Pública, com o objetivo de aperfeiçoar meus conhecimentos e habilidades no serviço público. A formação em Engenharia de Produção me proporcionou uma visão ampla sobre tecnologia e inovação, conceitos que sempre me instigaram e que se mostraram ainda mais relevantes durante meus estudos para o mestrado.

No início de 2024, fui removida para a Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP), onde comecei a atuar no setor de atendimento ao público. Nesse novo contexto, passei a atender servidores ativos, aposentados e pensionistas, o que me permitiu observar de perto as dificuldades enfrentadas por muitos desses servidores, especialmente os aposentados e pensionistas idosos, na utilização do aplicativo SOUGOV.BR. Apesar do aplicativo ser obrigatório para a realização de serviços, como a solicitação do benefício per capita saúde e a consulta de contracheques, muitos deles, por dificuldades com senhas, e-mails ou até mesmo com o manuseio da tecnologia, precisavam recorrer ao atendimento presencial.

Hoje, em 2025, atuo na Seção de Pagamentos e Descontos (SPD), ainda dentro da DGP, mas agora não realizo atendimentos que envolvam a plataforma SOUGOV.BR. Entretanto, a experiência anterior me trouxe à tona um questionamento sobre a Acessibilidade do Governo Eletrônico e das plataformas digitais, para um público que, muitas vezes, não está familiarizado com essas

ferramentas. Foi nesse contexto que a ideia do presente estudo surgiu, motivada pela necessidade de investigar a plataforma, sob a perspectiva dos usuários.

1.2 O TEMA

O tema deste trabalho consiste em apresentar os desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR sob a perspectiva dos servidores públicos, aposentados e pensionistas, idosos, com idade igual ou acima de 60 anos de idade. A pesquisa se concentra em analisar como essa ferramenta digital, projetada para facilitar o acesso a diversos serviços públicos (Andrade, 2023, p. 8), é utilizada por este grupo específico de usuários, que frequentemente enfrenta barreiras tecnológicas (Podgórnjak-Krzykacz; Przywojska; Wiktorowicz, 2020, p.17).

A Acessibilidade dos serviços públicos é um direito fundamental que deve ser garantido a todos os cidadãos (Pimentel; Pimentel, 2018, p. 91), independentemente de sua idade ou habilidade tecnológica. Contudo, o avanço das tecnologias digitais e a migração dos serviços públicos para plataformas eletrônicas, como o SOUGOV.BR, criam desafios para um segmento considerável da população, especialmente para os idosos. Muitos não possuem a familiaridade ou a confiança necessária para navegar em ambientes digitais complexos, o que resulta em exclusão digital (Abad-Alcalá *et al.*, 2017, p. 39).

Além das barreiras tecnológicas, há também uma questão cultural e de adaptação. Os idosos, que cresceram em uma era anterior à digitalização, muitas vezes preferem interações tradicionais, como presenciais ou telefônicas, onde encontram maior conforto e compreensão. Entretanto, com a crescente digitalização dos serviços públicos, essas formas tradicionais de atendimento têm sido gradualmente substituídas, colocando-os em uma posição vulnerável. Este cenário não apenas limita o acesso a benefícios e informações, como também pode gerar frustração, ansiedade e um sentimento de exclusão (Tavares; Souza, 2012, p. 4).

Em estudo realizado no Reino Unido por Harvey, Hastings e Chowdhury (2023, p. 1.165), observou-se que a exclusão digital entre idosos é um problema grave que

afeta sua capacidade de acessar serviços essenciais *online*, como *websites* governamentais. A pesquisa destacou que muitos idosos percebem essas plataformas como complexas, o que, aliado à falta de confiança em suas habilidades tecnológicas e a possíveis dificuldades físicas ou cognitivas, limita ainda mais sua interação com a tecnologia. Além disso, essa situação gera uma dependência significativa de amigos e familiares para a obtenção de suporte, resultando em um crescente sentimento de isolamento.

Por outro lado, a digitalização dos serviços públicos também apresenta oportunidades. Se corretamente implementadas, essas tecnologias podem facilitar o acesso a informações e permitir maior autonomia. No entanto, para que essas vantagens sejam plenamente aproveitadas, é essencial que as plataformas digitais sejam inclusivas e adaptadas às necessidades de todos os usuários (Reck; Hübner, 2021, p. 1.094).

1.3O CONTEXTO E O PROBLEMA

Nas últimas décadas, houve um avanço significativo nas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). Esse progresso tecnológico não apenas transformou o cotidiano das pessoas, expandindo suas capacidades de comunicação e acesso à informação, mas também apresentou novos desafios e oportunidades para a Administração Pública. A rápida evolução das TICs tem exigido uma adaptação contínua por parte dos órgãos governamentais, que precisam constantemente revisar suas estratégias e práticas para aproveitar plenamente as vantagens oferecidas por essas tecnologias (Medeiros; Guimarães, 2006, p. 2).

Este cenário dinâmico sublinha a importância de políticas públicas inovadoras e de uma gestão ágil, que sejam capazes de se adaptar rapidamente às mudanças tecnológicas. À medida que as TICs continuam a evoluir rapidamente, há uma demanda crescente sobre os governos para oferecer serviços públicos que sejam mais eficientes, acessíveis e alinhados às expectativas dos cidadãos. Isso requer não apenas investimentos em infraestrutura digital e capacitação de pessoal, mas também um foco na transparência, na participação cívica e na equidade no acesso

aos benefícios da transformação digital (Tavares; Bitencourt; Cristóvam, 2021, p. 808-810).

A evolução do Governo Eletrônico, que visa integrar as TICs na Administração Pública, facilita a centralização e a integração de serviços. Isso permite que os cidadãos tenham acesso a informações em tempo real e interajam de forma mais eficiente com as instituições governamentais. Essa sinergia não apenas aprimora a eficiência administrativa, mas também fomenta a inclusão digital, assegurando que todos os cidadãos possam usufruir dos benefícios das tecnologias urbanas, contribuindo assim para uma sociedade mais equitativa e participativa (Ilhami; Marlovia; Achmad, 2022, p. 8.382).

Ampliando essa perspectiva, o conceito de Governo Digital surge como uma evolução do Governo Eletrônico, aprofundando o uso estratégico das tecnologias digitais na prestação de serviços públicos e na interação com a sociedade, sendo um conceito que se refere à utilização de tecnologias digitais para aprimorar a prestação de serviços públicos e a interação entre o Estado e os cidadãos. Este modelo é impulsionado pelo avanço das TICs, que atuam como catalisadores fundamentais para a transformação da Administração Pública. O objetivo do Governo Digital não é apenas modernizar os serviços, mas também torná-los mais acessíveis e eficientes, promovendo uma gestão que responda rapidamente às demandas da sociedade. Esta iniciativa objetiva garantir que os cidadãos tenham acesso facilitado a serviços essenciais, como saúde, educação e assistência social, promovendo a inclusão e a equidade no acesso a direitos sociais. No entanto, a implementação do Governo Digital enfrenta desafios significativos, como a resistência à mudança, a necessidade de capacitação dos gestores públicos e a infraestrutura tecnológica. Portanto, o sucesso na adoção do Governo Digital depende do comprometimento das instituições públicas em utilizar as TICs de maneira estratégica, visando não apenas a eficiência, mas também a promoção de direitos sociais e a participação cidadã (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 217).

O conceito de Governo Eletrônico, também conhecido como *e-gov* ou *e-governo*, emergiu como uma iniciativa do setor público para responder de forma ágil e eficiente às necessidades da sociedade. Esta abordagem inovadora na

Administração Pública foca em disponibilizar informações e serviços governamentais por meio da *Internet*, tornando o acesso mais acessível aos cidadãos e promovendo interação entre governo e sociedade (Sampaio *et al.*, 2014, p. 215).

O Governo Eletrônico e o Governo Digital são conceitos inter-relacionados, mas distintos, enquanto o Governo Eletrônico se concentra na utilização de TICs para digitalizar serviços e melhorar a eficiência administrativa na interação entre governo e cidadãos, o Governo Digital abrange uma abordagem mais ampla e transformadora, incorporando tecnologias digitais de forma disruptiva para promover direitos sociais, incentivar a participação cidadã e garantir transparência, visando a melhoria da qualidade dos serviços públicos e uma gestão mais integrada e socialmente responsável (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020, p. 2011).

O paradigma do Governo Eletrônico enfrenta vários desafios. Entre esses desafios, estão a limitada disponibilidade de tecnologias para uma parte específica da população brasileira, bem como a necessidade urgente de uma estrutura mínima de TICs no setor administrativo (Nogueira Júnior, 2018, p. 40).

Conforme os governos passam a utilizar tecnologias e dados para desenvolver serviços, ampliar o acesso e promover o intercâmbio de informações entre órgãos públicos, esses elementos tornam-se requisitos para a melhoria da gestão e da entrega de serviços à sociedade. Nesse contexto, surge a necessidade de otimizar os resultados da transformação digital e explorar maneiras de liberar o potencial e a riqueza dos dados governamentais abertos. (Nogueira Júnior; Valle; Benelli, 2024, p. 99).

Considerando a implementação do Governo Eletrônico no Brasil, Anjos e Ezequiel (2011, p. 68) realizaram uma análise crítica da implementação e da expansão dos serviços públicos oferecidos pela Internet. Os autores argumentam que é vantajoso e interessante oferecer serviços públicos que possam ser acessados remotamente pela população. No entanto, destacam diversos desafios a serem enfrentados, como a necessidade de tornar a Administração Pública mais eficiente, ajustar as atividades do Estado às demandas dos cidadãos, promover maior participação e transparência nas ações governamentais, entre outros aspectos. A pesquisa

também aponta que um dos desafios na adoção de serviços, é a inclusão social e digital, fundamental para alcançar a universalização e a democratização do acesso aos serviços públicos, sejam eles eletrônicos ou não.

Nesse cenário de transformação digital e modernização da Gestão Pública, destaca-se também a evolução dos sistemas administrativos internos, como a gestão de recursos humanos na Administração Pública Federal (APF). Até o início da década de 1990, a gestão de recursos humanos na APF brasileira era descentralizada, com cada órgão lidando com suas próprias práticas e enviando informações sobre gastos com pessoal ao Tesouro Nacional. Em 1990, o Decreto nº 99.328/1990 (Brasil, 1990, p. 11841), posteriormente revogado pelo Decreto nº 10.715/2021, instituiu o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE), visando consolidar os registros de pagamento e melhorar a transparência e eficiência na administração das despesas com pessoal (Brasil, 2021^a, p. 8). Desde então, o órgão central de Gestão de Pessoas, atualmente a Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP), tem investido em tecnologia para assegurar a conformidade e simplificar os processos (Escola Nacional de Administração Pública, 2017, p. 5).

A Lei nº 14.129/2021, embora estabeleça regras e instrumentos para o aumento da eficiência da APF, especialmente por meio da inovação, da transformação digital e da participação dos cidadãos, evidencia a necessidade de políticas públicas mais abrangentes e eficazes para promover a inclusão digital e garantir o acesso equitativo aos serviços públicos digitais (Brasil, 2021b, p. 3).

Nesse contexto de avanço legislativo e tecnológico, ainda em 2021, a tecnologia governamental evoluiu, culminando no lançamento do aplicativo SOUGOV.BR. O portal e aplicativo foi destinado aos servidores federais ativos, aposentados, pensionistas e anistiados políticos do poder Executivo Federal civil, objetivando centralizar serviços como envio de atestados e solicitação de auxílio-transporte. Com a meta de beneficiar mais de 1,3 milhão de usuários e 14 mil servidores, a plataforma busca simplificar e melhorar o atendimento, ao reduzir a burocracia e oferecer uma experiência mais eficiente na Gestão de Pessoas do governo (Serpro, 2021).

De acordo com a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa, são considerados idosos as pessoas com idade igual ou superior a 60 anos (Brasil, 2003, p. 1). Em pesquisa realizada na cidade de Caxias do Sul, no estado do Rio Grande do Sul, demonstrou-se que 72% das pessoas com 60 anos ou mais, faz uso de telefones celulares, o que indica que as tecnologias estão se tornando acessíveis a um número crescente de idosos, abrangendo diversas faixas etárias. Contudo, a adaptação a esses novos recursos requer tempo e prática para que suas funcionalidades sejam compreendidas. Apenas 39% desse público utiliza a *Internet* em seus dispositivos móveis, o que revela certa dificuldade em acompanhar a rápida evolução da comunicação digital por meio de aplicativos e redes sociais (Velho; Herédia, 2020, p. 7).

A inclusão digital e a adaptação às novas tecnologias representam desafios significativos para os idosos. O estudo realizado por Vargas *et al.* (2021, p. 808) indica que a maioria dos usuários de serviços de Governo Eletrônico é composta por pessoas mais jovens, sugerindo que os idosos demonstram uma menor inclinação a utilizar esses serviços. Para promover uma maior adesão entre esse grupo, é fundamental compreender as barreiras enfrentadas, como a resistência a inovações tecnológicas, a falta de habilidades digitais e o acesso restrito à Internet. Assim, é essencial desenvolver estratégias específicas para capacitar e incentivar a participação dos cidadãos mais velhos no ambiente digital, assegurando que as políticas públicas sejam formuladas considerando suas necessidades e condições particulares, evitando, dessa forma, a exclusão digital.

A exclusão digital não apenas limita a capacidade dos indivíduos em acessar informações e serviços, mas também pode levar à marginalização social e desigualdade, uma vez que aqueles que são digitalmente excluídos podem ter dificuldade em participar plenamente na sociedade moderna, que é cada vez mais mediada por tecnologias digitais (Harvey; Hastings; Chowdhury, 2023, p. 1155).

Existem diversas formas de exclusão digital presentes na sociedade brasileira, possuindo natureza instrumental, infraestrutural, cognitiva e institucional, que representam obstáculos para a expansão da administração digital. De acordo com a definição de Nogueira Júnior, Valle e Benelli (2024), a exclusão instrumental refere-

se à falta de acesso a computadores e equipamentos tecnológicos, o que impede que muitos cidadãos possam utilizar os serviços digitais disponíveis. A exclusão infraestrutural diz respeito à dificuldade de conexão à Internet, especialmente em regiões mais afastadas dos grandes centros urbanos, em que a infraestrutura necessária, como cabeamento e sinal, é insuficiente. A exclusão cognitiva envolve a falta de compreensão sobre como funciona a Internet e as ferramentas digitais, o que limita a capacidade dos cidadãos de navegar e utilizar os serviços online de forma eficaz. Por fim, a exclusão institucional ocorre quando a falta de acesso à informação impede que os cidadãos conheçam e exerçam seus direitos, resultando em uma desinformação que os afasta da participação ativa na Administração Pública digital (Nogueira Júnior; Valle; Benelli, 2024, p. 104).

Em estudo realizado na Polônia, por exemplo, em 2019, a porcentagem de indivíduos com idades entre 55 e 74 anos que usaram a Internet para interagir com autoridades públicas foi de 50%. Esse índice é considerado baixo comparado a outros países da União Europeia, como a Alemanha (87%), Áustria, Reino Unido e Finlândia (cerca de 75%). Fatores como a falta de habilidades digitais, a escassez de infraestrutura adequada e a ausência de suporte específico contribuem para a exclusão digital dessa faixa etária. Dessa forma, as políticas públicas necessitam considerar essas barreiras, a fim de promover iniciativas que visem não apenas a implementação de tecnologias, mas também a capacitação e a inclusão dos idosos, como forma de garantir que esse público possa utilizar os serviços eletrônicos disponíveis (Podgórnjak-Krzykacz; Przywojska; Wiktorowicz, 2020, p. 11).

Neves e Silva (2021, p. 15) analisam a interação entre cidadãos e governos locais no contexto do Governo Eletrônico, destacando a baixa participação e o desconhecimento dos portais públicos. Realizado em cinco municípios da Bahia, o trabalho envolveu entrevistas com gestores e questionários aplicados a munícipes para compreender seu uso e conhecimento sobre os serviços oferecidos. Os resultados evidenciam falhas na comunicação entre os governos e a população, com gestores demonstrando pouca consideração pelas dificuldades enfrentadas pelos cidadãos. Além disso, a pesquisa ressalta a importância de estruturas organizacionais e processos internos adequados para a efetividade dos portais. A

falta de ações de convencimento e treinamento para os cidadãos foi identificada como um obstáculo significativo ao engajamento.

A pesquisa TIC Governo Eletrônico 2021 evidencia uma evolução significativa na disponibilização de serviços públicos online em comparação com os dados de 2019. A consulta pública online, por exemplo, observou um aumento substancial de 20 pontos percentuais, passando de 19% em 2019 para 39% em 2021, o que indica uma resposta positiva por parte das prefeituras ao uso da *Internet* como meio de facilitar a participação popular, especialmente em um contexto de pandemia. Além disso, os serviços mais procurados na *Internet*, relacionados a direitos dos trabalhadores e saúde, mostraram um crescimento considerável, refletindo uma maior adoção das tecnologias da informação e comunicação no setor público (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022, p. 258).

No entanto, essa mudança também evidencia desigualdades persistentes na disponibilização dos serviços entre os diferentes níveis de governo e municípios. As prefeituras de menor porte populacional, por exemplo, apresentaram uma menor proporção de serviços online, destacando a necessidade de estratégias diferenciadas para atender essas localidades específicas. Embora o relatório não mencione especificamente o perfil dos usuários em relação à faixa etária, como idosos, ele sublinha a importância de considerar a Acessibilidade e a inclusão digital ao desenvolver serviços (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2022, p.259).

No que concerne ao aplicativo SOUGOV.BR, sua taxa de adesão pelos aposentados da Ufes, local em que foi realizada esta pesquisa, corresponde a 94,97%, enquanto a taxa de adesão dos pensionistas corresponde a 76,68% (Brasil, 2025b). Deste público específico de usuários, 94,81% apresentam idade igual ou superior a 60 anos, ou seja, são idosos (Sigepe, 2025.). Esse público específico comparece em massa ao Setor de Atendimento e Recadastramento (Sare), setor vinculado à DGP, para, entre outras solicitações, obter auxílio no uso de serviços públicos que poderiam ser realizados de forma remota, por meio da plataforma SOUGOV.BR (Bahia, 2024.).

Mediante a problemática, é essencial avaliar como as iniciativas do Governo Eletrônico podem garantir a inclusão digital e promover a acessibilidade aos usuários. Diante desse contexto, questiona-se: quais são os desafios e as oportunidades, a partir da perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas, no uso da plataforma SOUGOV.BR?

1.4 OBJETIVOS

Tendo apresentado o tema central da pesquisa, bem como o contexto e o problema relacionado aos desafios e oportunidades enfrentados pelos servidores aposentados e pensionistas, no uso da plataforma SOUGOV.BR, torna-se necessário estabelecer os objetivos deste estudo.

1.4.1 Objetivo geral

Analisar, a partir da perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas, os desafios e as oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar os serviços prestados pela plataforma SOUGOV.BR utilizados pelos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.
- Identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do SOUGOV.BR, considerando a perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.
- Analisar as opiniões dos servidores da DGP que atuam no atendimento ao público, a fim de ampliar a compreensão sobre a utilização da plataforma SOUGOV.BR e validar as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.

- Propor formas de aprimoramento da plataforma SOUGOV.BR, considerando as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.

1.5 PRODUTO TÉCNICO OBTIDO

Como Produto Técnico para esta dissertação foi elaborado um Relatório Técnico Conclusivo, cujo conteúdo foi a apresentação de um diagnóstico a respeito da temática proposta neste estudo, qual seja, “Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas”.

Este Relatório foi estruturado para promover uma compreensão da realidade dos aposentados e pensionistas ao utilizar a plataforma. Inicialmente, apresentou a situação encontrada antes da pesquisa, descrevendo quais os problemas ocorridos na instituição, neste caso, na Ufes. Após, foram apresentados os dados obtidos na pesquisa a fim de contribuir para o desenvolvimento de diretrizes e políticas que aperfeiçoem a Gestão de Pessoas em instituições públicas, além de fomentar a implementação de políticas de inclusão digital.

Além disso, o Produto Técnico abordou diversos aspectos da pesquisa. Inicialmente, apresentou a metodologia utilizada, bem como as contribuições técnicas do trabalho para a instituição. Também foram discutidas as contribuições metodológicas, bem como a descrição da aderência do tema estudado às linhas de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública.

Foram propostas recomendações específicas para aprimorar a funcionalidade da plataforma SOUGOV.BR e o suporte oferecido aos usuários idosos. Possibilitando, dessa forma, um panorama da situação atual aos gestores, destacando pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e ameaças, para que seja possível implementar ações de melhoria e a fim de tornar a plataforma mais inclusiva e adaptada às necessidades dos usuários idosos.

1.6 DELIMITAÇÃO E JUSTIFICATIVA

1.6.1 Delimitação

A pesquisa foi delimitada ao contexto da Ufes, especificamente à DGP. A Ufes é uma universidade pública federal e sem custos para estudantes no estado do Espírito Santo, está localizada no Sudeste do Brasil, com principais *campi* em Vitória (Goiabeiras e Maruípe), São Mateus e Alegre. A Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (Progep), que inclui a DGP, no *campus* de Vitória, é responsável pela administração dos recursos humanos da instituição. Essa diretoria possui o Sare, que presta serviços aos servidores de toda a universidade, bem como aos aposentados e pensionistas, tanto de forma presencial quanto remota (Universidade Federal do Espírito Santo, 2024.).

No caso em questão, foram analisadas as opiniões dos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais, que representam 94,81% do total de servidores aposentados e pensionistas da Ufes (Sigepe, 2025), em relação à utilização do sistema SOUGOV.BR. Além disso, foram analisadas, por meio de entrevistas semiestruturadas, as opiniões dos servidores da DGP que atuam diretamente no atendimento ao público, com o objetivo de ampliar a compreensão sobre a Acessibilidade do aplicativo e validar as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.

A técnica de amostragem escolhida foi a intencional não probabilística, que seleciona um grupo da população que se acredita representar o todo, com base nas informações disponíveis (Gil, 2008, p.104). Na amostragem não probabilística, não se pode calcular a probabilidade de cada indivíduo ser incluído na amostra (Selltiz *et al.*, 1975, p. 62). Para determinar o tamanho final da amostra, os formulários foram aplicados utilizando a abordagem de amostragem por saturação, ou seja, a coleta de dados foi interrompida quando as respostas apresentaram redundância ou repetição, conforme perspectiva da pesquisadora (Fontanella; Ricas; Turato, 2008, p. 19). As questões dos instrumentos foram baseadas na revisão de literatura realizada e, além

disso, o formulário foi aplicado conforme os participantes compareceram ao atendimento presencial no Sare.

A seleção deste caso para estudo considerou diversos critérios importantes. Primeiramente, a facilidade no acesso aos dados, pois a pesquisadora é servidora ativa na DGP, possuindo acesso ao ambiente de trabalho no Sare. Além disso, a disponibilidade de acesso aos servidores aposentados e pensionistas para aplicação do instrumento de coleta de dados foi facilitada pelo vínculo institucional da pesquisadora. Outro critério foi a representatividade desses usuários dentro da universidade, correspondendo a aproximadamente 50% do quadro de recursos humanos, sendo que desses, 94,81% correspondem a idosos (Sigepe, 2025.; Portal da Transparência, 2025; Universidade Federal do Espírito Santo, 2025).

1.6.2 Justificativa

A justificativa para este estudo reside na importância de tornar as tecnologias e serviços digitais governamentais inclusivos para todos os segmentos da população, especialmente para aqueles que podem enfrentar barreiras. Por meio desta pesquisa, identificou-se os obstáculos específicos enfrentados pelos idosos, ao utilizar serviços do Governo Eletrônico.

Aprimorar a Acessibilidade das plataformas de Governo Eletrônico é importante para a participação dos cidadãos. Investir nesse aspecto não somente promove a transparência e a governança, mas também estimula a participação ativa dos cidadãos na coprodução de serviços públicos e na tomada de decisões locais, contribuindo para uma gestão mais eficaz e democrática.

Além disso, ao investigar as opiniões dos usuários, a pesquisa não somente contribuiu para o aprimoramento teórico sobre o tema, mas também proporcionou dados empíricos relevantes para formuladores de políticas e gestores públicos. Esses dados podem ser utilizados para ajustar e aprimorar os serviços digitais oferecidos pelo governo, buscando atender às necessidades de todos os cidadãos.

Portanto, a dissertação não só buscou alcançar os objetivos propostos, mas também gerar impacto prático e positivo na sociedade e no ambiente organizacional.

2. APORTE TEÓRICO

Este item apresenta o Aporte Teórico que fundamenta a pesquisa. No item 2.1, Síntese Bibliográfica, são descritos os critérios e fontes utilizadas para a seleção das referências teóricas, destacando-se a busca por artigos e dissertações disponíveis no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), além de sites institucionais, cartilhas do governo, bem como legislações pertinentes disponíveis no Diário Oficial da União.

A partir do item 2.2, Governo Eletrônico, inicia-se a exposição teórica, abordando o conceito de Governo Eletrônico como estratégia de modernização da Gestão Pública por meio do uso das TICs. Em 2.2.1, Governo Eletrônico no Brasil, é traçado um panorama do desenvolvimento dessas iniciativas no contexto nacional, com destaque para políticas públicas e programas implementados ao longo dos anos. O subitem 2.2.1.1, Marco Legal do Governo Eletrônico no Brasil, apresenta os principais dispositivos legais e normativos que regulam o uso de ferramentas digitais na Administração Pública.

Em seguida, o item 2.2.2, Plataforma SOUGOV.BR, detalha as funcionalidades e objetivos da plataforma digital voltada ao atendimento de servidores públicos, destacando sua importância como instrumento de gestão e comunicação entre governo e servidores públicos. Por fim, o item 2.3 Inclusão Digital discute os desafios e oportunidades relacionados ao acesso e uso das tecnologias digitais por parte da população, especialmente no contexto dos idosos, ressaltando a importância da alfabetização digital e da Acessibilidade para garantir a efetiva participação desses grupos nas políticas de Governo Eletrônico.

2.1 SÍNTESE BIBLIOGRÁFICA

Para iniciar a pesquisa, foi realizado um levantamento inicial de artigos em maio de 2024. Essa busca teve como finalidade identificar como a temática estava sendo abordada, bem como mapear os principais autores, enfoques teóricos e metodológicos, além de verificar a existência de lacunas e oportunidades de

aprofundamento. Este procedimento inicial permitiu situar o presente trabalho no campo de pesquisa, contribuindo para a delimitação do problema de pesquisa, dos objetivos, bem como para a construção inicial do aporte teórico.

Dessa forma, foi utilizada a biblioteca virtual do Portal de Periódicos da Capes, *Oasis BR* e *Scispace*, utilizando as palavras-chaves específicas para esta pesquisa, como "Governo Eletrônico", "opinião do usuário" e "aposentados e pensionistas". O processo de seleção dos estudos foi detalhado na Tabela 1. É válido ressaltar que as informações como autores, títulos e resumos dos artigos obtidos por meio das bases *Scopus* e *Web of Science* foram analisados de forma conjunta por meio do programa *R-Studio*, que facilitou o processo de seleção dos documentos, devido ao volume de documentos encontrados.

Tabela 1 - Busca no Periódico Capes - levantamento inicial

Base de dados	Filtros: Acesso aberto, período de 2015 a 2025, somente artigos, revisados por pares	Após a leitura dos títulos e resumos	Após leitura na íntegra
<i>Scopus e Web of Science</i>	561	40	02
<i>Google Scholar</i>	26	01	01
<i>Scielo</i>	38	02	00
<i>Oasis BR</i>	37	02	00
<i>Scispace</i>	10	04	01

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, quatro artigos foram identificados como relevantes para compor o levantamento inicial da pesquisa, conforme detalhado no Quadro 1, que destaca as principais informações que fundamentaram as etapas iniciais da pesquisa.

Quadro 1 - Artigos obtidos pelo levantamento inicial

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Abad-Alcalá <i>et al.</i> (2017)	Estudar as razões do emprego limitado da administração eletrônica e dos trâmites <i>online</i> por parte dos usuários idosos, analisando as motivações e travas na utilização de tais trâmites.	Qualitativo baseado em quatro grupos de discussão para analisar as motivações e problemas enfrentados pelos idosos ao utilizar a administração eletrônica e procedimentos <i>online</i> .	O estudo revela que os idosos têm interesse em usar serviços de Governo Eletrônico, mas enfrentam barreiras técnicas e psicológicas que limitam essa utilização. Para promover a inclusão digital, é importante desenvolver programas de educação continuada e criar <i>websites</i> mais acessíveis e amigáveis, que reduzam a ansiedade tecnológica.
Ebbers, W. E., Jansen, M. G., Van Deursen, A. J. (2016)	Investigar a influência das habilidades digitais e da natureza da interação na escolha de canais para <i>e-gov</i> .	Pesquisa <i>online</i> com 779 participantes da cidade de Haia, na Holanda, utilizando escalas para medir habilidades digitais e tipos de interação.	As habilidades digitais impactam a satisfação com os serviços de <i>e-gov</i> , enquanto a natureza da interação influencia a escolha do canal.
Podgórnaiak-Krzykacz, A., Przywojska, J., Wiktorowicz, J. (2020)	Analisar a viabilidade da implementação de soluções inteligentes e amigáveis às idades avançadas em municípios poloneses.	Utilização de estudos quantitativos e qualitativos para avaliar a capacidade de absorção de tecnologias pelos idosos e a perspectiva das autoridades locais sobre desafios demográficos e tecnológicos.	Os idosos poloneses demonstram boa capacidade de absorção de soluções tecnológicas, mas enfrentam limitações, especialmente em áreas rurais. A receptividade das autoridades locais à participação dos residentes influencia a implementação de soluções.
Ilhami, R., Marlovia, E., Achmad, W. (2022)	Destacar a importância da implementação de políticas de governo inteligente para alcançar o conceito de cidade inteligente.	Abordagem qualitativa descritiva, focando na análise e interpretação de eventos existentes.	A implementação de governo inteligente na cidade de Salatiga, na Indonésia, melhora a eficiência e transparência dos serviços públicos, integrando-os de forma centralizada.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Após a seleção inicial dos quatro artigos utilizados como base para o levantamento teórico inicial, novas referências foram identificadas a partir das citações presentes

nesses próprios estudos. Esse processo de busca por meio da técnica conhecida como “bola de neve” permitiu a ampliação do repertório teórico, resultando na utilização de um total de 17 referências. Segundo Wohlin (2014, p. 322-323), a técnica de busca por “bola de neve” consiste em utilizar as referências bibliográficas de estudos já selecionados para localizar novas fontes relevantes, ampliando o levantamento teórico, conforme Quadro 2.

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continua)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Bonilla, M. H. S.; Oliveira, P.C.S. (2011)	Discutir a relação entre inclusão digital e inclusão social, destacando que o acesso às tecnologias não deve ser visto apenas como disponibilização de <i>hardware</i> e conexão, mas como um processo que contribui para a formação de cidadania plena.	Os autores realizam uma revisão teórica e uma reflexão crítica sobre as políticas públicas e as estratégias de inclusão digital, apoiando-se em estudos de caso, experiências de projetos e análises de ações sociais voltadas para a democratização do acesso às TICs. Além disso, utilizam uma abordagem interdisciplinar, envolvendo aspectos políticos, sociais e educacionais, para fundamentar sua análise.	O artigo conclui que a inclusão digital efetiva deve promover o desenvolvimento integral do indivíduo, incentivando o fortalecimento de sua cidadania e autonomia. Destaca que o sucesso dessas ações depende de estratégias que envolvam educação de qualidade, acesso facilitado e a transformação das condições socioeconômicas. Assim, as políticas de inclusão devem estar direcionadas ao fortalecimento de um processo que vá além do acesso técnico, promovendo a participação social e o empoderamento dos cidadãos.

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Bryson, J. M.; Crosby, B. C.; Bloomberg, L. (2014)</p>	<p>Desenvolver e promover uma abordagem emergente na Administração Pública chamada "governança de valor público", que busca ir além dos modelos tradicionais de Administração Pública e da Nova Gestão Pública.</p>	<p>A pesquisa realiza uma revisão conceitual e teórica sobre diferentes correntes de pensamento na Administração Pública, incluindo a Administração Pública tradicional, a Nova Gestão Pública e as novas perspectivas centradas no valor público. Ela também analisa estudos de caso e instrumentos de avaliação, como modelos de mapeamento de valor público e scorecards, para operacionalizar e medir os conceitos de valor público em várias organizações e contextos. Além disso, a discussão inclui uma análise crítica das relações entre valores públicos, práticas gerenciais e a formulação de políticas.</p>	<p>O artigo conclui que a governança de valor público representa uma evolução na Administração Pública, destacando um foco maior nas dimensões de valores, ética, participação cidadã e colaboração entre múltiplos setores. Ressalta que essa abordagem exige o desenvolvimento de novos instrumentos de avaliação, maior atenção aos valores não-missionários, como equidade e cidadania, e que ela pode ajudar a fortalecer a democracia e a legitimidade das ações governamentais. Por fim, o trabalho propõe uma agenda de pesquisa e prática para aprofundar e operacionalizar essa nova perspectiva, visando uma Administração Pública mais eficaz, democrática e orientada para o valor social.</p>
<p>Cordella, A.; Bonina, C. M. A. (2012)</p>	<p>Oferecer uma reflexão crítica sobre a adoção de sistemas de informação no setor público e contribuir para o debate, propondo a perspectiva do valor público como uma abordagem alternativa.</p>	<p>A metodologia consiste em uma análise teórica e revisão bibliográfica das principais literaturas relacionadas às reformas do setor público, incluindo conceitos de Gestão Pública Baseada no Novo Gerenciamento Público (NPM) e o paradigma do valor público. O artigo também faz uma reflexão conceitual comparativa entre essas abordagens, fundamentando-se em estudos e conceitos existentes para discutir as limitações da literatura predominante e propor uma visão mais ampla que considere os aspectos sociopolíticos.</p>	<p>O artigo conclui que as reformas impulsionadas por TIC no setor público tendem a focar excessivamente em medidas de eficiência e gestão gerencial, negligenciando os impactos sociais e políticos. A perspectiva de valor público oferece um quadro mais adequado para avaliar as mudanças, considerando a criação de valor social, confiança e legitimidade, além de enfatizar que as ações governamentais devem estar alinhadas às expectativas coletivas. Ressalta ainda que a adoção de TIC deve promover uma gestão mais participativa, democrática e justa, com indicadores que capturem esses aspectos mais amplos de impacto social e político.</p>

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Cunha, M. A.; Frey, K.; Duarte, F. (2009)	Analisar como as TICs podem contribuir para o fortalecimento da governança local, promovendo maior participação cidadã, transparência e eficiência na Gestão Pública Municipal.	A abordagem é qualitativa e teórico-analítica, com base em revisão de literatura sobre governança, políticas públicas e TICs. Os autores também utilizam estudos de caso e exemplos de experiências brasileiras de uso das TICs em contextos locais, analisando suas implicações para a Gestão Pública democrática e participativa.	O estudo mostra que as TICs têm potencial para transformar a governança local, ampliando os canais de diálogo entre o poder público e os cidadãos, melhorando a prestação de serviços e fomentando a <i>accountability</i> . No entanto, os autores alertam que esses benefícios só se concretizam quando há condições institucionais, políticas e sociais favoráveis, incluindo vontade política, infraestrutura adequada, capacitação técnica e envolvimento da sociedade. Caso contrário, as TICs podem apenas reforçar práticas tradicionais e centralizadoras da Gestão Pública.
Delone, W. H.; Mclean, E. R. (1992)	Propor um modelo abrangente para medir o sucesso dos sistemas de informação, respondendo à necessidade de uma definição clara e de uma variável dependente consistente na pesquisa em Sistemas de Informação.	O estudo é teórico e baseado em uma extensa revisão da literatura sobre avaliação de sistemas de informação. Os autores analisam mais de 180 artigos que tratam do sucesso de sistemas e extraem seis categorias inter-relacionadas que influenciam esse sucesso, formulando um modelo conceitual que visa orientar futuras pesquisas e aplicações práticas na área.	O principal resultado do artigo é a proposição do Modelo de Sucesso de Sistemas de Informação de <i>DeLone</i> e <i>McLean</i> , composto por seis dimensões: qualidade do sistema, qualidade da informação, uso, satisfação do usuário, impacto individual e impacto organizacional. O modelo sugere que essas dimensões estão interligadas em um processo causal, no qual a qualidade do sistema e da informação influenciam o uso e a satisfação, que por sua vez afetam os impactos percebidos. Esse <i>framework</i> se tornou uma das principais referências na área de avaliação de TI e foi posteriormente atualizado pelos autores em 2003.

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Delone, W. H.; Mclean, E. R. (2003)	Revisar e atualizar o modelo original de sucesso de Sistemas de Informação, proposto em 1992, à luz das críticas recebidas e das evoluções no campo da tecnologia da informação ao longo da década. Os autores buscam refinar os conceitos, validar a relevância do modelo e propor uma versão aprimorada que responda melhor às necessidades contemporâneas da avaliação de sistemas, especialmente em ambientes digitais e interativos.	O artigo adota uma abordagem conceitual e crítica, baseada na análise de estudos empíricos que utilizaram o modelo original e nas sugestões da literatura especializada. <i>Delone</i> e <i>McLean</i> reavaliam as seis dimensões originais com base nas evidências acumuladas e incorporam novos elementos relevantes para os sistemas modernos, como o comércio eletrônico e os portais corporativos.	Como resultado, os autores propõem um modelo revisado de sucesso de Sistemas de Informação, que mantém as seis dimensões principais (Qualidade do sistema, Qualidade da informação, uso, Satisfação do usuário, impacto individual e impacto organizacional), mas introduz duas mudanças significativas: a adição da qualidade do serviço como uma nova dimensão, e a consolidação dos impactos em uma única categoria chamada "Benefícios Líquidos" (<i>net benefits</i>). O modelo atualizado reconhece a importância do contexto e da natureza dinâmica dos sistemas atuais, além de enfatizar a necessidade de mensuração integrada e adaptada aos objetivos organizacionais.
Fang, Z. E. (2002)	Explorar o conceito de Governo Eletrônico (<i>e-government</i>) na era digital, discutindo suas definições, características, modelos de desenvolvimento e estágios de maturidade. Busca estabelecer uma compreensão conceitual clara do <i>e-government</i> , analisando sua evolução, práticas e implicações para governos, cidadãos e empresas.	O artigo adota uma abordagem teórica e descritiva, baseada em revisão bibliográfica e análise comparativa de modelos existentes de <i>e-government</i> . Apresenta um modelo evolutivo de quatro estágios (presença online, interação, transação e integração), discutindo como os governos podem progredir através desses níveis com o apoio das TICs.	O autor identifica que o desenvolvimento do <i>e-government</i> segue uma trajetória gradual, começando com a disponibilização de informações online e evoluindo para serviços integrados e centrados no cidadão. Destaca que o sucesso do <i>e-government</i> depende de fatores como infraestrutura tecnológica, capacidade institucional, segurança da informação e participação ativa dos usuários. O estudo também mostra que, quando bem implementado, o <i>e-government</i> pode aumentar a eficiência administrativa, promover a transparência e fortalecer a relação entre governo e sociedade.

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Hetkowski, T. M. (2009)	Analisar a implantação e a manutenção dos Núcleos de Gestão Colaborativa (Nugec) nos Centros Digitais de Cidadania (CDC) na Bahia, com o objetivo de compreender as ações realizadas, os sucessos e insucessos no processo de inclusão sociodigital no estado.	A pesquisa foi conduzida por meio de uma abordagem qualitativa, incluindo a realização de atividades formativas através de módulos <i>online</i> com monitores e gestores dos CDCs e visitas de campo para ouvir as comunidades locais, mapeando os problemas cotidianos nesses espaços. Os autores também empregaram a análise reflexiva dos relatos de experiências, envolvendo dados recolhidos em 147 CDCs distribuídos em diferentes territórios do estado, e uma análise de práticas e ações desenvolvidas pelos mediadores e gestores.	Os resultados indicam que as ações do Programa de Inclusão Sociodigital, implementadas por meio dos Nugec, têm potencial de promover a inclusão digital e social, embora enfrentem desafios relativos à sustentabilidade e ao engajamento contínuo da comunidade. Os relatos mostram a importância do processo de formação e do reconhecimento dos CDC como espaços de direitos e cidadania, além de evidenciar a necessidade de aprimoramento na gestão e na inserção dessas ações no contexto mais amplo das políticas públicas de inclusão.
Janowski, T. (2016)	Analisar como os Governos Digitais podem contribuir para a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela Agenda 2030 da ONU, discutindo especialmente a lacuna entre as aspirações políticas e a capacidade real dos governos de efetivar essas metas por meio das tecnologias digitais.	O autor utiliza uma abordagem analítica e teórica, com base em revisão de literatura, documentos institucionais e políticas públicas internacionais. Propõe um modelo conceitual para entender a relação entre aspiração (objetivos normativos) e capacidade (condições institucionais, tecnológicas e humanas) dos governos, especialmente em contextos com diferentes níveis de desenvolvimento.	O artigo conclui que há uma lacuna significativa entre o que os governos desejam alcançar com os ODS usando tecnologias digitais e o que realmente conseguem implementar, devido a limitações estruturais, institucionais e tecnológicas. Janowski (2016) ressalta que, para fechar essa lacuna, é necessário investir em capacidades governamentais, infraestrutura digital, formação de servidores e mecanismos de governança colaborativa. O autor também destaca que a efetividade do Governo Digital para os ODS depende de abordagens integradas, sensíveis ao contexto local e orientadas por dados.

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Knight, P. T.; Fernandes, C. C. C.; Cunha, M. A. E. (2007)</p>	<p>Analisar o conceito de e-desenvolvimento e sua aplicação no Brasil e em outros países, propondo diretrizes para a formulação de políticas públicas que promovam o uso estratégico das TICs como instrumento de desenvolvimento econômico, social e institucional.</p>	<p>Os autores utilizam uma abordagem qualitativa e exploratória, baseada em revisão de literatura, análise de documentos oficiais e estudos de caso internacionais. O trabalho compara experiências de e-desenvolvimento em países com diferentes contextos econômicos e sociais, identificando boas práticas e fatores críticos de sucesso que possam ser adaptados à realidade brasileira. Também são utilizados dados secundários sobre acesso à <i>Internet</i>, políticas públicas e indicadores de desenvolvimento.</p>	<p>O estudo evidencia que o e-desenvolvimento não se limita à inclusão digital, mas envolve o uso efetivo das TICs para transformar setores como educação, saúde, governança e economia. Os autores apontam que o Brasil apresenta avanços em iniciativas isoladas, mas carece de uma estratégia nacional integrada e sustentável. O artigo propõe o Programa e-Brasil como uma resposta estruturada, envolvendo articulação intersetorial, investimentos em infraestrutura e capacitação digital da população para garantir desenvolvimento inclusivo e competitivo.</p>
<p>Marcovecchio, I. <i>et al.</i> (2019)</p>	<p>Examinar como o Governo Digital pode atuar como um meio eficaz para a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da ONU.</p>	<p>O estudo adota uma abordagem qualitativa e exploratória, baseada na análise documental e na revisão de literatura internacional, com foco em práticas e políticas de Governo Digital vinculadas aos ODS. Os autores também utilizam um modelo conceitual que articula três dimensões principais: políticas públicas, capacidades institucionais e infraestrutura tecnológica.</p>	<p>O artigo conclui que o Governo Digital pode servir como catalisador para os ODS, desde que acompanhado por estratégias coerentes, coordenação intersetorial e desenvolvimento de capacidades institucionais. Os autores identificam que os maiores impactos positivos ocorrem quando as iniciativas digitais são alinhadas com objetivos de inclusão social, transparência e prestação de serviços públicos centrados no cidadão. No entanto, alertam que a eficácia dessas iniciativas depende de fatores como maturidade digital do governo, compromisso político e infraestrutura adequada.</p>

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Ndou, V.E. (2004)	Analisar o papel do Governo Eletrônico em países em desenvolvimento, destacando as oportunidades que ele oferece para melhorar a eficiência, transparência e participação cidadã, bem como os desafios estruturais, tecnológicos e sociais que dificultam sua implementação efetiva.	O estudo adota uma abordagem qualitativa e exploratória, baseada em revisão de literatura e análise crítica de experiências de implantação de <i>e-government</i> em diversos países em desenvolvimento. O autor examina modelos teóricos, políticas públicas e casos práticos, com o intuito de identificar fatores facilitadores e obstáculos comuns à adoção de tecnologias digitais na Administração Pública.	O artigo conclui que o <i>e-government</i> representa uma oportunidade significativa para os países em desenvolvimento promoverem maior eficiência administrativa, Acessibilidade a serviços públicos e participação cidadã. No entanto, esses países enfrentam desafios importantes, como infraestrutura tecnológica limitada, falta de capacitação, baixa penetração da Internet, ausência de marcos legais adequados e resistência à mudança dentro das instituições públicas. O autor ressalta a necessidade de estratégias personalizadas, investimentos sustentáveis e cooperação internacional para superar essas barreiras e implementar o <i>e-government</i> de forma eficaz.
Oliveira, R. S.; Cavalheiro, L. N.; Pinto, G.R.A. (2019)	Investigar como a inclusão digital pode atuar como um fator para alcançar a sustentabilidade social, entendida como a redução das desigualdades sociais e o fortalecimento dos direitos fundamentais, por meio do acesso às novas TICs, especialmente a <i>Internet</i> .	A pesquisa adotou uma abordagem hipotético-dedutiva, que possibilitou a formulação de hipóteses a partir do entendimento amplo dos conceitos de sustentabilidade e inclusão digital, contrastando-os com a realidade brasileira. Para a fundamentação teórica, foram utilizados métodos de pesquisa bibliográfica e documental, analisando obras de renomados teóricos dessas áreas, além de dados quantitativos e qualitativos, especialmente relacionados ao contexto nacional, coletados por meio de fontes oficiais e estudos específicos.	O estudo conclui que a concretização da inclusão digital – que vai além do acesso físico às estruturas de <i>Internet</i> – possibilita uma maior igualdade no exercício de direitos e a redução de desigualdades sociais. Assim, a inclusão digital contribui para a promoção da cidadania, fortalecimento do ativismo digital, e criação de uma sociedade mais democrática. Além disso, evidencia que políticas públicas integradas, envolvendo a sociedade civil, são essenciais para transformar o acesso às TICs em uma ferramenta efetiva de sustentabilidade social.

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Pereira, M. N.; Nascimento, V.R.O. (2017)</p>	<p>Discutir o papel da cidadania digital na efetivação da dimensão jurídico-política da sustentabilidade, com foco na garantia do direito fundamental à democracia. Destaca como as novas tecnologias podem transformar a participação social, promovendo uma maior atuação dos indivíduos na tomada de decisões relacionadas à preservação ambiental, contribuindo para uma democracia mais participativa e direta.</p>	<p>A pesquisa utiliza o método hipotético-dedutivo, começando de um problema específico – o impacto da inclusão digital na participação cidadã em questões ambientais – e propondo soluções provisórias que podem eliminar dúvidas e ampliar o entendimento do tema. Além disso, emprega-se o método monográfico, através da análise de casos exemplares de ações digitais que impulsionaram questões ambientais, buscando identificar princípios que possam orientar a construção de uma democracia participativa digital.</p>	<p>O estudo evidencia que as tecnologias digitais possibilitam uma nova dinâmica de participação cidadã, possibilitando ações que vão do nível de mobilizações virtuais até a proposição de projetos de lei, fomentando uma participação mais direta na Administração Pública. Contudo, também aponta desafios relacionados à garantia de inclusão digital ampla e igualitária, para que essa participação seja realmente representativa de toda a sociedade. As iniciativas, como petições virtuais, demonstram potencial para influenciar políticas públicas, reforçando o papel da cidadania online na construção de uma democracia ambiental mais efetiva.</p>
<p>Rover, A. (2009)</p>	<p>Introduzir o conceito de Governo Eletrônico (<i>e-gov</i>), contextualizando seu surgimento e evolução, e discutir suas implicações para a Administração Pública, a democracia e a relação entre Estado e sociedade. O autor busca apresentar uma visão crítica e reflexiva sobre o uso das TICs no setor público.</p>	<p>A abordagem do artigo é teórico-conceitual, baseada em revisão bibliográfica de autores nacionais e internacionais, além da análise crítica de políticas públicas e práticas de Governo Eletrônico. O autor também dialoga com conceitos da ciência política e da Administração Pública para examinar o e-gov como fenômeno multidimensional.</p>	<p>O autor conclui que o Governo Eletrônico vai além da informatização de serviços: ele transforma a lógica da Administração Pública, exigindo novas formas de gestão, transparência e participação cidadã. O autor destaca que a adoção do e-gov deve estar alinhada a princípios democráticos e a uma cultura organizacional voltada para a inclusão e o diálogo com a sociedade. No entanto, alerta para os riscos de um uso tecnocrático das TICs, que pode reforçar desigualdades se não for acompanhado de políticas públicas voltadas à universalização do acesso e à formação cidadã.</p>

Quadro 2 - Artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”

(Conclusão)

Autor/Publicação	Objetivo	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Viana, A. C. A. (2021)	Analisar a evolução da transformação digital na Administração Pública, transitando do conceito de Governo Eletrônico para o mais recente de Governo Digital. Busca entender como as tecnologias digitais impactam e transformam as atividades do Estado, assim como os desafios e oportunidades envolvidos nessa transição.	A abordagem do estudo é predominantemente descritiva e lógica-dedutiva. A pesquisa realiza um percurso teórico pelas fases da transformação digital na Administração Pública, baseando-se em uma revisão da literatura especializada e em gráficos que representam as diferentes etapas do processo evolutivo. Além disso, a análise inclui classificações e conceitos-chave relacionados ao Governo Eletrônico, Governo Aberto e Governo Digital.	O artigo revela que a transformação digital na Administração Pública passou por diversas fases, desde os primeiros serviços eletrônicos na década de 1980 até modelos mais complexos e participativos, como o Governo Aberto e o Governo Digital, que incorporam tecnologias disruptivas e novas formas de interação. Destaca-se que a digitalização não envolve apenas a implementação de TICs, mas também uma mudança na cultura organizacional, promovendo maior transparência, participação social e eficiência nos serviços públicos.
Von Haldenwang, C. (2004)	Analisar o desenvolvimento das iniciativas de Governo Eletrônico, especialmente em países em desenvolvimento, avaliando seu potencial de promover a governança, transparência e eficiência na Administração Pública, além de identificar os obstáculos e fatores que influenciam seu sucesso.	A abordagem do estudo é de caráter qualitativo, baseada em revisão bibliográfica, análise de experiências internacionais e estudos de casos. O artigo discute fatores institucionais, tecnológicos e políticos, abordando aspectos tanto teóricos quanto práticos relacionados à implementação e aos resultados de <i>e-government</i> .	Os resultados indicam que o impacto positivo do Governo Eletrônico depende de uma base institucional sólida, infraestruturas adequadas e compromisso político. Obstáculos políticos, sociais e de acesso limitam os efeitos dessas tecnologias, destacando a necessidade de reformas integradas e de uma abordagem que combine tecnologia com mudanças institucionais para promover uma governança mais eficaz e participativa em países em desenvolvimento.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Diante da definição dos objetivos, bem como dos procedimentos metodológicos deste estudo, fez-se necessário realizar uma nova busca por artigos em 18/01/2025, a fim de obter artigos que contemplassem os temas relacionados ao objeto de estudo, para que fosse possível a construção do Aporte Teórico.

Utilizou-se então, novamente, a biblioteca virtual do Portal da Capes. Primeiramente, a pesquisa foi realizada na seção “Busca por assunto”, empregando como estratégia

a *string* de busca com os termos "Governo Eletrônico" e "usuário" e utilizando o operador *booleano* AND. O resultado dessa pesquisa foi a obtenção de 37 trabalhos. Foram utilizados termos em português, uma vez que a pesquisa com termos em inglês não retornou nenhum artigo.

Em seguida, a pesquisa foi refinada para incluir apenas artigos revisados por pares, restringindo-se a um período temporal de 2004 a 2025. Esse período foi escolhido porque era o limite temporal máximo permitido pela plataforma, bem como, porque o tema começou a ser explorado no início deste século (Bryson; Crosby; Bloomberg, 2014, p. .445-446; Cordella; Bonina, 2012, p. 519). Essa delimitação também foi aplicada nas buscas subsequentes realizadas.

Após a aplicação dos filtros, foram selecionados 12 artigos, cujos títulos e resumos foram lidos. Ao final, foram identificados três artigos que, segundo a pesquisadora, estavam alinhados ao tema proposto e poderiam contribuir para a construção do Aporte Teórico. A seleção dos artigos utilizados nesta síntese bibliográfica também foi realizada por meio da Plataforma Sucupira, com o objetivo de identificar periódicos com qualificação elevada. Para isso, foi adotada a classificação de periódicos do Qualis-Capes, referente ao quadriênio 2017-2020, considerando exclusivamente aqueles categorizados como A1, A2, B1 e B2, de acordo com a área de avaliação pertinente ao tema da pesquisa. Tal recorte visou garantir a qualidade científica das fontes analisadas, priorizando publicações que atendessem aos critérios de excelência definidos pela Capes. Constatou-se que os três artigos atendiam a esse critério de classificação, entretanto, após a leitura integral dos documentos, apenas um dentre os três, foi selecionado para compor o portfólio da Síntese Bibliográfica, conforme pode ser observado na Tabela 2.

Tabela 2 - Busca no Periódico Capes - busca por assunto - Governo Eletrônico

String de busca: "Governo Eletrônico" AND "usuário"	Filtros: Acesso aberto, período de 2004 a 2025, somente artigos, revisados por pares	Após a leitura dos títulos e resumos	Após verificação do Qualis Capes: A1, A2, B1 e B2 e leitura na íntegra
37	12	3	1

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Como somente um artigo foi encontrado, foi necessário buscar um conjunto mais abrangente de publicações acadêmicas relacionadas ao tema em questão. Para isso, foram exploradas novamente as publicações eletrônicas no Portal da Capes no dia 19/01/2025. Nesta segunda etapa, a pesquisa foi conduzida utilizando as bases de dados *Scopus*, *Web of Science*, *Google Scholar* e *Scielo*, empregando termos também em inglês, dado o entendimento da importância de conhecer as diversas abordagens e realidades existentes em outras regiões. Na Tabela 3 são apresentados os resultados obtidos nessas bases. É importante destacar que, em alguns casos, houve a necessidade de ajustar as *strings* de busca de acordo com a base utilizada, pois a *string* de busca inicial ou não retornava nenhum artigo ou gerava uma quantidade excessiva de resultados, tornando a análise inviável.

Tabela 3 - Busca no Periódico Capes - busca nas bases de dados sobre Governo Eletrônico

Base de dados	<i>String</i> de busca utilizada e quantidade de documentos encontrada	Filtros: Acesso aberto, período de 2004 a 2025, somente artigos, revisados por pares	Após a leitura dos títulos e resumos	Após verificação do <i>Qualis</i> Capes: A1, A2, B1 e B2 e leitura na íntegra
<i>Scopus</i>	" <i>electronic government</i> " AND "user": 449	105	15	07
<i>Web of Science</i>	" <i>electronic government</i> " AND "user": 343	10	03	01
<i>Google Scholar</i>	" <i>electronic government</i> " AND "user" AND " <i>public servant</i> " AND "retirees": 08	08	01	01
<i>Scielo</i>	" <i>Governo Eletrônico</i> ": 51	44	10	06

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Após a realização do processo de seleção, um total de 15 artigos foram escolhidos para a síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico, conforme detalhado no Quadro 3.

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Continua)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Araujo, M. H.; Reinhard, N.; Cunha, M. A. (2018)</p>	<p>Analisar como medidas de disponibilidade de acesso à <i>Internet</i> e competências de uso influenciam o uso de serviços de Governo Eletrônico no Brasil.</p>	<p>Foi utilizada uma abordagem quantitativa, analisando microdados da pesquisa TIC Domicílios 2013. As técnicas estatísticas aplicadas incluíram: análise fatorial binária, análise de <i>clusters</i>, regressão logística e análise de correspondência.</p>	<p>Os resultados mostraram que, para as classes sociais C, D e E, o aumento da probabilidade de uso de serviços de Governo Eletrônico é significativamente influenciado pelo acesso à <i>Internet</i>, preferencialmente em casa ou no trabalho, e pelas competências dos usuários no uso da <i>Internet</i>. O acesso individual e habilidades na <i>Internet</i> são determinantes para a utilização efetiva desses serviços.</p>
<p>Damian, I. P. M.; Merlo, E. M. (2013)</p>	<p>Avaliar os <i>sites</i> de Governo Eletrônico no Brasil do ponto de vista dos usuários, identificando a satisfação e propondo um modelo de análise para esses serviços.</p>	<p>Pesquisa qualitativa com análise de conteúdo para classificar os serviços e avaliar os <i>sites</i> de <i>e-gov</i>. O estudo se baseou na coleta de dados a partir da experiência dos usuários e na aplicação de critérios de avaliação definidos no modelo proposto.</p>	<p>Identificação de deficiências nos principais sites analisados, com destaque para a eficiência e a facilidade de uso. Proposição de um modelo que auxilia na identificação de aspectos importantes dos serviços de <i>e-gov</i>, visando melhorias. O modelo de análise se mostrou aplicável e eficiente na avaliação da qualidade dos serviços, indicando a necessidade de focar em segurança e privacidade dos usuários.</p>

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Desmal A. J. <i>et al.</i> (2022)	Propor um modelo de medição da satisfação do usuário para serviços de governo móvel, abordando a falta de pesquisas nessa área e a necessidade de entender as expectativas dos usuários.	Revisão sistemática da literatura sobre satisfação do usuário em plataformas <i>mobile</i> e <i>online</i> , com foco em artigos publicados a partir de 2010. A pesquisa utilizou diversas bases de dados e critérios de seleção rigorosos para identificar estudos relevantes que analisaram ou propuseram modelos de satisfação.	O artigo propõe um modelo de satisfação do usuário baseado em seis dimensões: Usabilidade, interação, consistência, informação, Acessibilidade e privacidade/segurança. A pesquisa conclui que é importante que as agências governamentais realizem avaliações regulares dessas dimensões para melhorar os serviços e atender às necessidades dos usuários.
Diniz, E. H. <i>et al.</i> (2009)	O artigo visa apresentar uma análise histórica do desenvolvimento do Governo Eletrônico no Brasil, propondo um modelo de referência que considera as etapas do processo, os atores envolvidos e os fatores influenciadores.	A pesquisa utilizou uma abordagem qualitativa, combinando análise documental e entrevistas semiestruturadas com atores-chave do processo de Governo Eletrônico. Foram analisados documentos oficiais, incluindo relatórios, leis e decretos, e as entrevistas buscaram identificar fatores críticos que influenciam a implementação do programa.	O estudo identificou quatro fases na evolução do uso de tecnologia da informação no setor público e destacou que a viabilidade do Programa de Governo Eletrônico brasileiro foi influenciada por iniciativas anteriores, como o gerenciamento do "bug do milênio". O artigo também apresentou um modelo de referência para estudar a história do Governo Eletrônico que integra processos, atores e aspectos que influenciam a evolução do programa.

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Hariguna, T.; Ruangkanjanes, A.; Sarmini (2021)</p>	<p>Investigar como novas tecnologias integradas aos serviços de <i>e-gov</i> influenciam a qualidade do relacionamento com os cidadãos e, por sua vez, o comportamento deles em relação ao uso sustentado dessas plataformas.</p>	<p>Coleta de dados por meio de questionários <i>online</i> (<i>Google Forms</i>). Distribuição via <i>e-mail</i> e redes sociais. Análise dos dados usando o <i>software SmartPLS 2</i>. Filtragem de 512 questionários preenchidos, resultando em 425 respostas válidas (usuários com experiência em <i>e-governo</i>).</p>	<p>Das 12 hipóteses testadas, oito mostraram efeitos significativos sobre o comportamento dos cidadãos. A qualidade da conexão tem um impacto positivo na motivação e fidelidade dos cidadãos em relação aos serviços de <i>e-governo</i>. A integração de tecnologias, como <i>e-participação</i> e serviços móveis, é essencial para aumentar a satisfação e o uso sustentável dos serviços de <i>e-governo</i>.</p>
<p>Harvey, M.; Hastings, D.; Chowdhur, G. (2023)</p>	<p>Investigar a exclusão digital resultante da digitalização de serviços governamentais e da sua implementação em uma cidade do Reino Unido.</p>	<p>Uso de uma abordagem de métodos mistos, incluindo análise de dados quantitativos e entrevistas semiestruturadas com funcionários que atendem diretamente usuários de serviços registrados.</p>	<p>Identificação de áreas críticas de atendimento e dos principais desafios enfrentados pelos usuários, especialmente idosos e pessoas com deficiência. Revelação da necessidade de suporte adicional e da falta de habilidades digitais como uma barreira significativa à inclusão. Sugestões para melhorias no design dos sistemas digitais e na formação de funcionários para melhor atender a essa população vulnerável.</p>

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Helbig, N. C.; Gil-García, J. R.; Ferro, E. (2005)</p>	<p>Explorar as interseções teóricas e práticas entre a literatura sobre <i>e-government</i> e a divisão digital, visando evidenciar como essas áreas complementam-se e podem melhorar as políticas e estratégias de implementação do <i>e-government</i>.</p>	<p>Revisão da literatura existente sobre <i>e-gov</i> e divisão digital, identificando semelhanças e diferenças, e propondo implicações teóricas e práticas. O estudo enfatiza a necessidade de uma abordagem integrada para entender as relações complexas entre os dois domínios.</p>	<p>O <i>e-gov</i> possui um potencial não realizado devido a uma taxa de falha significativa nos projetos. A integração dos conceitos de divisão digital no desenvolvimento de políticas de <i>e-gov</i> pode aumentar a eficácia e aceitação dos serviços digitais. É necessário entender as demandas dos diferentes grupos e como a divisão digital influencia o uso de serviços de <i>e-gov</i>, permitindo um melhor alinhamento entre oferta e demanda nas iniciativas governamentais.</p>
<p>Mota, F. P. B. <i>et al.</i> (2016)</p>	<p>Analisar a influência da inclinação cívica, confiabilidade, utilidade e facilidade de uso no uso de websites governamentais.</p>	<p>O estudo foi realizado com 210 cidadãos em João Pessoa, Brasil, durante o registro eleitoral biométrico. Foram utilizados modelos de regressão de mínimos quadrados ordinários e modelos de regressão quantílica.</p>	<p>A utilidade percebida e a facilidade de uso influenciam significativamente o uso de <i>websites</i> governamentais. A utilidade percebida tem impacto durante a adoção (níveis baixos de uso), enquanto a facilidade de uso é mais relevante em níveis moderados e altos de uso. A confiança no governo é importante em todos os níveis, e o engajamento cívico influencia principalmente em níveis iniciais e altos de uso. O desenvolvimento dos sites deve focar nas características individuais dos cidadãos e nos níveis de uso.</p>

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Medeiros, P. H. R.; Guimarães, T. A. (2006)	Identificar o estágio de institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil e analisar os possíveis reflexos dessa política na inclusão digital.	Pesquisa qualitativa baseada em entrevistas com informantes-chave dos setores público, privado, terceiro setor e academia. Utilizou-se análise de conteúdo com o <i>software</i> Atlas.ti para organização dos dados.	A análise revelou que apenas a relação do Estado com o terceiro setor na inclusão digital é considerada institucionalizada, enquanto a maioria dos outros aspectos está em estágios de semi-institucionalização.
Owusu, A.; Akpe-Doe, C. E.; Taana, I. H. (2022)	Avaliar a eficácia e os benefícios dos sistemas de <i>e-governança</i> , especialmente o sistema E-Registrar na <i>Registrar General's Department (RGD)</i> em Gana, utilizando o modelo de sucesso de sistemas de informação de <i>DeLone e McLean</i> .	Utilização da técnica de amostragem intencional para coletar dados de 102 funcionários da RGD, analisados por meio da modelagem de equações estruturais com mínimos quadrados parciais.	Os resultados mostram que a qualidade do serviço, a qualidade do sistema e a qualidade da informação têm influência positiva no uso do sistema e na satisfação do usuário. Além disso, o uso do sistema e a satisfação do usuário impactam positivamente os benefícios líquidos derivados do sistema e-registrar. As descobertas oferecem recomendações relevantes para formuladores de políticas e gestores de organizações quanto à implementação de sistemas de informação.
Reyna, J.; Gabardo, E.; Santos, F. S. (2020)	Analisar o impacto da digitalização das atividades da Administração Pública, rotulada como Governo Eletrônico, na capacidade de cumprimento dos direitos sociais fundamentais.	A pesquisa utiliza uma abordagem dedutiva a partir da análise bibliográfica sobre o tema, focando em dados empíricos relativos ao acesso digital e a noção de invisibilidade digital.	A invisibilidade digital é identificada como um risco significativo aos direitos sociais, especialmente quando ferramentas tecnológicas são usadas como únicas mediadoras. O Estado deve assegurar um acesso digital amplo e inclusivo, especialmente para grupos vulneráveis, evitando a criação de barreiras que dificultem o acesso aos direitos fundamentais sociais.

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Valle, M. S.; Barroso, C. L.; Abad Alcalá, L. (2022)</p>	<p>Explorar as percepções e atitudes dos "seniors digitais" espanhóis em relação aos serviços de <i>e-governo</i> e identificar uma tipologia de usuários quanto ao seu comportamento e opinião.</p>	<p>Foi realizado um levantamento telefônico com 405 usuários da Internet com idades entre 60 e 79 anos.</p>	<p>Apenas 57% dos idosos realizaram algum procedimento online. Identificaram-se dez grupos de usuários com diferentes níveis de confiança e habilidade em <i>e-gov</i>, sendo que muitos sentem insegurança em realizar procedimentos online. A pesquisa sugere que modificações nos sites e a promoção da educação digital podem incentivar maior uso e inclusão digital entre os idosos, respondendo às suas necessidades específicas.</p>
<p>Silvestro, R. <i>et al.</i> (2024)</p>	<p>Avaliar os fatores que influenciam a aceitação de um sistema de <i>e-government</i> obrigatório sob a perspectiva de empregados de universidades públicas.</p>	<p>Estudo replicativo utilizando o modelo <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>, Teoria Unificada da Aceitação e Uso da Tecnologia, para identificar fatores que influenciam a aceitação do sistema de informações de <i>e-government</i>, aplicado a uma instituição pública de ensino.</p>	<p>Os usuários percebem que o uso do sistema melhora seu desempenho com menor esforço. A disponibilidade de recursos computacionais, conhecimento e suporte técnico tem um impacto positivo significativo na aceitação do sistema. Não foi encontrada significância estatística na relação entre influência social e intenção comportamental de uso, e as variáveis idade, gênero e experiência também não apresentaram influência significativa.</p>

Quadro 3 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre Governo Eletrônico

(Conclusão)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Tramontin, A.; Borges, D. F. (2007)	Analisar se o programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) contribuiu para a inclusão digital dos cidadãos do Rio Grande do Norte.	A pesquisa é caracterizada como um estudo exploratório, utilizando pesquisa de campo em 13 localidades onde o GESAC foi instalado. Um questionário com questões abertas e fechadas foi aplicado aos coordenadores dos pontos de presença do GESAC. Os dados foram analisados descritivamente e qualitativamente.	O GESAC trouxe benefícios, permitindo o acesso à rede digital e contribuindo para a inclusão digital. No entanto, os requisitos e critérios para sua instalação não foram plenamente atendidos. Observou-se a falta de equipamentos, de informações sobre os serviços disponíveis e a negligência do Ministério das Comunicações na gestão do programa, o que prejudicou o atendimento adequado aos usuários. Apesar dos problemas, os coordenadores consideraram o programa uma ferramenta válida para a inclusão digital.
Vargas, L. C. M. <i>et al.</i> (2021)	Avaliar a influência de aspectos sociodemográficos sobre a decisão de uso de serviços de Governo Eletrônico pelos cidadãos brasileiros.	Abordagem quantitativa com modelo de regressão logística, utilizando microdados da pesquisa TIC Domicílios de 2019.	Fatores como idade, renda familiar, grau de instrução e uso de e-commerce têm influência significativa no uso de serviços eletrônicos.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Após a leitura de Ndou (2004, p. 4-5) e Fang (2002, p. 3-4), artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve” realizada no levantamento inicial dos documentos, observou-se a necessidade de aprofundar a investigação sobre a relação “*government to employee*” (G2E), ou governo para o empregado. Mesmo após a seleção inicial dos 14 artigos voltados ao tema do Governo Eletrônico, utilizados na construção do porte teórico, notou-se que nenhum deles tratavam a temática G2E de forma específica. Diante disso, novas buscas foram realizadas nas bases *Scopus*, *Web of Science*, *Google Scholar* e *SciELO*, no dia 18/02/2025, por meio Portal de Periódicos da Capes. Contudo, por se tratar de um tema bastante

específico, a pesquisadora enfrentou dificuldades para localizar publicações que atendessem aos critérios de qualificação do Qualis (A1, A2, B1 e B2).

Diante desta lacuna, foi necessário ampliar os critérios de inclusão das fontes bibliográficas, incorporando estudos publicados em periódicos sem classificação Qualis, mas que apresentavam discussões relevantes sobre o G2E, sua implementação e seus impactos.

As buscas na base *Web of Science* resultaram em apenas um artigo, que, ainda assim, não abordava o tema de forma direta. A base *Scielo* não retornou nenhum artigo, mesmo utilizando diferentes termos de busca como “governo para empregado”, “governo para servidor”, “governo para funcionário” e “G2E”. No *Google Scholar*, a busca gerou um grande volume de resultados, utilizando a *string* de busca “*government to employee*” OR “G2E”, o que exigiu a aplicação de filtros específicos, como seleção do período de 2015 a 2025 (últimos dez anos) e artigos de revisão. Entretanto, após a leitura dos títulos e resumos, notou-se que nenhum dos artigos abordavam de forma específica a temática. Assim, recorreu-se à base de dados *Scopus* e, após a aplicação dos filtros, cinco artigos foram utilizados para tratar a temática G2E, conforme demonstrado na Tabela 4 e no Quadro 4.

Tabela 4 - Busca na base de dados *Scopus* - G2E

Base de dados	<i>String</i> de busca utilizada e quantidade de documentos encontrada	Filtros: Acesso aberto, período de 2004 a 2025, somente artigos, revisados por pares	Após a leitura dos títulos e resumos
<i>Scopus</i>	“ <i>government to employee</i> ” OR “G2E”: 39	10	5

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Quadro 4 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre G2E

(Continua)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Ahmad, N.; Waqas, M.; Zhang, X. (2021)</p>	<p>Explorar a perspectiva dos funcionários do setor público em relação à adoção do Governo Eletrônico no Paquistão. Os autores buscam identificar os fatores que influenciam a aceitação e o uso efetivo das tecnologias de <i>e-government</i> pelos servidores públicos, propondo uma agenda de pesquisa futura para aprofundar esse tema.</p>	<p>Trata-se de um estudo conceitual, baseado em revisão de literatura. Os autores analisam teorias e modelos existentes de adoção tecnológica, como o Modelo de Aceitação de Tecnologia e o Modelo de Expectativa de Desempenho, para propor um arcabouço teórico preliminar que possa orientar futuras investigações empíricas sobre a adoção do <i>e-government</i> entre servidores públicos no contexto paquistanês.</p>	<p>Os autores destacam que fatores como confiança na tecnologia, suporte organizacional, competência digital, infraestrutura tecnológica e percepção de utilidade são determinantes para a aceitação do <i>e-government</i> pelos servidores. O artigo conclui que a compreensão da visão dos funcionários públicos é essencial para o sucesso das políticas de digitalização governamental, e propõe linhas de pesquisa que considerem aspectos culturais, organizacionais e tecnológicos.</p>
<p>Almutairi, F. L. F. H. <i>et al.</i> (2024)</p>	<p>Modelar os fatores que influenciam o uso de sistemas Governo-a-Governo (G2G) por parte dos funcionários públicos no Kuwait, investigando especialmente o papel moderador da interdependência de tarefas entre departamentos governamentais.</p>	<p>A pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, utilizando um levantamento por meio de questionários aplicados a servidores públicos em diferentes órgãos governamentais do Kuwait. A análise dos dados foi realizada com modelagem de equações estruturais, testando relações entre variáveis como facilidade de uso, utilidade percebida, apoio organizacional e interdependência de tarefas.</p>	<p>O estudo revelou que a utilidade percebida e o apoio organizacional são os principais determinantes do uso de sistemas G2G. Além disso, a interdependência de tarefas mostrou-se um fator moderador relevante, fortalecendo a relação entre intenção de uso e uso efetivo. Os autores concluem que a colaboração entre departamentos e a natureza compartilhada das tarefas influenciam positivamente a adoção de tecnologias G2G.</p>

Quadro 4 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre G2E

(Continuação)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
<p>Long, K. Y.; Phillips, J. O. L. (2023)</p>	<p>Analisar os fatores que influenciam a intenção comportamental de funcionários públicos em adotar serviços de Governo Eletrônico. O estudo busca compreender como variáveis como atitude, normas sociais, percepção de utilidade e facilidade de uso afetam essa intenção, visando promover a transformação digital no setor público.</p>	<p>A pesquisa é de natureza quantitativa e utilizou um modelo baseado na Teoria do Comportamento Planejado, complementado por elementos do Modelo de Aceitação de Tecnologia. Dados foram coletados por meio de questionários aplicados a servidores públicos em Macau, e analisados com técnicas de modelagem de equações estruturais para avaliar as relações entre as variáveis propostas.</p>	<p>Os resultados indicam que atitudes positivas em relação ao uso, influência social e percepção de facilidade de uso têm impacto significativo na intenção de adotar serviços de <i>e-government</i>. Além disso, o suporte organizacional e o treinamento adequado foram identificados como facilitadores importantes na transformação da intenção em comportamento real de uso, ressaltando a necessidade de políticas institucionais voltadas à capacitação e incentivo.</p>
<p>Rachmawati <i>et al.</i> (2022)</p>	<p>Investigar como fatores pessoais (como habilidade e atitude) e fatores de confiabilidade (como segurança e qualidade da informação) influenciam a adoção e a utilização do Governo Eletrônico, com ênfase no papel da intenção de uso como variável mediadora.</p>	<p>A pesquisa utilizou uma abordagem quantitativa, com aplicação de questionários a 250 usuários de serviços de <i>e-government</i> na Indonésia. Os dados foram analisados por meio de modelagem de equações estruturais para testar as relações entre os fatores pessoais, de confiabilidade, a intenção de uso e a utilização efetiva dos serviços.</p>	<p>Os resultados mostraram que tanto os fatores pessoais quanto os fatores de confiabilidade têm impacto significativo na intenção de uso, e que essa intenção influencia diretamente a utilização real do <i>e-government</i>. O estudo reforça que melhorar a confiança, a qualidade das informações e a capacitação dos usuários pode aumentar a adesão aos serviços digitais governamentais.</p>

Quadro 4 - Artigos encontrados após síntese bibliográfica sobre G2E

(Conclusão)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Rao, V. R. (2011)	Examinar o modelo de Governo para Empregado (G2E), especificamente no contexto da governança eletrônica colaborativa. O autor busca identificar os principais problemas e desafios enfrentados na implementação de sistemas G2E, analisando como a tecnologia pode ser usada para melhorar a comunicação, o desempenho e o engajamento dos funcionários públicos.	A pesquisa utiliza uma abordagem qualitativa baseada em revisão bibliográfica e análise de casos relacionados à implementação de iniciativas G2E em diferentes países. O autor explora exemplos práticos e dados secundários para identificar padrões, benefícios e barreiras enfrentadas pelos governos ao tentar implementar soluções de <i>e-government</i> voltadas para servidores públicos.	Apesar do potencial das soluções G2E para aumentar a eficiência e a transparência nas relações governo-servidor, muitos projetos enfrentam resistência institucional, falta de infraestrutura tecnológica adequada e baixa qualificação digital dos usuários. Destaca a importância de estratégias de mudança organizacional, treinamento contínuo e foco na Usabilidade dos sistemas para o sucesso dessas iniciativas.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A construção do Aporte Teórico desta dissertação não se restringiu apenas à seleção de artigos obtidos por meio do Portal da Capes, bem como pelos artigos obtidos por meio da técnica “bola de neve”. Constatou-se a necessidade de complementar o Aporte Teórico com outros materiais relevantes. Assim, além dos artigos encontrados diretamente nas bases de dados, acrescentaram-se mais dois artigos indicados por professores da banca de qualificação, conforme Quadro 5.

Quadro 5 - Artigos sugeridos pelos professores da banca de qualificação

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Adotada	Principais Resultados
Lima, D. R. L.; Carvalho, H. A.; Nogueira, S. P. (2023)	Analisar a importância da participação dos usuários na concepção e desenvolvimento dos portais eletrônicos dos órgãos deliberativos locais, considerando esses espaços digitais como instrumentos de promoção da transparência, do acesso à informação e da democracia participativa. Os autores buscam evidenciar como a centralidade no usuário pode melhorar a efetividade comunicacional e funcional desses portais.	A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com base em revisão bibliográfica, análise documental e estudo de casos de portais eletrônicos de câmaras municipais brasileiras. Os autores aplicam critérios de Usabilidade, acessibilidade e interação para avaliar os portais, considerando também a presença (ou ausência) de mecanismos de participação social efetiva.	O estudo mostra que, na maioria dos casos analisados, os portais eletrônicos dos órgãos deliberativos locais ainda são construídos com foco institucional, sem considerar as reais necessidades e perspectivas dos usuários. A participação cidadã no processo de concepção é mínima ou inexistente, o que compromete a Usabilidade e a efetividade democrática dessas plataformas. Os autores defendem que a adoção de práticas de design centrado no usuário e a escuta ativa da sociedade são fundamentais para que os portais cumpram seu papel como ferramentas de transparência e inclusão.
Nogueira Júnior, D. A. (2018)	Refletir criticamente sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro de Governo Eletrônico, que se caracteriza predominantemente pela digitalização da difusão de informações, mas com baixa efetividade na promoção de participação ativa dos cidadãos. O autor questiona se o Governo Eletrônico no Brasil tem realmente promovido uma Gestão Pública democrática ou apenas reproduzido práticas comunicacionais unilaterais.	O estudo adota uma abordagem qualitativa e crítica, com base em revisão bibliográfica e análise documental de portais eletrônicos governamentais, políticas públicas de TIC e estudos sobre comunicação pública. O autor utiliza um referencial teórico ancorado na crítica da economia política da comunicação, com ênfase na interatividade como princípio democrático e comunicacional.	O artigo conclui que, apesar dos avanços na digitalização e no acesso à informação, o modelo brasileiro de Governo Eletrônico ainda é fortemente marcado por uma lógica vertical e centralizadora. A interatividade cidadã permanece limitada, com poucos espaços reais de participação e diálogo. O autor alerta que, sem mudanças estruturais no modelo de Gestão Pública e no uso das TICs, o Governo Eletrônico tende a reforçar a passividade cidadã e a desigualdade no acesso ao poder de decisão, ao invés de fortalecê-lo como instrumento de democratização.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Para além dos artigos científicos, também foram utilizadas fontes institucionais e normativas, das quais destacam-se sites e uma cartilha do Governo Federal

(Andrade, 2023), site das Nações Unidas, bem como legislações pertinentes ao tema, incluindo leis, decretos e normativas específicas, obtidas por meio do Diário Oficial da União, que contribuíram para a análise do marco regulatório das iniciativas de Governo Eletrônico.

Além das fontes mencionadas, para a identificação de dissertações correlatas a esta pesquisa, foram selecionadas quatro dissertações, que podem ser observadas no Quadro 10 apresentado no item 2.5, sendo três localizadas por meio de buscas sistemáticas no Portal da Capes utilizando o termo “SOU.GOV.BR” e uma dissertação recomendada pela Professora orientadora desde trabalho. Nos próximos itens, são discutidas as temáticas desse estudo, por meio das referências encontradas.

2.2 GOVERNO ELETRÔNICO

O Governo Eletrônico pode ser definido como uso das TICs pelos governos para aprimorar a eficiência das agências governamentais, oferecer serviços *online* aos cidadãos, garantir acesso a informações e serviços, implementar eficiência nos processos governamentais, abranger uma ampla variedade de serviços e transformar a atuação governamental (Viana, 2021, p. 118).

Von Haldenwang (2004, p. 417) apresenta o conceito como sendo o uso estratégico e coordenado de TICs na Administração Pública e nos centros de decisão política. Os benefícios esperados incluem maior eficiência das instituições envolvidas, melhoria dos serviços públicos, aumento da participação política e maior transparência. Além dos benefícios imediatos das novas tecnologias, pode ser considerado uma ferramenta para promover a Gestão Pública e fortalecer o papel de atores políticos e civis que apoiam as reformas.

O surgimento do Governo Eletrônico está relacionado à evolução dos paradigmas da Administração Pública ao longo dos séculos XX e XXI, desde o tradicional modelo de Administração Pública até a transição do *New Public Management* (NPM) para o *New Public Service* (NPS). A implementação de iniciativas de Governo Eletrônico

reflete não apenas a busca por eficiência e transparência, características do NPM do final do século XX, mas também a crescente ênfase na criação de valor para os cidadãos, conforme preconizado pelo NPS no início do século XXI. Dessa forma, o Governo Eletrônico surge como uma ferramenta para modernizar a prestação de serviços públicos, alinhando-se aos princípios do NPM e do NPS e buscando promover uma administração mais eficiente, centrada no cidadão e orientada para o bem-estar social e a Democracia (Bryson; Crosby; Bloomberg, 2014, p. 445-446; Cordella; Bonina, 2012, p. 513-515).

O *e-gov* representa uma transformação significativa na relação entre o cidadão e a Administração Pública, possibilitando o acesso a informações e serviços de forma contínua e eficiente. Essa modalidade de governo não apenas facilita a disponibilização de dados e serviços via *Internet*, mas também exige uma reestruturação das práticas administrativas, promovendo a integração de SIs que suportem a Gestão Pública em suas diversas atividades, como planejamento e administração financeira (Knight; Fernandes; Cunha, 2007, p. 38-42).

A digitalização também impacta a relação entre governo e sociedade. Helbig, Gil-García e Ferro (2005, p. 90-91) argumentam que o *e-gov* possui um potencial não totalmente realizado devido às altas taxas de falha nos projetos e à falta de integração com políticas de inclusão digital. Eles sugerem que o Governo Eletrônico pode ser mais eficiente se incorporar estratégias que levem em conta a desigualdade no acesso às tecnologias. Em um estudo mais recente, Silvestro *et al.* (2024, p. 14) analisam a aceitação de um sistema de *e-gov* obrigatório em universidades públicas, destacando que fatores como disponibilidade de recursos computacionais, suporte técnico e conhecimento dos usuários influenciam significativamente a adoção dessas tecnologias.

O *e-gov* é um sistema inovador que visa estreitar a relação entre cidadãos, empresas e governos, facilitando a comunicação e a prestação de serviços. Existem oito modelos principais de interação que exemplificam essa dinâmica: Governo-para-Cidadão (G2C), Cidadão-para-Governo (C2G), Governo-para-Negócios (G2B), Negócios-para-Governo (B2G), Governo-para-Governo (G2G), Governo-para-Organizações Sem Fins Lucrativos (G2N), Organizações Sem Fins Lucrativos-para-

Governo (N2G) e, por fim, o modelo Governo-para-Funcionários (G2E). Esses modelos demonstram como o e-gov pode transformar a Administração Pública, tornando-a mais acessível e responsiva às necessidades da sociedade (Ndou, 2004, p. 5-6). No Quadro 6 é apresentada a descrição dos principais modelos de interação no Governo Eletrônico.

Quadro 6 - Principais modelos de interação no Governo Eletrônico

Modelo	Descrição
Governo-para-Cidadão (G2C)	Cidadãos acessam serviços públicos <i>online</i> , como solicitação de documentos e pagamento de impostos, tornando o processo mais ágil e transparente.
Cidadão-para-Governo (C2G)	Cidadãos enviam <i>feedback</i> , sugestões ou reclamações diretamente às autoridades, promovendo uma participação ativa na governança.
Governo-para-Negócios (G2B)	Empresas realizam transações e acessam informações relevantes, como licitações e regulamentações, de forma mais eficiente.
Negócios-para-Governo (B2G)	Empresas apresentam propostas e interagem com o governo em processos de contratação.
Governo-para-Governo (G2G)	Facilita a colaboração entre diferentes níveis de governo.
Governo-para-Organizações Sem Fins Lucrativos (G2N)	Promove parcerias com organizações sem fins lucrativos visando o bem-estar social.
Organizações Sem Fins Lucrativos-para-Governo (N2G)	Organizações sem fins lucrativos interagem com o governo para colaborar em iniciativas sociais e comunitárias.
Governo-para-Funcionários (G2E)	Melhora a comunicação interna e a gestão de recursos humanos dentro das instituições governamentais.

Fonte: Elaborado pela autora, conforme Ndou (2004, p. 5-6).

Os modelos representam um avanço significativo na relação entre governos, cidadãos e empresas e sua implementação não apenas moderniza a Administração Pública, mas também promove uma maior transparência e eficiência nos serviços prestados (Ndou, 2004, p. 5-6).

A interação facilitada entre diferentes partes interessadas, como cidadãos, organizações sem fins lucrativos e empresas, é vista como uma oportunidade para fortalecer a participação cívica e a colaboração em iniciativas sociais. Além disso, a digitalização dos serviços governamentais, por meio desses modelos, pode levar a uma administração mais responsiva e adaptável às necessidades da sociedade contemporânea (Fang, 2002, p. 7).

No entanto, a efetividade do Governo Eletrônico depende de investimentos em infraestrutura tecnológica e da capacidade de compartilhar dados entre diferentes órgãos. A ausência de uma infraestrutura adequada pode limitar a capacidade de implementar soluções digitais que realmente atendam às necessidades da população, resultando em serviços que não são apenas ineficazes, mas também inacessíveis (Rover, 2009, p. 3).

Para que a Administração Pública possa operar de maneira coesa e eficiente, permitindo que dados sejam compartilhados e utilizados de forma estratégica, é necessária a integração dos SIs (Cunha; Frey; Duarte, 2009, p. 3). Além disso, a transparência, um dos pilares do Governo Eletrônico, é diretamente afetada pela qualidade da infraestrutura tecnológica; uma vez que sistemas mal integrados podem levar a informações desencontradas e à desconfiança por parte dos cidadãos (Diniz *et al.*, 2009, p. 26).

Segundo Rao (2011, p. 226), o G2E enfatiza a necessidade de integrar informações e serviços destinados aos funcionários públicos, promovendo uma gestão mais ágil e conectada. A adoção de sistemas colaborativos que interliguem diversas áreas do governo pode facilitar não apenas o acesso à informação pelos funcionários, mas também otimizar processos administrativos, contribuindo assim para um funcionamento mais eficaz do setor público. Essa integração é vista como uma maneira de capacitar os funcionários a atenderem às demandas dos cidadãos de forma mais eficaz, configurando um ambiente de trabalho mais produtivo e responsivo.

A confiança dos funcionários nas TICs também é um fator determinante para a adoção bem-sucedida de sistemas eletrônicos no governo, conforme modelo G2E. Quando os colaboradores percebem que suas informações pessoais estarão protegidas, essa segurança reduz a hesitação e o receio de interagir com novas plataformas, facilitando uma transição mais fluida para ferramentas digitais. Além disso, uma atitude positiva em relação à tecnologia é fundamental; servidores que reconhecem os benefícios e as facilidades proporcionadas pelas inovações tecnológicas são mais motivados a integrar essas ferramentas em suas rotinas

(Ahmad; Waqas; Zhang, 2021, p. 123; Rachmawati *et al.*, 2022, p. 283; Long; Phillips, 2023, p. 8386).

Dessa forma, é importante desenvolver políticas e incentivos que moldem o comportamento dos servidores públicos, a fim de promover uma adoção contínua e bem-sucedida das tecnologias de e-gov, alinhar-se às expectativas dos cidadãos e modernizar as práticas administrativas. Assim, o governo deve formular políticas e regulamentos que garantam essa confiança por meio de serviços eficientes e transparentes (Long; Phillips, 2023, p. 8384).

No modelo G2E, o Governo Eletrônico vai além da tecnologia, exigindo um entendimento profundo das experiências e percepções dos servidores públicos. O papel do treinamento e da mudança de mentalidade é destacado como fundamental para a implementação bem-sucedida dos serviços eletrônicos, pois a interação humana continua a ser um aspecto relevante na opinião do público sobre o governo. Para garantir a eficácia dos serviços digitais e melhorar o desempenho dos funcionários, investimentos estratégicos em treinamento são necessários, alinhando as operações governamentais às crescentes expectativas dos cidadãos (Almutairi *et al.*, 2024, p. 18).

Essa necessidade de capacitação e transformação cultural no setor público dialoga diretamente com compromissos internacionais que orientam a modernização estatal. Compromissos internacionais como a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável¹ e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU), têm moldado as políticas de implementação das TICs pelos governos (Janowski, 2016, p. 604-605; Marcovecchio *et al.*, 2019, p. 13).

A tecnologia digital é vista como um componente importante para alcançar os ODS, sendo que um dos 17 objetivos da Agenda 2030, especificamente o Objetivo 17, que

¹ O desenvolvimento sustentável busca atender às necessidades atuais sem comprometer a capacidade das futuras gerações (Comissão Mundial Sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento, 1991, p.46). Envolve a integração equilibrada entre os aspectos econômicos, sociais e ambientais, visando garantir a preservação dos recursos naturais, a equidade social e o crescimento econômico de forma sustentada a longo prazo (Sachs, 2000, p. 20-21).

busca fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável, conforme observado na Figura 1, foca especificamente na utilização dessas tecnologias e nos caminhos para sua implementação (Janowski, 2016, p. 605; Marcovecchio *et al.*, 2019, p. 8).

Figura 1 - Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável



Fonte: Nações Unidas Brasil (2024).

Em 2023, o Brasil deu um passo inédito na Agenda 2030 ao propor voluntariamente a criação de um 18º ODS, voltado para a promoção da igualdade étnico-racial. Anunciado pelo presidente Luiz Inácio Lula da Silva na 78ª Assembleia Geral da ONU, o ODS 18 surge como resposta à ausência explícita desse tema nos ODS originalmente instituídos pela ONU. A iniciativa busca reconhecer a centralidade do enfrentamento ao racismo e da valorização da diversidade étnico-racial no desenvolvimento sustentável, tendo como base a atuação integrada de instituições como o Ministério da Igualdade Racial, o Ministério dos Povos Indígenas e a sociedade civil. Com a reinstalação da Comissão Nacional dos ODS (CNODS) e a criação da Câmara Temática específica para o ODS 18 (Resolução nº 2/2023), o Brasil fortalece seu compromisso com a construção de políticas públicas estruturantes e intersetoriais voltadas à superação das desigualdades raciais, reforçando a Agenda 2030 como um instrumento de justiça social (Brasil, 2023, p. 10).

No entanto, a transformação digital tem o potencial de impactar direta ou indiretamente vários outros objetivos e metas dos ODS. Para o Objetivo 1, Erradicação da Pobreza, a inclusão financeira dos mais pobres pode ser facilitada por meio do uso de terminais móveis com acesso à Internet, pagamentos móveis e novas ferramentas financeiras no ambiente digital. No Objetivo 2, Fome Zero, a Internet das Coisas pode aumentar a produtividade na agropecuária, reduzindo perdas tanto no campo quanto na logística de transporte e distribuição. O Objetivo 3, Saúde e Bem-Estar, pode ser apoiado por terminais móveis que fornecem acesso a bases de dados médicas e possibilitam a gestão de prontuários eletrônicos, além de utilizar a Internet das Coisas para monitoramento e diagnóstico remoto. Para o Objetivo 4, Educação de Qualidade, a disponibilização de computadores com acesso a conteúdos digitais, ensino à distância, e programas de treinamento para professores e capacitação profissional são fundamentais. No Objetivo 9, Indústria, Inovação e Infraestrutura, a ampliação da infraestrutura de Internet, o fomento ao empreendedorismo digital e a aplicação da Internet das Coisas são essenciais. Finalmente, no Objetivo 13, Combate às Alterações Climáticas, redes de sensores combinadas com terminais de acesso à Internet podem permitir uma resposta rápida na prevenção e mitigação de desastres naturais (Brasil, 2018, p. 2).

O estudo conduzido por Hariguna, Ruangkanjanes e Sarmini (2021, p.17) destaca a importância da qualidade dos serviços de Governo Eletrônico e da conexão estabelecida com esses serviços, que aumentam a satisfação e a lealdade dos usuários. Os pesquisadores destacaram que a confiança e a satisfação experimentadas pelos usuários ao interagir com esses serviços influenciam diretamente sua disposição em utilizá-los novamente no futuro. Além disso, enfatizam que, apesar da significância da implementação de serviços totalmente *online* e da participação eletrônica, esses aspectos contribuem para elevar a conscientização e o engajamento dos cidadãos nas atividades governamentais. Os resultados evidenciam a necessidade urgente de aprimoramentos contínuos nas tecnologias e serviços governamentais eletrônicos, visando fortalecer e otimizar a relação entre o governo e a população, de modo a melhor atender às suas necessidades e expectativas.

2.2.1 Governo Eletrônico no Brasil

Neste subitem, é abordado o panorama da legislação brasileira relacionada ao Governo Eletrônico, destacando os principais marcos normativos que contribuíram para a transformação digital da Administração Pública. A análise percorre desde os primeiros decretos que estruturaram os sistemas de gestão de pessoal, passando pelas políticas voltadas à transparência, à governança digital e à unificação dos canais eletrônicos do governo, até alcançar a recente legislação que estabelece os princípios do Governo Digital. Ao apresentar as normas mais relevantes entre os anos de 2011 e 2021, busca-se evidenciar a trajetória normativa que impulsionou a digitalização dos serviços públicos e os desafios ainda enfrentados na efetivação de uma Gestão Pública mais acessível, eficiente e participativa.

2.2.1.1 Marco legal do Governo Eletrônico no Brasil

A história do Governo Eletrônico no Brasil revela uma evolução significativa ao longo das décadas. Inicialmente, nos anos 1960, houve um foco no processamento de dados e informações fiscais pelas empresas estaduais e municipais de processamento de dados. Com o tempo, a informática na Gestão Pública progrediu para a prestação de serviços ao cidadão por meio de diversos canais de acesso, seguindo uma trajetória semelhante à do setor privado, com influência do setor financeiro. A partir dos anos 1990, o Governo Eletrônico propriamente dito começou a se consolidar, impulsionado pela disseminação da ideia de comércio eletrônico e associado ao uso das tecnologias de informação e comunicação nos diversos níveis de governo (Diniz *et al.*, 2009, p. 35). No dia 19 de junho de 1990, mediante o Decreto nº 99.328/1990, revogado pelo Decreto nº 10.715/2021, instituiu-se o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE), visando a gestão e administração de recursos humanos na Administração Pública Federal (APF) (Brasil, 1990, p. 11841).

O "*bug* do milênio" desempenhou um papel fundamental na estruturação do Programa de Governo Eletrônico no Brasil, servindo como um catalisador para a mobilização de esforços governamentais nas áreas de tecnologia da informação. Essa situação referia-se a falhas potenciais em sistemas informáticos que estavam

programados para reconhecer apenas os dois últimos dígitos do ano, o que poderia resultar em colapsos nos serviços públicos, uma vez que ao chegar o ano 2000, o sistema interpretaria o ano como 1900 (Diniz *et al.*, 2009, p. 39).

Esse possível acontecimento gerou preocupações sobre como os serviços vitais, como a arrecadação de impostos e a gestão de sistemas administrativos, poderiam ser afetados. A necessidade de uma mobilização conjunta de esforços governamentais para garantir a adequação e a atualização tecnológica levou à promoção de coordenação de ações que resultaram na criação de uma infraestrutura necessária para o Governo Eletrônico. Segundo os autores, essa mobilização não apenas fortaleceu a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) como uma articuladora competente, mas também consolidou a importância da tecnologia no contexto da Administração Pública, evidenciando as reformas necessárias na Gestão Pública e nos serviços à cidadania (Diniz *et al.*, 2009, p. 37).

Entretanto, foi somente no ano 2000 que a Política de Governo Eletrônico foi oficialmente instituída no país, por meio do Decreto Presidencial de 3 de abril (revogado posteriormente pelo Decreto nº 10.087/2019, de 5 de novembro de 2019), que criou um Grupo de Trabalho Interministerial para avaliar e propor diretrizes, regulamentações e políticas voltadas às novas formas de interação digital (Brasil, 2000, p. 4). No Quadro 7, é possível visualizar o panorama das principais legislações de Governo Eletrônico no Brasil, considerando o período de 2011 a 2021

Quadro 7 - Panorama das principais legislações de Governo Eletrônico no Brasil: de 2011 a 2021

Legislação	Data	Descrição
Lei nº 12.527/2011	18 de novembro de 2011 (Vigente)	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
Lei nº 12.965/2014	23 de abril de 2014 (Vigente)	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Decreto nº 8.539/2015	8 de outubro de 2015 (Vigente)	Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
Decreto nº 8.638/2016	15 de janeiro de 2016 (Revogado pelo Decreto nº 10.332/ 2020)	Institui a Política de Governança Digital, estabelecendo diretrizes para a digitalização e melhoria dos serviços públicos por meio da Administração Pública direta, autárquica e fundacional.
Decreto nº 9.319/2018	21 de março de 2018 (Vigente)	Cria o Sistema Nacional para a Transformação Digital e define a estrutura de governança para implementar a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital.
Decreto nº 9.756/2019	11 de abril de 2019 (Vigente)	Institui o portal único GOV.BR e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal.
Decreto nº 10.087/2019	5 de novembro de 2019 (Vigente)	Declara a revogação, para os fins do disposto no art. 16 da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, de decretos normativos.
Decreto nº 10.332/2020	28 de abril de 2020 (Vigente)	Estabelece a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, com foco na digitalização dos processos e serviços da APF.
Decreto nº 10.715/2021	8 de junho de 2021 (Vigente)	Institui os Sistemas Estruturantes de Gestão de Pessoal da APF, visando a integração e eficiência na gestão de recursos humanos.
Lei nº 14.129/2021	29 de março de 2021 (Vigente)	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, promovendo a transparência, a proteção de dados e a segurança na governança digital.

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

O Governo sancionou a Lei de Acesso à Informação (LAI) (Lei nº 12.527/2011), em 2011. Esta Lei representou um grande marco para o Governo Eletrônico no Brasil, uma vez que fortaleceu a transparência pública, garantindo que qualquer cidadão pudesse acessar informações de órgãos governamentais de forma mais fácil e

rápida. Isso impulsionou a digitalização dos serviços públicos e o uso de plataformas *online* para disponibilizar dados (Brasil, 2011, p. 1).

Na esteira desse avanço legislativo, em 2014, a Lei nº 12.965/2014, mais conhecida como Marco Civil da *Internet* foi sancionada, possuindo como um de seus objetivos, a promoção da inclusão digital, por meio da adoção de padrões tecnológicos abertos. Isso significa que a lei brasileira incentiva o uso de tecnologias que permitam uma comunicação eficiente, garantindo acessibilidade para todos. Por meio dos artigos de nºs 24 e 25, previu-se a criação de uma governança multiparticipativa envolvendo governo, empresas, sociedade civil e academia, visando racionalizar a gestão e expandir o uso da Internet, especialmente em serviços públicos e Governo Eletrônico (Brasil, 2014, p. 1).

Dando continuidade a esse processo de transformação digital, o Decreto nº 8.539/2015, de 8 de outubro de 2015, estabeleceu a obrigatoriedade do uso do meio eletrônico na realização de processos administrativos no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. Essa medida visa modernizar a Gestão Pública, promovendo maior eficiência, transparência e sustentabilidade por meio da digitalização de documentos e da eliminação do uso excessivo de papel. Além disso, o decreto incentiva a interoperabilidade entre sistemas, a redução de custos operacionais e a melhoria no acesso às informações, fortalecendo a transformação digital no setor público (Brasil, 2015, p. 2).

Nesse mesmo contexto, em janeiro de 2016, o Decreto nº 8.638/2016, revogado posteriormente pelo Decreto nº 10.332/2020 (Brasil, 2020, p. 4), instituiu a Política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal, designando ao Ministério do Planejamento a responsabilidade pela criação da Estratégia de Governança Digital (EGD). A primeira versão da EGD, publicada em março de 2016, detalhava ações e indicadores focados em acesso à informação, prestação de serviços e participação social (Brasil, 2020, p.4).

A partir dessa base normativa, em 2018, a EGD estabeleceu metas para a transformação digital do governo, incluindo a ampliação de serviços digitais no Portal de Serviços, a eliminação da necessidade de certidões e documentos para serviços

digitais já presentes nas bases de dados governamentais, a implementação de um sistema de autenticação única para cidadãos, a consolidação das plataformas de Governo Digital e o aprimoramento de uma plataforma digital para facilitar o diálogo entre a Administração Pública e a sociedade civil (Brasil, 2018, p. 2).

Complementando essas iniciativas, o Decreto nº 9.756/2019, de 11 de abril de 2019, institui o portal único GOV.BR, unificando os canais digitais do Governo Federal para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. Com essa medida, o governo busca centralizar informações, padronizar a comunicação institucional e ampliar a transparência, promovendo uma experiência mais eficiente e acessível para os usuários. Além disso, a unificação dos portais contribui para a transformação digital da Administração Pública, reduzindo custos, melhorando a interoperabilidade entre sistemas e fortalecendo a oferta de serviços *online* (Brasil, 2019, p. 3).

Por fim, consolidando o arcabouço normativo do Governo Digital no Brasil, a Lei nº 14.129/2021 trata sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. O artigo 3º dispõe sobre orientações para simplificar e tornar acessível a relação entre o poder público e a sociedade. Nesse mesmo artigo, é determinada a obrigação de uma plataforma única para acessar os serviços públicos, permitindo que os usuários solicitem e acessem tais serviços de forma remota, com transparência e controle da qualidade, utilizando linguagem clara e acessível, compartilhando dados de forma segura, com foco na universalização do acesso e na autonomia do usuário. Além disso, são ressaltados direitos como a interoperabilidade de sistemas, a promoção de dados abertos, a presunção de boa-fé dos usuários, a manutenção do atendimento presencial, a proteção de dados pessoais, o cumprimento de compromissos e padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e o direito dos usuários à inclusão digital, à promoção do desenvolvimento tecnológico e da inovação no setor público (Brasil, 2021b, p. 1).

A consolidação desse conjunto normativo voltado à transformação digital da Administração Pública, conforme evidenciado nas leis e decretos sancionados desde 2011, estabeleceu as bases para o desenvolvimento do Governo Eletrônico no Brasil. No entanto, apesar dos avanços legais e estruturais, os desafios práticos da implementação efetiva do e-gov permanecem evidentes. Atualmente, o governo

brasileiro adota o conceito de Governo Eletrônico que se baseia na participação cidadã, no aprimoramento da gestão interna do Estado e na integração com parceiros e fornecedores. A discussão acerca da interatividade cidadã no contexto da Gestão Pública Digital no Brasil ressalta a necessidade de avanços para atender às expectativas de participação da sociedade. A reflexão sobre os limites existentes nesse modelo de governança eletrônica destaca a importância de uma maior integração entre governo e cidadãos, visando uma efetiva interação e transparência nas ações governamentais (Nogueira Júnior, 2018, p. 29).

Medeiros e Guimarães (2006, p. 67) apresentam uma reflexão sobre o desenvolvimento do Governo Eletrônico no Brasil, evidenciando a importância de investimentos contínuos em infraestrutura e capital humano para garantir a competitividade e eficiência dos programas de *e-gov*. As implicações destacadas apontam para a necessidade de políticas públicas que promovam a modernização tecnológica e a capacitação da força de trabalho, a fim de alavancar a governança eletrônica e posicionar o país em um patamar mais próximo aos líderes globais nessa área. Essa reflexão ressalta a relevância de acompanhar as tendências internacionais e adotar estratégias inovadoras para impulsionar o *e-gov* no Brasil a alcançar um desenvolvimento mais sustentável no âmbito digital.

Araujo, Reinhard e Cunha (2018, p. 691) destacam que o acesso à *Internet* e as competências digitais dos cidadãos são fatores determinantes para a adoção do Governo Eletrônico no Brasil. Eles demonstram que indivíduos com acesso domiciliar ou no local de trabalho têm maior propensão a utilizar esses serviços. Harvey, Hastings e Chowdhury (2023, p. 1154) apontam que a exclusão digital resultante da digitalização de serviços governamentais representa um grande desafio, sobretudo para idosos e pessoas com deficiência. Essa perspectiva ressalta a necessidade de suporte adicional e de estratégias para evitar que a digitalização amplie desigualdades existentes.

A análise dos *sites* de Governo Eletrônico no Brasil, realizada por Damian e Merlo (2013, p. 691), identificou várias deficiências que afetam a satisfação dos usuários, como falta de clareza nos serviços e dificuldades em transações. Para abordar essas insuficiências, os autores propõem um modelo abrangente de análise que

considera dimensões como eficiência, realização, privacidade e sinergia. Esse modelo oferece uma estrutura para avaliar os serviços sob a perspectiva do usuário, auxiliando gestores públicos a otimizar os sites de *e-gov* e alinhar os serviços às expectativas dos cidadãos, promovendo uma interação mais eficaz e satisfatória.

O modelo desenvolvido para avaliar a satisfação do usuário em serviços de *e-gov* por Desmal *et al.* (2022, p. 13) é baseado em seis construtos de qualidade fundamentais que abordam as características e os desafios desse ambiente digital. Estes construtos incluem a Usabilidade, que examina a facilidade de uso do portal; a interação, que avalia a qualidade da comunicação entre o usuário e a plataforma; e a consistência, que garante uma experiência uniforme em todas as seções do serviço. Além disso, o modelo destaca a importância da Qualidade da Informação disponibilizada, assegurando que os dados sejam claros, relevantes e acessíveis aos usuários. A Acessibilidade é outro componente crítico, pois visa garantir que todos os usuários, independentemente de suas limitações tecnológicas, possam usufruir dos serviços de forma eficaz. Por último, o construto relacionado à privacidade e segurança enfatiza a necessidade de proteger as informações dos usuários e oferecer um ambiente seguro para a realização de transações. Juntas, essas dimensões constituem um quadro que permite às agências governamentais compreenderem as expectativas dos usuários e implementarem melhorias direcionadas, visando otimizar a entrega de serviços e promover uma maior adesão às plataformas digitais de governo.

O Brasil ainda não oferece todo o potencial esperado em termos de interatividade cidadã por meio do Governo Eletrônico, enfrentando desafios significativos nesse contexto. Um dos principais obstáculos é a dispersão das informações e serviços governamentais, que frequentemente replicam a confusão das estruturas físicas no ambiente virtual. Além disso, os portais brasileiros tendem a privilegiar o modelo de comunicação Governo-para-Cidadão (G2C), no qual o governo atua como emissor e o cidadão como receptor. Essa abordagem limita a verdadeira interatividade e a participação social, dificultando a construção de um diálogo efetivo entre o Estado e a sociedade (Ndou, 2004, p. 9; Nogueira Júnior, 2018, p. 40).

Vargas *et al.* (2021, p. 804) observam que a idade é um fator significativo na decisão de uso de serviços de Governo Eletrônico por cidadãos brasileiros, revelando que usuários tendem a ser mais jovens. Em média, os usuários têm 36,13 anos, enquanto os não usuários possuem uma média de 43,38 anos. Essa diferença sugere uma diminuição na probabilidade de utilização desses serviços com o aumento da idade, o que indica a necessidade de estratégias específicas para promover a inclusão digital entre as faixas etárias mais avançadas.

O estudo realizado por Owusu, Akpe-Doe e Taana (2022, p. 18) avaliou a eficácia dos serviços de Governo Eletrônico no Departamento de Registro Geral de Gana, utilizando o Modelo de Sucesso de Sistemas de Informação de *DeLone* e *McLean*. Os resultados revelaram que a Qualidade do Serviço, a Qualidade do Sistema e a Qualidade da Informação exercem uma influência positiva tanto no uso do sistema quanto na Satisfação do Usuário. Essas descobertas fornecem recomendações relevantes para os formuladores de políticas e a gestão de organizações, visando a implementação eficaz de SIs.

2.2.2 Plataforma SOUGOV.BR

A plataforma SOUGOV.BR foi lançada em 2021, logo após a Lei nº 14.129/2021, com o intuito de modernizar a Gestão de Pessoas na APF, melhorar a experiência dos servidores públicos, solucionando questões de excesso de requisitos e canais de acesso aos serviços. Desde seu lançamento, o SOUGOV.BR disponibilizou mais de 120 serviços em um único canal, apresentados no Quadro 8, com login único pelo GOV.BR, proporcionando atendimento aos servidores ativos, aposentados e pensionistas do Executivo Federal, com menor interação humana possível (Brasil, 2021b, p. 1; Andrade, 2023, p. 8). No Quadro 3, são apresentados os serviços disponíveis no SOUGOV.BR para a categoria servidores aposentados, pensionistas e anistiados políticos civis. No APÊNDICE A, pode-se verificar os serviços fornecidos para as demais categorias (servidores ativos; líderes e ex-servidores).

Quadro 8 - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para os servidores aposentados, pensionistas e anistiados políticos civis

(Continua)

Categoria	Serviços disponíveis
Servidores aposentados, pensionistas e anistiados políticos civis	<ul style="list-style-type: none"> • Autorização de acesso à Declaração do IRPF • Cadastro/alteração de dados bancários • Central de Mensagens (com comunicados do órgão central de Gestão de Pessoas da APF) • Consulta a Dados dos Beneficiários de Pensão • Assistente Virtual - Sol (atendimento ao usuário) • Comprovante de rendimentos • Consulta a Inconsistências Cadastrais • Consulta de Ficha Financeira Anual • Contracheque • Dados Pessoais (poderão ser alterados pelo servidor) • Declaração de Aposentadoria • Declaração de Fundamento Legal de Aposentadoria • Localização de unidade de Gestão de Pessoas • Prévia de 13º Salário • Prévia de Contracheque • Prova de Vida (consulta da situação e comprovante de realização) • Segurança (Deslogar e Descadastrar Dispositivos das sessões ativas e o alerta de login ao acessar um dispositivo) • Termo de Uso (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e Política de Privacidade • Autorização de empréstimo consignado • Consulta da margem de consignação • Consulta à autorização - com possibilidade de cancelamento e reativação • Consulta a contratos e anuência para contrato de empréstimo consignado • Consulta a extrato de consignações ativas ou encerradas • Assistência à Saúde Suplementar – Contrato/Convênio • Assistência à Saúde Suplementar – Ressarcimento • Comprovação de Quitação - por CNPJ • Abono de Permanência • Ajuda de Custo • Alteração de Dados Bancários (Conta de Recebimento de Salário e Conta para outros recebimentos) • Atualização Renda Extra Siape • Auxílio-alimentação e refeição (Consulta/Solicitação/Encerramento) • Auxílio-funeral • Auxílio Natalidade - Pai • Auxílio-transporte • Averbação do Tempo de Contribuição • Cadastro de Dependentes (Visualização/Edição e Cadastro) • Certificado Digital • Comprovante de Rendimento Extra Siape (encaminhamento) • Consulta/Envio/Correção das Minhas Solicitações • Informação de Afastamentos • Licença para Capacitação

Quadro 8 - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para os servidores aposentados, pensionistas e anistiados políticos civis

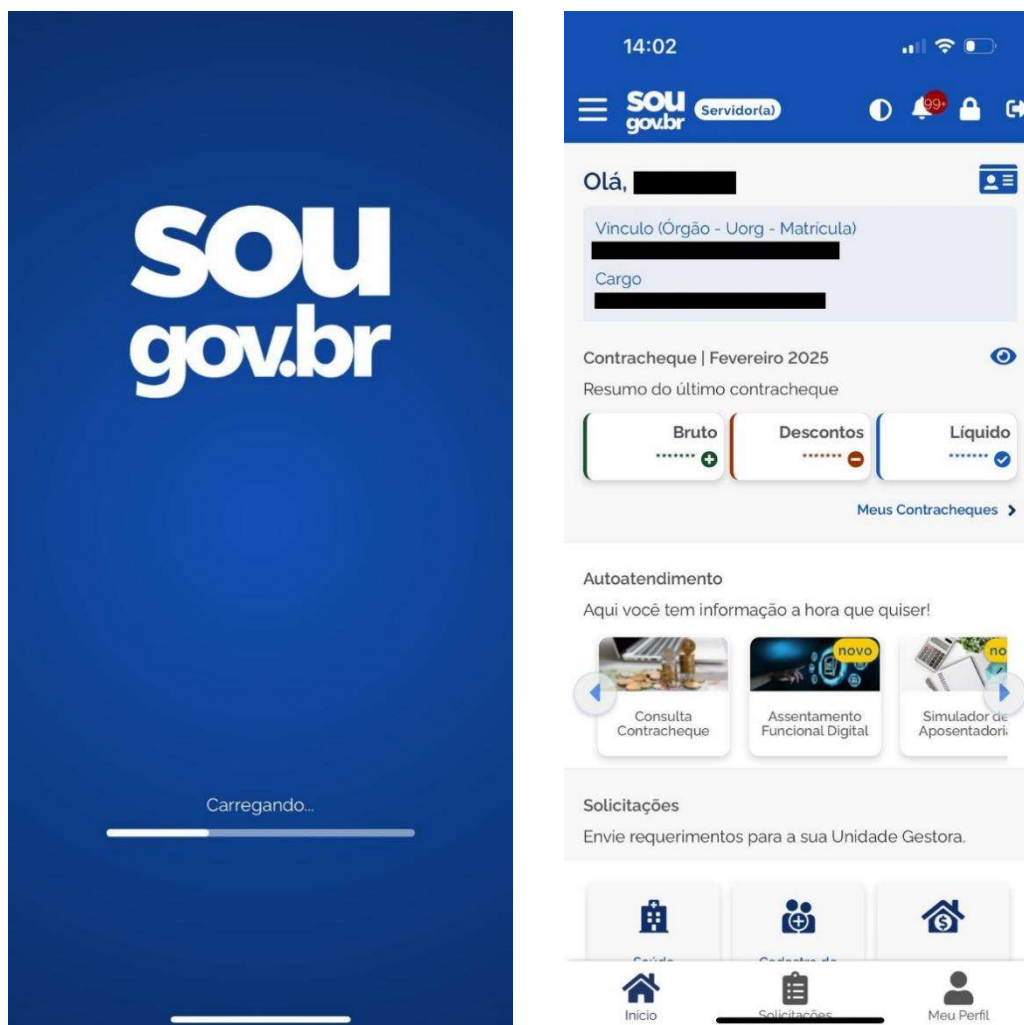
(Conclusão)

Categoria	Serviços disponíveis
Servidores aposentados, pensionistas e anistiados políticos civis	<ul style="list-style-type: none"> • Licenças Gestante • Licença Gestante antes do parto • Licença por Natimorto • Licença Paternidade • Licença Adotante • Opção de Função (funções comissionadas) • Pagamento de Substituição • Solicitação de Declarações

Fonte: Adaptado de SouGov.br (2025).

O SOUGOV.BR representa uma iniciativa do Governo Federal voltada para a transformação digital na Gestão de Pessoas, com o objetivo principal de simplificar e modernizar a experiência dos servidores públicos, aposentados e pensionistas. A plataforma foi criada para oferecer soluções digitais que melhoram o relacionamento desses usuários com a APF, promovendo uma gestão mais eficiente e acessível. Entre os principais objetivos estão a redução da burocracia, a agilidade no atendimento e a otimização dos recursos públicos, visando proporcionar um serviço de qualidade e uma experiência mais conectada para todos os envolvidos (Andrade, 2023, p. 8). Na Figura 2, é possível observar a interface do aplicativo SOUGOV.BR.

Figura 2 - Interface do aplicativo SOUGOV.BR



Fonte: Adaptado do aplicativo SouGov.br (Brasil, 2025a).

A elaboração do aplicativo contou com a colaboração de diversas secretarias do Governo Federal, incluindo a Secretaria de Governo Digital e a Secretaria de Gestão de Pessoas. O projeto foi desenvolvido com a participação de especialistas e gestores que se dedicaram a reformular processos e integrar serviços, garantindo que a plataforma atenda às necessidades dos mais de 1,3 milhão de servidores, aposentados e pensionistas. A abordagem colaborativa e a utilização de metodologias ágeis foram fundamentais para a criação de um sistema que não apenas digitaliza, mas também transforma a forma como a APF se relaciona com seus usuários (Andrade, 2023, p. 10).

O SOUGOV.BR, como é possível visualizar no Quadro 8 e no APÊNDICE A, oferece um acesso unificado a uma variedade de serviços essenciais. A plataforma reduz a

burocracia e proporciona maior agilidade no atendimento, permitindo que os usuários realizem suas solicitações de forma rápida e conveniente. Além disso, a otimização dos processos e a eliminação de papel e serviços postais resultam em uma administração mais moderna e eficiente, beneficiando tanto os usuários quanto os cofres públicos. Com isso, o SOUGOV.BR se estabelece como uma ferramenta crucial para a melhoria da Gestão de Pessoas no âmbito federal (Andrade, 2023, p. 18).

Ao examinar a adesão ao aplicativo, observa-se que, dos 1.377.223 servidores públicos ativos, aposentados, pensionistas e estagiários vinculados ao Poder Executivo Federal, um total de 1.270.656 já se registraram na plataforma, representando uma taxa de adesão de 92,26%. Em relação aos aposentados, o percentual de adesão ao aplicativo é de 93,51%, quanto aos pensionistas, este número já alcança 76,68% (Brasil, 2025c). A taxa de utilização entre os aposentados da Ufes, onde esta pesquisa foi realizada, é de 94,97%, enquanto a adesão dos pensionistas é de 76,68% (Brasil, 2025b). Dentro desse grupo específico de usuários, aproximadamente 94,81% têm 60 anos ou mais são idosos (Sigepe, 2025).

2.3 INCLUSÃO DIGITAL

Como fator que busca promover a efetivação da sustentabilidade em sua dimensão social, destaca-se a inclusão digital. Este conceito não se limita apenas ao acesso à *Internet*, mas também engloba a capacitação e a educação digital, permitindo que os indivíduos desenvolvam novas habilidades, processos e capacidades tecnológicas (Oliveira; Cavalheiro; Pinto, 2019, p. 114).

A inclusão digital pode contribuir para a efetivação da dimensão social sustentável, especialmente no que diz respeito ao resguardo do direito fundamental à Democracia. A cidadania vem sendo influenciada pelas novas tecnologias, permitindo uma participação mais ativa dos cidadãos em decisões governamentais. Dessa forma, a inclusão digital é vista como uma facilitadora, uma vez que alinha a vontade da sociedade com a instantaneidade das redes (Pereira; Nascimento, 2017, p. 152).

A inclusão digital, conforme discutido por Tramontin e Borges (2007, p. 170), pode ser compreendida como um processo complexo que vai além da mera disponibilização de acesso à *Internet*. Os autores argumentam que este fenômeno deve ser integrado a uma estratégia mais ampla de formação e capacitação tecnológica, visando não apenas fornecer infraestrutura, mas também desenvolver competências que possibilitem aos cidadãos interagir com as TICs de forma autônoma e significativa.

Hetkowski (2009, p. 144) destaca a importância das TICs e programas de inclusão digital na promoção da cidadania e da inclusão social. O acesso às TICs é fundamental, uma vez que indivíduos que não possuem conhecimentos básicos de informática e não têm acesso à Internet podem se sentir excluídos em determinadas situações.

Mota *et al.* (2016, p. 352) ressaltam que o desenvolvimento de sites governamentais deve ser orientado pelas características individuais dos cidadãos e pelos diferentes níveis de uso desses serviços. Dessa forma, a eficácia do Governo Eletrônico não reside apenas no cumprimento de normas legais, mas também na capacidade de atender às necessidades de cada usuário.

Valle, Barroso e Abad Alcalá (2022, p. 3) analisaram a opinião dos idosos espanhóis em relação ao e-gov e identificaram que a insegurança e a falta de habilidades digitais são barreiras significativas para essa população. Reyna, Gabardo e Santos (2020, p. 44) abordam a invisibilidade digital como um risco para os direitos sociais fundamentais, enfatizando que o Estado deve garantir o acesso inclusivo aos serviços digitais para evitar a exclusão de grupos vulneráveis. Ambos os estudos reforçam a necessidade de políticas que promovam a educação digital e adaptem os sistemas governamentais às necessidades de diferentes segmentos da população.

Medeiros e Guimarães (2006, p. 76) analisam o estágio de institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil e seus impactos na inclusão digital. Eles identificam que, apesar dos avanços na relação entre Estado e terceiro setor, muitos aspectos ainda estão em estágios de semi-institucionalização. Esse fator limita o desenvolvimento pleno do e-gov como uma ferramenta democratizadora. Em

contrapartida, Owusu, Akpe-Doe e Taana (2022, p. 5) avaliam a eficácia do sistema de e-gov em Gana e destacam que a qualidade do serviço, do sistema e da informação impactam diretamente o uso e a satisfação dos usuários.

A inclusão digital emerge como um elemento essencial para a promoção da justiça social e da cidadania ativa, especialmente em um mundo cada vez mais mediado por tecnologias digitais. De acordo com Bonilla e Oliveira (2011, p. 31), a inclusão digital não se restringe ao mero acesso à Internet, mas abrange a capacitação dos indivíduos para que possam utilizar as TICs de maneira crítica e produtiva. Essa capacitação é fundamental para que as pessoas possam participar efetivamente do debate público e exercer seus direitos de forma plena.

Além disso, a inclusão digital é vista como um meio de combater a exclusão social, permitindo que grupos marginalizados tenham acesso a informações, serviços e oportunidades que antes lhes eram negados. Assim, ao promover a inclusão digital, não apenas se amplia o acesso à tecnologia, mas também se fortalece a Democracia e se fomenta uma sociedade mais equitativa, onde todos os cidadãos têm a chance de contribuir para a construção de um futuro mais sustentável e justo (Bonilla; Oliveira, 2011, p. 31). A verdadeira inclusão digital exige um enfoque multifacetado que aborde simultaneamente a alfabetização digital e a adoção de políticas públicas eficazes que promovam a equidade no acesso à informação (Tramontin; Borges, 2007, p. 182).

Entre as dificuldades técnicas, estão a baixa acessibilidade das plataformas digitais, interfaces pouco amigáveis e preocupações relacionadas à segurança digital, como o medo de fraudes ou perda de dados. Do ponto de vista operacional, a ausência de suporte adequado e de programas de formação específicos contribui para a falta de confiança e familiaridade com as ferramentas digitais. Além disso, fatores psicológicos, como a ansiedade tecnológica, a baixa autoestima digital e o sentimento de incapacidade, reforçam a resistência ao uso das tecnologias. Essas múltiplas barreiras criam um ciclo de exclusão que limita o acesso dos idosos aos serviços públicos eletrônicos, afetando sua autonomia e integridade social (Abad-Alcalá *et al.* 2017, p. 39).

Podgórnjak-Krzykacz, Przywojska e Wiktorowicz (2020, p. 17) ressaltam que, embora exista um potencial considerável de absorção de soluções digitais por parte dos idosos, especialmente nas áreas urbanas, ainda enfrentam barreiras importantes que dificultam sua inclusão plena. Entre essas dificuldades estão a baixa alfabetização digital, a insuficiência de infraestrutura adequada e os preconceitos que restringem suas opiniões sobre suas próprias capacidades tecnológicas. Ademais, o estudo evidencia que a implementação de projetos tecnológicos eficazes não deve se limitar à disponibilização de dispositivos, sendo imprescindível a inclusão de ações de educação digital e sensibilização, com o objetivo de promover uma participação mais ativa e consciente dos idosos nesse processo. Dessa forma, reforça-se a necessidade de políticas públicas integradas, que atendam às especificidades do envelhecimento ativo, promovendo o empoderamento digital dos idosos e contribuindo para a construção de comunidades mais inclusivas e preparadas para os desafios da sociedade digital atual.

Segundo Lima, Carvalho e Nogueira (2023, p. 14), é importante adotar um enfoque centrado no usuário na construção de portais. Dessa forma, é essencial que essas plataformas sejam desenvolvidas com atenção às necessidades, expectativas e limitações dos usuários para que cumpram eficazmente suas funções de comunicação e prestação de serviços ao cidadão. A pesquisa indica a existência de falhas significativas em Acessibilidade e Usabilidade, que podem levar à exclusão digital de grupos vulneráveis, incluindo idosos e pessoas com deficiência, e também pessoas com menor capacidade cognitiva. As autoras mencionam ainda que diversas ferramentas podem melhorar a experiência do usuário, incluindo: uma interface amigável e compatível com diversos dispositivos, conteúdo não textual, garantia de integridade dos *links*, consistência da navegação e suporte técnico. Assim, a implementação dessas ferramentas não só otimiza a eficácia dos portais, mas também incentiva a participação ativa da população nos processos democráticos, fortalecendo a relação entre o governo e a sociedade.

2.4 CATEGORIAS FUNDAMENTAIS PARA A CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Este item apresenta os conceitos das categorias que fundamentam a elaboração da Etapa 4 do formulário utilizado como instrumento de coleta de dados na presente pesquisa. Para garantir que as dimensões avaliadas estejam alinhadas aos objetivos do estudo e à literatura científica, foram selecionados termos amplamente discutidos no campo da avaliação de sistemas digitais, especialmente em contextos de Governo Eletrônico. Os conceitos de Usabilidade, Qualidade do sistema, Qualidade e segurança da informação, Acessibilidade e Satisfação do usuário apresentados no Quadro 9 foram considerados centrais para compreender a experiência dos usuários com a plataforma SOUGOV.BR.

Quadro 9 - Descrição de categorias fundamentais para o instrumento de coleta de dados

(Continua)

Categoria	Descrição	Autores
Usabilidade	Facilidade e eficiência com que o usuário realiza tarefas na plataforma, com navegação intuitiva e experiência satisfatória.	Desmal <i>et al.</i> (2022, p. 6-7); Harvey; Hastings; Chowdhury (2023, p. 1164); Lima; Carvalho; Nogueira (2023, p. 5); Silvestro <i>et al.</i> (2024, p.14)
Qualidade do sistema	Capacidade do sistema de operar de forma segura, confiável e intuitiva, assegurando uma experiência de uso que atenda plenamente às necessidades dos usuários.	DeLone; McLean (2003, p. 25); Hariguna; Ruangkanjanases; Sarmini (2021, p. 3); Owusu; Akpe-Doe; Taana (2022, p. 8)
Qualidade e segurança da informação	Eficácia técnica dos dados gerados e processados pelo sistema, aliada à proteção dos dados e privacidade do usuário.	DeLone; McLean (2003, p. 25); Desmal <i>et al.</i> (2022, p. 7-8); Harvey; Hastings; Chowdhury (2023, p. 1164); Owusu; Akpe-Doe; Taana (2022, p. 8)

Quadro 9 - Descrição de categorias fundamentais para o instrumento de coleta de dados

(Continuação)

Categoria	Descrição	Autores
Acessibilidade	Capacidade da plataforma em atender a usuários com diferentes habilidades, garantindo acesso sem barreiras.	Desmal <i>et al.</i> (2022, p. 8); Silvestro <i>et al.</i> (2024, p. 14); Lima; Carvalho; Nogueira (2023, p. 11)
Satisfação do usuário	Indicador subjetivo e importante do sucesso de um sistema de informação, refletindo a opinião dos usuários sobre sua experiência com o sistema.	Borel (2022, 223); DeLone; McLean (2003, p. 25); Hariguna; Ruangkanjanases; Sarmini (2021, p. 18)

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

O modelo de sucesso de Sistemas de Informação (SIs) proposto por DeLone e McLean (2003, p. 26) é amplamente reconhecido na literatura como uma das principais referências para avaliar a efetividade desses sistemas. Desenvolvido inicialmente em 1992 e atualizado em 2003, o modelo organiza os diversos fatores que influenciam o sucesso dos SIs em categorias inter-relacionadas.

Neste trabalho, optou-se por utilizar três categorias do modelo original: Qualidade do Sistema, Qualidade da Informação e Satisfação do Usuário, por estarem diretamente alinhadas ao objetivo da pesquisa (DeLone; McLean, 1992, p. 87; DeLone; McLean, 2003, p. 25). Além dessas, outras três categorias identificadas na literatura foram incorporadas à análise: Usabilidade, Acessibilidade e Segurança da informação – esta última avaliada em conjunto com Qualidade da informação.

2.4.1 Usabilidade

A Usabilidade refere-se ao grau de facilidade e conforto com que um usuário consegue interagir com um site ou aplicativo para alcançar seus objetivos. Uma

plataforma com boa Usabilidade permite que os usuários realizem tarefas como cadastros, solicitações de documentos ou pagamentos de taxas de forma simples, rápida e com o mínimo de esforço. Quando a Usabilidade é comprometida, há maior risco de frustração, erros e abandono do serviço, o que impacta negativamente na experiência do usuário (Desmal *et al.*, 2022, p. 6).

A partir da análise de diversos estudos, Lima, Carvalho e Nogueira (2023, p. 7) destacaram que a Usabilidade é compreendida como a facilidade, a eficiência e o nível de satisfação com que os usuários interagem com portais eletrônicos. Trata-se de um atributo essencial no design de sistemas digitais, pois influencia diretamente a experiência do usuário. Entre os principais aspectos que a compõem, destacam-se a navegação intuitiva, a presença de recursos de busca, a simplicidade para relatar problemas e a compatibilidade com diferentes dispositivos e formatos de arquivo. Quando bem implementada, a Usabilidade favorece o uso contínuo da plataforma, reduz a ocorrência de erros e contribui significativamente para a satisfação do usuário no acesso a informações e serviços públicos digitais.

Harvey, Hastings e Chowdhury (2023, p. 1164) avaliam a Usabilidade como um fator central na compreensão do sucesso ou fracasso dos sistemas de *e-gov*, entendida como a facilidade, eficiência e satisfação com que os usuários podem realizar suas tarefas na plataforma digital. Usabilidade implica em um design centrado no usuário, que considere suas capacidades, conhecimentos e limitações, garantindo interfaces intuitivas, instruções claras e processos acessíveis. Além disso, eles enfatizam que a Usabilidade deve envolver a participação dos próprios usuários durante o desenvolvimento, para evitar sistemas difíceis de navegar, que possam causar frustração ou desmotivação. Portanto, a usabilidade é definida como a capacidade do sistema em permitir que todos os usuários, independentemente de seu nível de familiaridade com tecnologia ou experiência prévia, consigam realizar suas tarefas de forma eficaz, rápida e satisfatória, contribuindo para a inclusão digital e a adoção contínua dos serviços.

2.4.2 Qualidade do Sistema

A Qualidade do Sistema é definida por Owusu, Akpe-Doe e Taana (2022, p. 8) como a avaliação das características técnicas e de usabilidade de um sistema, englobando aspectos como facilidade de uso, clareza na apresentação das informações e eficiência operacional, os quais impactam diretamente na satisfação dos usuários. Para mensurar essa dimensão, os autores adotaram o conceito de System Quality, amplamente discutido na literatura, especialmente no modelo proposto por DeLone e McLean (2003, p. 25).

Hariguna, Ruangkanjanases e Sarmini (2021, p. 3) avaliam a Qualidade do Sistema do Governo Eletrônico considerando diversos aspectos que afetam a satisfação e a confiança dos cidadãos. Eles destacam que a qualidade do sistema é composta por variáveis como utilidade percebida, facilidade de uso, segurança, confiabilidade e relevância das informações fornecidas. Os autores enfatizam que uma avaliação adequada dessa qualidade deve refletir a capacidade do sistema em oferecer uma experiência eficiente, segura e que atenda às expectativas dos usuários, contribuindo assim para a fidelidade dos cidadãos na utilização dos serviços eletrônicos governamentais. Além disso, eles argumentam que essa avaliação deve ir além das métricas técnicas tradicionais, incorporando percepções de credibilidade e confiança que surgem a partir da qualidade do sistema e sua influência na relação entre governo e cidadãos.

2.4.3 Qualidade e Segurança da Informação

A Qualidade e a Segurança da Informação são elementos fundamentais para a confiança e a efetividade dos sistemas digitais voltados aos serviços públicos. A Qualidade da Informação – refletida na clareza das instruções, na organização intuitiva do layout e na precisão das informações apresentadas – impacta diretamente a confiança dos usuários e sua disposição em utilizar esses serviços. A Segurança da Informação, por sua vez, envolve não apenas a adoção de mecanismos eficazes de proteção de dados, mas também a comunicação clara sobre as práticas de privacidade. A informação deve ser relevante, clara e de fácil

compreensão, além de transmitir confiança e transparência (Harvey; Hastings; Chowdhury, 2023, p. 1164).

A Qualidade da Informação envolve aspectos como a precisão, a rapidez no processamento, a completude e a clareza das informações fornecidas pelo portal, essenciais para que os usuários compreendam, tomem decisões corretas e tenham confiança no serviço oferecido. A Segurança da Informação, por sua vez, refere-se à prevenção de ameaças que possam comprometer as transações online, incluindo a proteção contra acessos não autorizados, proteção de dados pessoais, fotos e arquivos dos usuários, além de garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações (Desmal *et al.*, 2022, p. 7-8).

2.4.4 Acessibilidade

A Acessibilidade diz respeito à capacidade de pessoas com diferentes habilidades utilizarem serviços online de forma eficaz, eficiente e satisfatória, garantindo que todos consigam acessar e realizar transações com facilidade e o mínimo de esforço. A ausência de padrões de acessibilidade em plataformas de governo móvel pode representar uma barreira significativa, especialmente para usuários com limitações físicas, sensoriais ou cognitivas, comprometendo o acesso a informações e serviços essenciais (Desmal *et al.*, 2022, p. 8).

Lima; Carvalho; Nogueira (2023, p. 14) definem a Acessibilidade como a capacidade do portal eletrônico de atender às necessidades de todos os usuários, incluindo aqueles com necessidades especiais, como deficiências motoras, visuais ou auditivas. A implementação de facilidades, tais como versões em diferentes idiomas, compatibilidade com tecnologias assistivas é fundamental para garantir que o conteúdo seja percebido, operacionalizado, promovendo a inclusão digital e reduzindo a exclusão de grupos vulneráveis.

Silvestro *et al.* (2024, p. 14) discutem a Acessibilidade no contexto dos sistemas eletrônicos governamentais, enfatizando a necessidade de criar condições que permitam o uso eficiente e autônomo por todos os usuários. Compreende-se que a

acessibilidade envolve tanto a disponibilidade de recursos tecnológicos quanto o acesso ao conhecimento e ao suporte técnico adequados. Nesse sentido, ela está diretamente relacionada à redução de barreiras de uso, promovendo a inclusão digital e ampliando a efetividade das plataformas públicas digitais.

2.4.5 Satisfação do Usuário

A Satisfação do usuário é fundamental para o sucesso dos sistemas de Governo Eletrônico, pois reflete a experiência positiva dos cidadãos ao utilizar essas plataformas digitais. Esta categoria é influenciada por fatores como a Qualidade das informações fornecidas, que devem ser precisas, atualizadas e relevantes, bem como pela facilidade de navegação e pela segurança das transações realizadas. Quando os usuários percebem que o sistema é eficiente, confiável e seguro, sua satisfação aumenta, fortalecendo a relação de confiança com o governo e promovendo uma maior fidelidade ao uso contínuo dos serviços eletrônicos. Assim, a satisfação não apenas melhora a experiência individual, mas também contribui para a sustentabilidade e eficácia das atividades de Governo Digital, incentivando a participação cidadã e a melhora dos serviços públicos (Hariguna; Ruangkanjanes; Sarmini, 2021, p. 18).

Borel (2022, p. 178) conceitua a Satisfação do usuário como a avaliação subjetiva feita pelos indivíduos acerca da qualidade, eficiência e acessibilidade dos serviços, não se limitando a um reconhecimento passivo, mas envolvendo a melhorias no atendimento, na comunicação e na participação cidadã, refletindo o grau de adequação entre as expectativas dos usuários e a realidade dos serviços oferecidos. A avaliação dessa categoria foi realizada por meio de questionários aplicados aos usuários dos serviços, nos quais foram utilizados itens na escala *Likert* para captar suas opiniões sobre diferentes aspectos dos serviços digitais, como facilidade de uso, agilidade no atendimento, transparência e diálogo com os gestores. Além disso, a autora considerou relatos qualitativos, depoimentos e percepções acerca das dificuldades enfrentadas, permitindo uma análise mais aprofundada do grau de satisfação e das possíveis insatisfações, o que contribuiu para uma compreensão do impacto das inovações tecnológicas na experiência dos usuários.

2.5 TRABALHOS CORRELATOS

As dissertações correlatas encontradas na pesquisa abordam diferentes aspectos da implementação de inovações tecnológicas e suas implicações no setor público, destacando a relevância das percepções dos usuários e dos profissionais envolvidos. No Quadro 10, é possível visualizar um resumo dos trabalhos selecionados.

Quadro 10 - Dissertações correlatas

(Continua)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Aplicada	Principais Resultados
Borel, F. M. S. (2022)	Verificar as opiniões dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) sobre serviços e ferramentas online em duas Unidades Básicas de Saúde (UBS) de Vitória, incluindo a caracterização do perfil sociodemográfico dos usuários, a análise das opiniões sobre inovações e a comparação entre as percepções de usuários, servidores e conselheiros de saúde.	A pesquisa utilizou uma abordagem mista, aplicando questionários a usuários das UBS e realizando entrevistas semiestruturadas com servidores e conselheiros de saúde. Foram feitos levantamentos teóricos sobre Gestão Pública, inovações tecnológicas e cidades inteligentes.	<p>54% dos entrevistados perceberam aumento na transparência da gestão municipal devido às inovações.</p> <p>68% relataram dificuldades em aprender a usar as novas tecnologias, o que impactou negativamente o acesso a alguns serviços.</p> <p>A maioria dos usuários não considerou a falta de aparelhos tecnológicos como um grande obstáculo, mas sim a falta de treinamento e compreensão sobre uso.</p> <p>Apesar das dificuldades, muitos acreditam que as inovações melhoraram a qualidade dos serviços prestados, embora a opinião sobre a qualidade dos médicos não tenha mudado significativamente.</p>
Avelino, S. M. D. (2024)	Investigar o perfil dos contribuintes que buscam atendimento presencial na Receita Federal em Minas Gerais, apesar da oferta digital de serviços, e entender as razões para essa escolha, visando avaliar e propor melhorias nas estratégias de inclusão digital.	Pesquisa de campo e exploratória, realizada por meio de 53 entrevistas semiestruturadas com contribuintes e quatro entrevistas com chefes de unidades da Receita Federal em Minas Gerais, além da análise de 167 registros de autoatendimento.	O estudo revelou que muitos contribuintes, embora tenham acesso à tecnologia, enfrentam dificuldades na utilização de serviços digitais devido à falta de habilidades e suporte. Identificou-se a importância de manter o atendimento presencial para esses indivíduos e apontou a necessidade de novas estratégias para promover a inclusão digital, garantindo que todos tenham acesso igualitário aos serviços públicos.

Quadro 10 - Dissertações correlatas

(Conclusão)

Autor/Publicação	Objetivo Geral	Metodologia Aplicada	Principais Resultados
Gianni, C. V. (2023)	Desenvolver um guia prático para auxiliar na implementação da ferramenta SOUGOV.BR, abordando os desafios enfrentados na transformação digital na Gestão de Pessoas na Administração Pública Federal.	A pesquisa foi realizada em seis Instituições Federais de Ensino Superior no Brasil, utilizando uma abordagem qualitativa. Os dados foram coletados através de entrevistas semiestruturadas, análise de documentos e observação não participante, tratados com a técnica de análise de conteúdo.	A pesquisa identificou que os desafios na implementação do SOUGOV.BR refletem a literatura existente sobre iniciativas de sistemas governamentais. A dissertação propõe um guia prático de implementação, que pode ser aplicado a outras TICs, ajudando gestores públicos a liderar a transformação digital nas suas organizações e facilitando a compreensão e disseminação dessas iniciativas entre os stakeholders.
Vidal, S. S. A. N. (2022)	Investigar os efeitos percebidos pelos usuários do sistema de Gestão de Pessoas do Executivo do Governo Federal, com foco nos benefícios e valor gerado a partir do uso da plataforma SOUGOV.BR.	O estudo utilizou uma abordagem qualitativa, com um método de estudo de caso, incluindo revisão de literatura, entrevistas semiestruturadas com gestores da Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal (SGP), e questionário aplicado a usuários gestores das unidades vinculadas à SGP.	Os resultados indicaram que a implantação do SOUGOV.BR gerou diversos ganhos na Gestão de Pessoas, porém ressaltam a necessidade de contínuo aprimoramento das políticas digitais e a atenção às necessidades dos usuários, visando a geração de valor público e bem-estar social.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Borel (2022, p. 232) analisou a implementação de inovações tecnológicas nas Unidades Básicas de Saúde de Vitória-ES, revelando que, embora 54% dos usuários percebessem um aumento na transparência, 68% relataram dificuldades em aprender a usar as novas tecnologias. Isso evidencia a necessidade de treinamento específico para facilitar o acesso aos serviços. Por sua vez, Avelino (2024, p. 85) explorou a desigualdade digital entre contribuintes da Receita Federal em Minas Gerais, constatando que muitos optam pelo atendimento presencial, mesmo com a disponibilidade de serviços digitais, devido à falta de habilidades para utilizá-los.

Além disso, Gianni (2023, p. 14) centrou sua pesquisa na ferramenta SOUGOV.BR, propondo um guia prático para enfrentar os desafios da transformação digital na

Gestão de Pessoas no serviço público federal. A pesquisa, que envolveu a coleta de dados em seis Instituições Federais de Ensino Superior, indicou que os desafios encontrados estão alinhados com a literatura sobre sistemas governamentais. Por último, Vidal (2022, p. 127) investigou os efeitos do SOUGOV.BR, destacando que, apesar dos ganhos na gestão de recursos humanos, é essencial um aprimoramento contínuo das políticas digitais e uma atenção às necessidades dos usuários para maximizar o valor público e o bem-estar social.

Com base nas dissertações analisadas, é possível observar que a experiência do usuário com sistemas digitais governamentais está diretamente ligada à sua percepção de utilidade, facilidade de uso e apoio recebido durante o processo. A pesquisa de Borel (2022, p. 229), ao tratar da implantação de tecnologias em Unidades Básicas de Saúde, evidenciou que a ausência de treinamento e suporte adequado é um fator crítico para a adesão dos usuários. Mesmo que os usuários reconheçam os benefícios das inovações, como maior transparência na gestão, as dificuldades operacionais ainda são um entrave relevante. Essa constatação sugere que, além da tecnologia, o fator humano – especialmente o preparo e a orientação aos cidadãos – deve ser considerado como peça-chave nas políticas de transformação digital.

Avelino (2024, p. 78) reforça esse argumento ao mostrar que, na Receita Federal, a busca pelo atendimento presencial não está relacionada apenas à indisponibilidade de dispositivos ou acesso à Internet, mas, principalmente, à insegurança e desconhecimento sobre como utilizar os serviços digitais. Isso indica que a exclusão digital não se restringe ao acesso físico às tecnologias, mas envolve também competências cognitivas e digitais.

No caso do SOUGOV.BR, Gianni (2023, p. 107) aponta que os desafios enfrentados pelas instituições públicas federais na implementação da ferramenta refletem a necessidade de uma abordagem mais estratégica e participativa. A criação de um guia prático, como o proposto pela autora, contribui para orientar gestores na adoção de sistemas semelhantes, levando em consideração não apenas os aspectos técnicos, mas também as necessidades dos usuários e as especificidades organizacionais. O envolvimento das partes interessadas desde o início do processo

pode reduzir resistências, aumentar a compreensão do sistema e favorecer sua utilização de forma mais eficaz.

Por fim, a dissertação de Vidal (2022, p. 127) enfatiza que a percepção de valor público gerado por plataformas como o SOUGOV.BR está atrelada não apenas à eficiência na Gestão de Pessoas, mas também à atenção às necessidades e expectativas dos usuários. A autora destaca a importância do aprimoramento constante das políticas digitais, especialmente no que diz respeito à comunicação clara, à Acessibilidade e ao suporte técnico. A satisfação do usuário, nesse contexto, torna-se um indicador importante de sucesso, influenciando diretamente a continuidade do uso e a confiança na Gestão Pública.

3. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

Neste item, são apresentados a abordagem e a tipologia da pesquisa, a fonte e a natureza dos dados, os instrumentos de coleta de dados, a forma de tratamento dos dados pretendida, os aspectos éticos envolvidos na condução da pesquisa, a aplicação do formulário piloto e, por fim, a aplicação dos formulários definitivos e a realização das entrevistas semiestruturadas.

Cada um desses subitens tem como objetivo explicitar as escolhas metodológicas adotadas ao longo do desenvolvimento do estudo, justificando os caminhos percorridos desde a definição do desenho da pesquisa até a execução das etapas empíricas. A partir dessa descrição, busca-se oferecer ao leitor uma visão clara e estruturada sobre os procedimentos adotados, contribuindo para a transparência, a confiabilidade e a reprodutibilidade da investigação.

Além disso, ao discutir os principais conceitos que fundamentam o método aplicado, este capítulo pretende demonstrar a coerência entre os objetivos propostos, o problema de pesquisa e as estratégias metodológicas utilizadas.

3.1 ABORDAGEM E TIPOLOGIA DA PESQUISA

Quanto à utilização dos resultados, trata-se de uma pesquisa aplicada, uma vez que de acordo com Gil (2008, p. 42), este tipo de pesquisa busca soluções para um problema existente, qual seja, tornar os serviços oferecidos pelo Governo Eletrônico mais acessíveis para servidores públicos aposentados e pensionistas.

Em relação à abordagem metodológica, foi adotado neste estudo o método quali-quantitativo. Essa estratégia visa combinar as vantagens de ambos os métodos, qualitativo e quantitativo, compensando as limitações de um com os pontos fortes do outro (Creswell, 2010, p. 26-27). Para Creswell (2010, 206-207), a pesquisa qualitativa busca compreender como determinados problemas sociais são percebidos e interpretados pelos indivíduos. Essa escolha é fundamentada na necessidade de capturar a riqueza e a complexidade das experiências dos usuários

a respeito dos serviços prestados pelo Governo Eletrônico, permitindo uma análise mais aprofundada dos aspectos subjetivos da acessibilidade.

Ante ao foco do estudo, compreendeu-se também a necessidade de se trabalhar a abordagem quantitativa, visando quantificar a opinião dos sujeitos da pesquisa a respeito dos desafios e das oportunidades encontradas ao utilizarem os serviços prestados pelo Governo Eletrônico. De acordo com Creswell (2010, p. 21-22), esse método permite uma análise objetiva e numérica das respostas dos participantes.

Quanto aos fins, este estudo se enquadra em uma pesquisa descritiva, pois busca descrever as características e fenômenos relacionados à acessibilidade dos serviços eletrônicos governamentais. De acordo com Gil (2008, p. 42-43), a pesquisa descritiva é adequada para investigar as situações práticas que se relacionam aos estudos sociais, como é o caso desta pesquisa. Birochi (2015, p. 67-68) destaca que na pesquisa descritiva, o pesquisador tem a liberdade para examinar comportamentos em relações pré-estabelecidas ou analisar aspectos entre fenômenos. Essa abordagem permite analisar o cruzamento de fenômenos para compreender suas relações.

Esta pesquisa também utiliza a abordagem exploratória, pois de acordo com Birochi (2015, p. 65), proporciona uma maior aproximação do pesquisador com o problema estudado, auxilia na formulação dos principais pontos e fases do estudo, além de aprimorar o instrumento utilizado para coletar informações.

O estudo se trata de um levantamento de dados. Esse tipo de pesquisa engloba a pesquisa documental e a pesquisa bibliográfica. Trata-se de uma pesquisa documental, uma vez que envolve a análise de diversos tipos de documentos, como leis, decretos e documentos *online* (Sá-Silva *et al.*, 2009, p. 4-5), bem como de uma pesquisa bibliográfica, pois utiliza fontes bibliográficas, por meio de acervos de bibliotecas, periódicos especializados e trabalhos acadêmicos, com o objetivo de encontrar correntes teóricas e perspectivas de autores que enriqueçam e solidifiquem o posicionamento do pesquisador (Zanella *et al.*, 2006, p. 43-44).

O nível de análise é organizacional, uma vez que busca compreender as práticas de governança eletrônica adotadas pelo setor da universidade que realiza atendimento aos aposentados e pensionistas. Quanto à unidade de análise, refere-se à acessibilidade dos aposentados e pensionistas que aderiram ao SOUGOV.BR e que possuem idade igual ou superior a 60 anos de idade (Birochi, 2015, p. 76-77).

3.2 FONTE E NATUREZA DOS DADOS

Em relação à natureza dos dados, foram utilizados dados primários e secundários. Os dados primários são aqueles que possuem uma conexão direta com os eventos examinados, ou seja, são obtidos especificamente para uma investigação específica. Enquanto os dados secundários consistem em informações que não estão diretamente ligadas ao evento em questão, sendo coletadas para algum outro propósito que não o estudo imediato em mãos (Richardson, 2017, p. 118-119).

Com o objetivo de explorar as questões levantadas e obter subsídios para suas respectivas elucidações, a pesquisa foi delineada com a adoção de dois instrumentos principais de coleta de dados primários: um formulário e um roteiro de entrevista semiestruturada. O formulário foi aplicado aos servidores aposentados e pensionistas da Ufes com idade igual ou maior a 60 anos, enquanto as entrevistas semiestruturadas foram conduzidas com quatro servidores públicos que atuam no atendimento do Sare da DGP da Ufes, local em que foram realizadas as entrevistas.

Conforme argumenta Birochi (2015, p. 113), a entrevista constitui uma técnica de coleta que proporciona uma maior profundidade e riqueza de informações. Gil (2008, p. 138-139) define a entrevista como um procedimento de investigação por meio do qual o pesquisador interage diretamente com o respondente, formulando questões previamente estabelecidas. Trata-se de um método amplamente utilizado em pesquisas nas Ciências Sociais, em virtude de sua flexibilidade e capacidade de adaptação aos distintos contextos empíricos (Gil, 2008, p. 138-139).

Entre os diferentes formatos de entrevistas descritos por Birochi (2015, p. 115-116), estruturadas, semiestruturadas, em profundidade e em grupos focais, este estudo

adotou as modalidades estruturada e semiestruturada. A entrevista estruturada caracteriza-se pela aplicação de um conjunto fixo de perguntas, formuladas antecipadamente e apresentadas de maneira padronizada a todos os participantes, utilizando-se, nesse caso, um formulário como instrumento de aplicação (Birochi, 2015, 115-116). Gil (2008, p. 139) complementa ao afirmar que as entrevistas estruturadas seguem uma ordem fixa e imutável de perguntas, aplicadas uniformemente a todos os entrevistados.

Nesta pesquisa, utilizou-se também a técnica de pesquisa documental, considerando a relevância de fontes oficiais para a elaboração dos resultados. Segundo Gil (2008, p. 73-74), a pesquisa documental distingue-se da bibliográfica por utilizar materiais que, embora autênticos e disponíveis, ainda não foram analisados de forma sistemática ou interpretados à luz de um problema específico de pesquisa. Já para Lakatos e Marconi (2003, 173-175), a pesquisa documental fundamenta-se na análise de documentos considerados fontes primárias, como legislações, relatórios institucionais, resoluções, decretos, dados estatísticos e demais registros escritos ou digitais que fornecem subsídios para o aprofundamento do objeto estudado. Nesse sentido, utilizaram-se como fontes documentos obtidos em sites oficiais do governo, como leis, decretos, resoluções normativas e outros registros públicos que auxiliaram na compreensão e contextualização do fenômeno investigado.

A pesquisa bibliográfica foi utilizada como fonte de dados secundários, com o objetivo de embasar teoricamente o estudo e contextualizar o fenômeno investigado à luz de autores relevantes. Segundo Gil (2008, p. 70-71)), esse tipo de pesquisa fundamenta-se no exame de materiais já publicados, como artigos científicos, dissertações e publicações técnicas, que oferecem suporte conceitual e analítico ao objeto de estudo. De acordo com Lakatos e Marconi (2003, p. 158-159), a pesquisa bibliográfica permite a identificação, seleção e análise crítica de contribuições já existentes sobre o tema, sendo essencial para a construção do aporte teórico e para a definição do problema de pesquisa. Além disso, a análise da literatura especializada possibilitou o diálogo com os dados coletados, contribuindo diretamente para a interpretação dos resultados.

Ao confrontar as opiniões dos participantes das entrevistas com as discussões acadêmicas já consolidadas, foi possível identificar convergências, divergências e lacunas, o que fortaleceu a validade da análise e possibilitou uma compreensão mais ampla e fundamentada do objeto investigado (Gil, 2008, p. 27-28; Lakatos; Marconi, 2003, p. 234-235).

A pesquisa possui temporalidade transversal, pois focou no momento específico da coleta de dados, proporcionando uma visão das condições e características dos servidores pensionistas e aposentados da universidade em relação à utilização dos serviços oferecidos pelo aplicativo SOUGOV.BR. Esse tipo de abordagem é adequado para capturar um panorama atual e pontual das percepções e experiências dos participantes, permitindo uma análise detalhada das práticas e da eficácia do sistema em um determinado período de tempo (Richardson, 2017, p. 115-116).

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Na Tabela 5 são apresentadas a população estudada, que corresponde ao número de servidores aposentados e pensionistas, bem como a quantidade de servidores que atuam no atendimento no Sare.

Tabela 5 - Quantidade de servidores do Sare e servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais da Ufes

Categoria	Quantidade
Servidores do Sare	04
Servidores aposentados com 60 anos ou mais	2.544
Pensionistas com 60 anos ou mais	839

Fonte: Adaptado pela autora de Sigepe (2025).

Quanto à técnica de amostragem, foi adotada a não probabilística do tipo intencional, uma vez que seleciona um segmento da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado como representativo de toda a população (Gil, 2008, p. 98-99). Na amostragem não probabilística, não é possível

calcular ou estimar a probabilidade de cada sujeito de pesquisa ser incluído na amostra (Selltiz *et al.*, 1975, p. 116-117). Dessa forma, para definir a quantidade suficiente de participantes, os formulários foram aplicados com base na técnica de amostragem por saturação, ou seja, a coleta de dados foi encerrada quando as respostas começaram a se tornar redundantes ou repetitivas, conforme a análise da pesquisadora (Fontanella; Ricas; Turato, 2008, p. 18-20). A saturação ocorreu ao atingir 50 respondentes no formulário, número considerado suficiente para alcançar a profundidade necessária à análise qualitativa.

Esta escolha se deveu à impossibilidade de todos os participantes da pesquisa estarem disponíveis no local designado para a aplicação dos formulários, estes que, foram aplicados conforme os participantes compareceram ao atendimento presencial no Sare, durante o horário de atendimento.

3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Neste estudo, para a coleta de dados junto aos servidores aposentados e pensionistas idosos, foi elaborado um formulário. De acordo com Gil (2008, p. 145-146), os formulários consistem em um conjunto padronizado de questões, organizadas de forma estruturada, cuja aplicação é realizada, em geral, pelo próprio pesquisador ou entrevistador. Embora o termo seja, por vezes, utilizado como sinônimo de questionário, há uma distinção metodológica sutil: enquanto o questionário é respondido diretamente pelo participante, sem a mediação do pesquisador, o formulário é preenchido pelo entrevistador com base nas respostas fornecidas oralmente pelo respondente. Essa forma de coleta visa garantir uniformidade nas respostas e maior controle sobre a aplicação, sendo especialmente recomendada para pesquisas com amostras amplas ou com sujeitos que possam ter dificuldades de leitura e escrita.

Para a coleta de dados junto aos servidores que atuam no atendimento ao público no Sare, foi adotada a entrevista semiestruturada. Conforme Birochi (2015, p. 116-117), este instrumento caracteriza-se pela utilização de um roteiro básico de perguntas, o qual pode ser adaptado no decorrer da interação com o entrevistado.

Tal abordagem confere ao pesquisador maior flexibilidade para explorar respostas mais complexas, permitindo que novos temas e aprofundamentos surjam de maneira espontânea. Essa modalidade é particularmente eficaz para captar percepções, significados e experiências individuais, sendo amplamente empregada em pesquisas de natureza qualitativa.

As questões dos instrumentos utilizados na pesquisa, formulário e entrevistas semiestruturadas, foram baseadas na revisão de literatura realizada. Para a avaliação de cada questão fechada da etapa 4 do formulário, foi utilizada a escala do tipo *Likert* de 1 a 5 pontos, demonstrada no Quadro 11, ferramenta comum em pesquisas de opinião, permitindo medir o grau de concordância ou discordância dos participantes em relação a uma afirmação específica, sendo considerada bipolar, uma vez que pode refletir tanto respostas positivas quanto negativas, possibilitando a identificação de possíveis problemas dentro das organizações (Lakatos; Marconi, 2003, p. 254-255).

Quadro 11 - Escala do tipo *Likert*

Escala 1	Discordo totalmente
Escala 2	Discordo parcialmente
Escala 3	Nem concordo, nem discordo
Escala 4	Concordo parcialmente
Escala 5	Concordo totalmente

Fonte: Adaptação de Lakatos e Marconi (2003, 254-255).

Cabe frisar que, foi realizado um pré-teste para avaliar a eficácia e a pertinência das perguntas do instrumento, com participantes que atendiam ao mesmo perfil do público que posteriormente participou da pesquisa. Antes de iniciar a análise propriamente dita dos documentos, é recomendável aplicar o pré-teste em algumas passagens ou elementos específicos para verificar a adequação dos critérios de análise escolhidos. Essa etapa de pré-testagem permite identificar eventuais problemas, ajustar as questões do instrumento, conforme necessário, bem como promover um maior grau de consistência na aplicação dos critérios ao longo do estudo (Richardson, 2017, p. 104-106). A aplicação do formulário piloto, bem como a coleta de dados junto aos servidores aposentados e pensionistas e servidores atuantes no atendimento no Sare, aconteceu entre o período de 11 abril a 20 de

maio, após a aprovação do projeto pelo CEPESH sob os números 7.407.783 e 7.488.354.

Foi solicitado o consentimento dos participantes, assegurando que sua inclusão na pesquisa fosse voluntária e para que compreendessem plenamente os riscos envolvidos (Gil, 2008, p. 52-54). Para registro das entrevistas semiestruturadas foi utilizado o gravador de voz de um *smartphone*, tanto para o registro das gravações das leituras dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), como para as gravações das entrevistas para posterior realização das transcrições. Essa coleta foi realizada individualmente, de forma presencial na DGP. Os áudios foram armazenados no computador pessoal da pesquisadora e excluídos do *smartphone* assim que armazenados. Foram observados os princípios éticos, incluindo a utilização dos Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE C e APÊNDICE E).

Além das entrevistas, esta pesquisa utilizou também a observação participante como estratégia metodológica complementar. A observação participante, enquanto técnica de coleta de dados, consistiu na inserção ativa da pesquisadora no contexto investigado, permitindo acompanhar de perto as interações, comportamentos e dificuldades enfrentadas pelos participantes no uso do aplicativo SOUGOV.BR. Ao estar presente durante o processo de coleta de dados, especialmente no atendimento aos servidores aposentados e pensionistas na DGP, a pesquisadora pôde registrar percepções, expressões e situações que nem sempre emergiram nas falas formais. Essa técnica, defendida por Minayo (2014, p. 93-95), possibilitou uma compreensão mais densa e contextualizada dos fenômenos sociais, sendo especialmente valiosa para captar aspectos subjetivos e cotidianos da experiência dos sujeitos. Assim, a observação participante foi utilizada como recurso para corroborar os dados obtidos por meio das demais técnicas, ampliando a validade interpretativa dos resultados.

3.5 FORMA DE TRATAMENTO DE DADOS

Os dados coletados foram armazenados e tratados no computador pessoal da pesquisadora. A estatística descritiva foi empregada para a análise das questões fechadas do formulário. Martins (2010, p. 37) ressalta que essa abordagem possibilita sintetizar e estruturar os dados coletados, fornecendo subsídios importantes para análises e tomadas de decisão na interpretação e descrição dos dados coletados. Foi utilizada a análise de conteúdo para as questões abertas do formulário, bem como para as entrevistas semiestruturadas. Esta técnica visa identificar padrões e temas recorrentes nos dados. Para garantir o anonimato dos participantes, foram utilizados códigos neutros para substituir os identificadores das respostas, como, por exemplo, “Aposentado1”, “Aposentado 2”, “Pensionista 1”, “Pensionista 2”, “Servidor 1”, “Servidor 2” e assim por diante (Bardin, 2011, p. 96-97).

A análise das respostas abertas obtidas por meio do formulário foi realizada de acordo com Bardin (2011, p. 125-131). O processo de análise de conteúdo seguiu as etapas clássicas propostas: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

A pré-análise consistiu na organização das respostas abertas dos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais, pelas entrevistas semiestruturadas com os servidores do Sare. Nessa fase, foi realizada uma leitura flutuante do material, com o objetivo de familiarização com os discursos, identificação de padrões iniciais e compreensão do contexto das respostas.

A exploração do material envolveu a codificação das unidades de sentido, ou seja, a fragmentação do conteúdo textual em trechos significativos (palavras, frases ou expressões) relacionados aos objetivos do estudo. Em seguida, essas unidades foram agrupadas por similaridade semântica e classificadas em categorias temáticas, construídas de forma emergente, com base na recorrência e na relevância dos temas identificados nos discursos dos participantes.

Como estratégia de apoio à organização e à categorização dos dados qualitativos, foi utilizado o recurso de cores no *Excel*. Cada cor foi associada a uma categoria

temática específica, o que permitiu visualizar rapidamente os padrões recorrentes e facilitou o agrupamento das unidades de sentido. A etapa de tratamento dos resultados consistiu na análise crítica das categorias identificadas. Foram consideradas tanto a frequência com que determinados temas apareceram quanto a qualidade dos discursos, ou seja, os sentidos atribuídos pelos participantes aos desafios e benefícios do uso da plataforma SOUGOV.BR.

As entrevistas semiestruturadas com os servidores do Sare foram igualmente submetidas à análise de conteúdo. Sua finalidade foi validar, aprofundar e contrastar as percepções dos aposentados e pensionistas sobre o uso do SOUGOV.BR. Esses profissionais atuam diretamente no atendimento ao público idoso e contribuíram com uma visão operacional e institucional que complementou a análise realizada com os usuários da plataforma.

Além disso, foi aplicada a técnica de análise documental para análise dos dados secundários, utilizada para examinar conteúdos de natureza oficial e institucional, como páginas da plataforma SOUGOV.BR e normativas governamentais. A análise documental envolve a condensação do documento original conforme regras específicas, proporcionando uma visão simplificada e acessível do seu conteúdo, o que facilita a compreensão (Bardin, 2011, p. 29-31). O uso de diferentes técnicas de coleta e análise permitiu a triangulação dada pela justaposição dos dados empíricos (formulário, entrevistas, observação participante) com os dados documentais, bibliográficos e pela comparação cruzada entre as perspectivas dos servidores aposentados e pensionistas e das servidores do Sare. No Quadro 12 é apresentado um resumo dos objetivos específicos e dos procedimentos metodológicos adotados.

Quadro 12 - Objetivos específicos e procedimentos metodológicos

Objetivos específicos	Tipo de dado	Instrumento de coleta de dados	Forma de tratamento dos dados
Identificar os serviços prestados pela plataforma SOUGOV.BR utilizados pelos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.	<ul style="list-style-type: none"> • Primário e secundário 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário • Observação participante • Pesquisa em sites do Governo 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatística descritiva • Análise documental
Identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do SOUGOV.BR, considerando a opinião dos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.	<ul style="list-style-type: none"> • Primário 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário • Observação participante 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatística descritiva (questões fechadas) • Análise de conteúdo (questões abertas)
Analisar as opiniões dos servidores da DGP que atuam no atendimento ao público, a fim de ampliar a compreensão sobre a utilização da plataforma SOUGOV.BR e validar as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.	<ul style="list-style-type: none"> • Primário 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário • Observação participante • Entrevistas semiestruturadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Análise de conteúdo (questões abertas)
Propor formas de aprimoramento da plataforma SOUGOV.BR, considerando as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.	<ul style="list-style-type: none"> • Primário e secundário 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulário • Entrevistas semiestruturadas • Observação participante • Pesquisa em sites do Governo • Pesquisa bibliográfica 	<ul style="list-style-type: none"> • Estatística descritiva (questões fechadas) • Análise de conteúdo (questões abertas) • Análise documental

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

3.6 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Para a condução ética e responsável da pesquisa, foram seguidos procedimentos conforme as diretrizes estabelecidas pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Ufes, utilizando a Plataforma Brasil (Conselho Nacional de Saúde, 2016). Além disso, foram obtidos os Termos de Autorização Institucional junto aos dirigentes da Progep, assegurando a legalidade e a conformidade do estudo dentro da instituição.

A aplicação dos formulários de coleta de dados foi realizada somente após o consentimento prévio dos participantes, de acordo com o TCLE (APÊNDICES C e E). Todos os envolvidos na pesquisa foram devidamente informados sobre o processo de coleta de dados e os objetivos da pesquisa, garantindo transparência e voluntariedade na participação. Além disso, a pesquisa foi iniciada somente após a aprovação do CEPSH sob os números 7.407.783 e 7.488.354, conforme declarações de compromisso ético assinado pela pesquisadora (ANEXOS B e D).

Durante todo o estudo, foi preservado o anonimato dos participantes, assegurando a confidencialidade das informações coletadas, foram utilizados códigos neutros para substituir os identificadores das respostas, como, por exemplo, “Aposentado1”, “Aposentado 2”, “Pensionista 1”, “Pensionista 2”, “Servidor 1”, “Servidor 2” e assim por diante. Além disso, os dados coletados foram armazenados no computador pessoal da pesquisadora. Ademais, nenhum documento de uso restrito foi utilizado na pesquisa, respeitando integralmente as normativas de segurança e privacidade estabelecidas.

3.6.1 Etapas no Conselho de Ética em Pesquisa

Em 16 de setembro de 2024, foi encaminhada à Diretoria de Gestão de Pessoas o termo de anuência para a autorização da instituição da pesquisa. No mesmo dia, a Diretoria de Gestão de Pessoas subscreveu o documento, conferindo-lhe aprovação sem quaisquer ressalvas.

Com a autorização institucional regularizada, procedeu-se à primeira submissão do protocolo de pesquisa ao CEPESH, em 19 de novembro de 2024. Foram cumpridos todos os requisitos previstos na Resolução CNS nº 466/2012 e na Plataforma Brasil: cadastramento do projeto, envio do TCLE, do modelo de questionário, do cronograma detalhado, da autorização da instituição, do projeto brochura, bem como da folha de rosto assinada pela pesquisadora e pela coordenação do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública.

Em 2 de dezembro de 2024, o CEP emitiu o parecer de não aprovação, apontando necessidade de elaboração da versão resumida do projeto brochura de no máximo 20 páginas; da revisão e adequação do número de participantes previstos; da inserção, no cronograma, do compromisso da pesquisadora em não iniciar a coleta de dados sem prévia anuência do Comitê; e do alinhamento das descrições de riscos àqueles registrados na Plataforma Brasil.

Atendidas as exigências, foi efetuada nova submissão em 19 de dezembro de 2024. Contudo, no dia seguinte (20 de dezembro de 2024), o CEPESH rejeitou novamente o protocolo em virtude da declaração formal de compromisso de não iniciar coleta de dados antes da aprovação final do Comitê, declaração essa que deveria figurar imediatamente abaixo do cronograma. Na ocasião, a pesquisadora havia anexado a declaração dentro do projeto brochura.

Em face das observações, o protocolo foi devidamente retificado e submetido pela terceira vez em 31 de dezembro de 2024. Em 22 de janeiro de 2025, o CEPESH aceitou a documentação para análise, mas, em razão do recesso acadêmico da Universidade, só pôde deliberar em sessão realizada em 12 de fevereiro de 2025. Finalmente, em 24 de fevereiro de 2025, o projeto de pesquisa foi homologado pelo Comitê de Ética, autorizando formalmente o início da coleta de dados sob o número 7.407.783.

Contudo, constatou-se a necessidade de complementar e consolidar os dados obtidos por meio dos formulários mediante a realização de entrevistas semiestruturadas com os servidores do Sare da DGP – responsáveis pelo atendimento a aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais. Portanto,

novamente, em 19 de março de 2025, foi encaminhada à Diretoria de Gestão de Pessoas o termo de anuência para a autorização da instituição da pesquisa para as entrevistas semiestruturadas, e, no mesmo dia, o documento foi assinado pela diretora sem nenhuma ressalva (ANEXO C). A respectiva emenda metodológica foi então submetida ao CEP também em 19 de março de 2025. Embora a sessão de deliberação estivesse agendada para 27 de março, o parecer foi disponibilizado somente em 4 de abril de 2025, aprovando-a sem quaisquer ressalvas e autorizando formalmente a condução das entrevistas semiestruturadas junto aos servidores do Sare, sob o número 7.488.354.

3.7 APLICAÇÃO DO FORMULÁRIO PILOTO

Diante da aprovação do Comitê de Ética sob os números 7.407.783 e 7.488.354, tanto do projeto inicial quanto da emenda, optou-se por iniciar a pesquisa somente após a aprovação completa de todos os públicos envolvidos. Ainda que, em março, já houvesse a aprovação do público principal – servidores públicos aposentados e pensionistas –, optou-se por aguardar também a aprovação do público secundário, os servidores do atendimento do Sare, antes de iniciar a aplicação do formulário piloto.

Assim, a aplicação do piloto teve início no dia 10 de abril de 2025. Nesse dia, ocorreu a identificação da pesquisadora pelos próprios servidores do atendimento do Sare, os quais apresentaram-na aos possíveis respondentes. Na mesma data, dois servidores participaram da aplicação inicial do formulário. No dia 14 de abril de 2025, o piloto foi aplicado a mais cinco pessoas: quatro servidores públicos aposentados e uma pensionista.

Com a aplicação do piloto, foi possível identificar a necessidade de alterações significativas no formulário. Isso porque grande parte dos entrevistados relatou não utilizar diretamente o aplicativo SOUGOV.BR, dependendo de outra pessoa para acessar as informações e os serviços disponíveis. Diante disso, percebeu-se que não seria coerente manter o formulário totalmente voltado para a avaliação do aplicativo por parte de quem não o utilizava efetivamente.

Como resposta a essa constatação, foi mantida a etapa de identificação do perfil do entrevistado e adicionadas novas perguntas, que buscaram identificar quais cargos os entrevistados ocuparam, mesmo no caso dos pensionistas, e por quanto tempo atuaram no serviço público federal antes de se aposentar, no caso dos aposentados. Outras perguntas como se possuíam acesso à *Internet*, se possuem aparelho celular e quais aplicativos normalmente utilizam também foram adicionadas.

Uma Etapa 2 denominada “Conhecimento e acesso ao SOUGOV.BR” também foi criada, buscando identificar se os entrevistados conheciam a plataforma, como tomaram conhecimento sobre o aplicativo, quais serviços ou informações normalmente utilizavam ou consultavam e avaliação do atendimento presencial da DGP. Além dessas questões, a Etapa 2 do formulário buscou investigar como o respondente costuma proceder quando precisa acessar os serviços ou informações do aplicativo, especificamente na pergunta de número 19, oferecendo quatro alternativas: (1) não consegue acessar o aplicativo sozinho e precisa que outra pessoa o faça por ele; (2) consegue acessar sozinho, mas na maioria das vezes necessita de ajuda; (3) consegue acessar sozinho, mas às vezes precisa da ajuda de alguém; e (4) consegue utilizar o aplicativo totalmente sozinho, sem ajuda.

A depender da resposta a essa pergunta, o fluxo do formulário foi modificado. Para os respondentes que não conseguiam acessar o aplicativo sozinhos e necessitavam totalmente da ajuda de terceiros, o formulário era encerrado após a Etapa 3, que foi incluída como a etapa de inclusão digital, que objetivou identificar os principais desafios dos idosos ao utilizarem o aplicativo, bem como identificar quais medidas poderiam ser adotadas para que a inclusão digital desse público fosse promovida. Para os que relataram conseguir utilizá-lo plenamente, a etapa de inclusão digital era ignorada, e o respondente era direcionado diretamente para a Etapa 4, correspondente à avaliação do aplicativo. Já os respondentes que informaram conseguir acessar o aplicativo sozinhos, mas que, na maioria das vezes ou ocasionalmente, necessitavam de ajuda, respondiam ao formulário por completo.

Além disso, a Etapa 4 do formulário foi reorganizada com o objetivo de agilizar o preenchimento. Originalmente, as respostas exigiam a marcação de “X” entre parênteses, o que estava gerando atrasos. Para tornar o processo mais dinâmico, as

perguntas passaram a ser dispostas em forma de tabela. A utilização da escala de Likert numerada de 1 a 5 permaneceu: sendo 1 equivalente a “discordo totalmente”, 2 a “discordo parcialmente”, 3 a “nem concordo nem discordo”, 4 a “concordo parcialmente” e 5 a “concordo totalmente”.

Essas foram as principais alterações realizadas após a aplicação do piloto, com o objetivo de adequar o instrumento de coleta de dados frente ao perfil e às necessidades dos respondentes.

3.8 APLICAÇÃO DOS FORMULÁRIOS E REALIZAÇÃO DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

Devido ao recesso acadêmico da universidade, a DGP estava funcionando em horário especial no período de 02 a 21 de abril de 2025, dessa forma, respeitando o horário de funcionamento, a coleta foi realizada das 8 às 12 horas durante o período. Os feriados ocorridos em abril impactaram o cronograma da pesquisa, causando atrasos na coleta de dados. Nesse período, a única exceção em que a coleta foi realizada no turno da tarde ocorreu no dia 23 de abril. Mesmo com o encerramento do horário especial de funcionamento do setor, a pesquisadora identificou que o maior fluxo de pessoas continuava concentrado entre 10 e 12 horas. Diante disso, optou-se por manter as coletas no turno da manhã, a fim de maximizar o número de participantes.

A pesquisadora optou por realizar as entrevistas de forma presencial, com o objetivo de vivenciar o cotidiano do setor de atendimento. A escolha pela presença física visava, também, captar de maneira mais sensível as dinâmicas de interação entre os servidores e o público-alvo da pesquisa: aposentados e pensionistas idosos da instituição. Essa decisão metodológica buscou uma escuta mais atenta e contextualizada, considerando que os idosos, muitas vezes, possuem limitações no uso de tecnologias digitais, o que poderia prejudicar a adesão em uma abordagem exclusivamente remota, por e-mail ou por telefone, por exemplo.

O setor do Sare conta com quatro servidores responsáveis pelo atendimento, que atuam em regime híbrido, conforme o Programa de Gestão de Desempenho (PGD). Em função desse regime, apenas dois servidores comparecem presencialmente, em dias alternados.

O Sare está organizado em duas áreas distintas: uma externa e outra interna. A área externa funciona como recepção e é composta por um sofá e três cadeiras destinadas ao público que aguarda atendimento, além de outras três cadeiras posicionadas em frente às cabines de atendimento. A área interna é destinada às atividades dos servidores e conta com cinco mesas, cada uma equipada com um computador, onde são realizadas tarefas administrativas. Além dos servidores do Sare, um estagiário do arquivo da DGP utiliza também um dos postos de trabalho da sala. Essa área também compreende a parte interna das três cabines de atendimento, sendo que duas delas estão igualmente equipadas com computadores. De modo geral, o ambiente é caracterizado pela ausência de filas ou aglomerações, o que permite que, tão logo um usuário chegue à recepção, um dos servidores se desloque de sua estação de trabalho até uma das cabines, a fim de prestar o atendimento de forma imediata.

Inicialmente, a pesquisadora se posicionou na área externa, onde os idosos e as demais pessoas aguardam por atendimento. A estratégia consistia em abordar diretamente os usuários após a breve apresentação como servidora da DGP e aluna de mestrado, procedendo à leitura do TCLE. No entanto, essa abordagem se mostrou pouco eficaz, uma vez que muitos dos idosos abordados, especialmente os que estavam desacompanhados, demonstraram receio diante do convite para participar da pesquisa, pelo fato da exigência da assinatura do termo, mesmo após sua leitura completa. Essa desconfiança acabou por dificultar o engajamento e descredibilizar, em certa medida, a intenção da pesquisadora.

Diante das dificuldades iniciais para a abordagem dos participantes, optou-se por adotar uma nova estratégia, mais integrada à dinâmica cotidiana do Sare. Com a anuência dos servidores do setor, a pesquisadora passou a permanecer na sala interna, ocupando um dos postos de trabalho. A partir de então, as próprias servidoras passaram a indicar possíveis participantes. Nessas ocasiões, ao final ou

durante o atendimento, elas apresentavam a pesquisadora, que se identificava novamente como servidora da DGP e mestranda, explicava os objetivos da pesquisa e procedia à leitura do TCLE. Quando a indicação ocorria ao final do atendimento e havia concordância do participante, a entrevista era realizada na terceira cabine, normalmente não utilizada nas atividades do Sare. Alternativamente, conforme a preferência do entrevistado, a entrevista podia ser conduzida na sala de reunião da DGP ou no sofá da área externa, espaços que, por oferecerem maior conforto, favoreciam a participação voluntária e espontânea.

No Sare, embora existam computadores nas cabines de atendimento, a maior parte das demandas do público é solucionada diretamente nos postos de trabalho dos servidores. Isso se deve ao fato de que os sistemas utilizados exigem o uso de *tokens* de acesso individual, vinculados a cada servidor. Diante dessa dinâmica, em algumas situações, a pesquisadora realizou a abordagem durante o próprio atendimento, aproveitando os momentos em que aposentados ou pensionistas aguardavam o retorno dos servidores, que se deslocavam temporariamente da cabine até suas mesas para dar continuidade à demanda apresentada. Nesses casos, a pesquisadora posicionava-se em uma das cabines de atendimento disponíveis e conduzia os procedimentos iniciais da entrevista.

Essa estratégia foi adotada com o objetivo de otimizar o tempo dos participantes, considerando que a limitação de tempo foi apontada como um dos fatores que dificultaram a obtenção de um número maior de entrevistas. Quando a demanda do atendimento era concluída antes do encerramento da entrevista, esta era momentaneamente interrompida para que o atendimento presencial ao aposentado ou pensionista não fosse prejudicado. Após o término do atendimento, a entrevista era retomada, conforme a preferência do participante, seja na terceira cabine de atendimento, seja no sofá da recepção.

Apesar dessa limitação, observou-se que aposentados que haviam sido professores da universidade demonstravam maior interesse e disponibilidade em participar da pesquisa. Essa receptividade, conforme relatada por esse perfil de participante, está relacionada à familiaridade com o meio acadêmico e à compreensão da importância da pesquisa científica. Em alguns casos, os aposentados estavam acompanhados

por familiares ou pessoas de confiança, que geralmente eram responsáveis por ajudá-los com as demandas no aplicativo SOUGOV.BR. Nesses casos, a pesquisadora apresentava a proposta da pesquisa a ambos, e o TCLE era lido tanto pelo participante quanto pela pessoa acompanhante. A assinatura do termo, em muitos casos, só era efetivada após a validação por parte da pessoa de confiança, o que aumentava a segurança e a tranquilidade dos aposentados, principalmente diante do receio de que o documento envolvesse algum tipo de desconto no contracheque ou prejuízo.

A coleta de dados foi encerrada com 50 entrevistas com aposentados e pensionistas, considerando a amostragem por saturação, quando as respostas passaram a se repetir e não surgiam novos elementos significativos (Fontanella; Ricas; Turato, 2008, p. 18-20). Na Tabela 6 são apresentados as datas e horários de aplicação, bem como a quantidade de servidores aposentados e pensionistas idosos entrevistados por dia.

Tabela 6 - Aplicação dos formulários junto aos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais

Data da aplicação	Horários	Nº de respondentes
16/04/2025	8:00 às 12:00	04
17/04/2025	8:00 às 12:00	02
21/04/2025	8:00 às 12:00	01
22/04/2025	8:00 às 12:00	05
23/04/2025	13:00 às 16:00	03
24/04/2025	8:00 às 12:00	06
29/04/2025	8:00 às 12:00	03
05/05/2025	8:00 às 12:00	05
06/05/2025	8:00 às 12:00	03
07/05/2025	8:00 às 12:00	05
08/05/2025	8:00 às 12:00	02
12/05/2025	8:00 às 12:00	04
14/05/2025	8:00 às 12:00	03
19/05/2025	8:00 às 12:00	04

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Além disso, a pesquisadora também conduziu entrevistas com os quatro servidores do Sare: duas foram entrevistadas no mesmo dia, ainda durante o trabalho de campo, e as outras duas no dia seguinte. Na Tabela 7 são apresentadas as datas em que foram realizadas as entrevistas semiestruturadas, bem como suas respectivas durações.

Tabela 7 - Realização das entrevistas semiestruturadas com os servidores do Sare

Código de identificação	Data da entrevista	Duração
Servidor 1	19/05/2025	00:11:04
Servidor 2	19/05/2025	00:07:20
Servidor 3	20/05/2025	00:24:54
Servidor 4	20/05/2025	00:09:35

Fonte: Elaborado pela autora.

Essas entrevistas foram realizadas na própria sala interna do setor e gravadas com o celular da pesquisadora, utilizando o recurso de gravador de voz do celular. Posteriormente, o conteúdo foi transcrito manualmente.

Cabe destacar que, ao longo da coleta de dados, diversos fatores externos impactaram o cumprimento do cronograma inicialmente previsto. Feriados municipais e estaduais ocorridos em abril na região da Grande Vitória, somados ao feriado nacional de 1º de maio, reduziram a frequência de atendimento presencial no setor, bem como o número de dias úteis para realizar as entrevistas e, conseqüentemente, o número de possíveis participantes. Além disso, dias chuvosos registrados nos meses de abril e maio também influenciaram negativamente no comparecimento do público ao setor, especialmente no período da manhã, quando a maior parte das entrevistas foi realizada.

Outros aspectos não previstos pela pesquisadora foram a resistência de muitos idosos em assinar o TCLE, mesmo após leitura e explicações detalhadas, além da constatação de que nem todo o público atendido no Sare era composto por aposentados ou pensionistas, sendo recorrente o atendimento a servidores ativos. Esses fatores, combinados, exigiram maior permanência no campo e certa

flexibilidade nas estratégias de abordagem, de forma a garantir a continuidade da pesquisa e a representatividade necessária para as análises subsequentes.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Para a coleta dos dados que subsidiam esta pesquisa, foram utilizados dois instrumentos principais: um formulário estruturado, aplicado a servidores públicos aposentados e pensionistas da Ufes, e entrevistas semiestruturadas realizadas com os servidores do Sare, responsável por atender o público idoso nas demandas relacionadas ao aplicativo SOUGOV.BR.

Como mencionado nos métodos e procedimentos, o formulário foi distribuído em quatro etapas (APÊNDICE B). A primeira, composta pelas perguntas de 1 a 13, teve como objetivo identificar o perfil dos respondentes. A segunda etapa, com as perguntas de 14 a 21, abordou o conhecimento e o acesso ao aplicativo SOUGOV.BR. A terceira etapa foi direcionada àqueles usuários que não utilizam o aplicativo de forma autônoma, investigando, nas perguntas de 22 a 25, aspectos relacionados à inclusão digital. Por sua vez, a quarta etapa contemplou uma avaliação do aplicativo por meio da Escala de *Likert*, de 1 a 5 (1 – discordo totalmente; 5 – concordo totalmente), englobando as perguntas de 26 a 50, organizadas nas categorias: Usabilidade, Qualidade do sistema, Qualidade e segurança da informação, Acessibilidade e Satisfação do usuário. Essas categorias foram definidas com base no referencial teórico adotado na pesquisa. Ao final do formulário, incluiu-se uma pergunta aberta, com espaço para comentários e sugestões dos participantes.

Como abordado no item 3, Métodos e Procedimentos, com base na resposta à pergunta 19, que investigava o grau de autonomia do usuário na utilização do aplicativo SOUGOV.BR, os participantes foram direcionados a diferentes etapas do formulário, conforme seu perfil de uso. Aqueles que afirmaram utilizar o aplicativo de forma totalmente autônoma foram orientados a pular a Etapa 3, que tratava da inclusão digital, e seguir diretamente para a Etapa 4, dedicada à avaliação do aplicativo. Por outro lado, os respondentes que declararam não conseguir utilizar o aplicativo sozinhos e que sempre recorriam à ajuda de terceiros foram instruídos a não responder à Etapa 4, uma vez que, nesse caso, não faria sentido avaliar uma ferramenta que não utilizam diretamente. Já os participantes que relataram utilizar o

aplicativo, mas com algum grau de auxílio – seja na maioria das vezes ou eventualmente – responderam tanto à Etapa 3 quanto à Etapa 4.

Essa diferenciação no encaminhamento dos participantes às etapas do formulário foi definida a partir da aplicação do formulário piloto, que permitiu identificar perfis distintos de uso do aplicativo SOUGOV.BR entre os respondentes. Durante essa etapa preliminar da pesquisa, observou-se que havia, basicamente, três grupos: aqueles que utilizavam o aplicativo de forma totalmente autônoma, aqueles que dependiam integralmente de outra pessoa para realizar qualquer ação no aplicativo, e aqueles que conseguiam utilizá-lo com certo grau de autonomia, mas ainda recorriam a ajuda em algumas situações. Com base nessa perspectiva, o formulário definitivo foi ajustado de forma a direcionar cada grupo às etapas mais coerentes com sua experiência real de uso. Essa adaptação teve como objetivo garantir a relevância e a fidedignidade das respostas coletadas, evitando que participantes respondessem a perguntas que não se aplicavam à sua realidade, como, por exemplo, avaliar um sistema que não utilizam diretamente.

Vale destacar que a aplicação do formulário foi conduzida pela própria pesquisadora, que realizou o preenchimento das respostas enquanto os participantes respondiam oralmente às perguntas. As entrevistas semiestruturadas, por sua vez, foram orientadas por um roteiro baseado tanto na revisão de literatura quanto nos temas de perfil dos entrevistados e uso do SOUGOV.BR. As entrevistas foram gravadas com o consentimento das participantes e posteriormente transcritas.

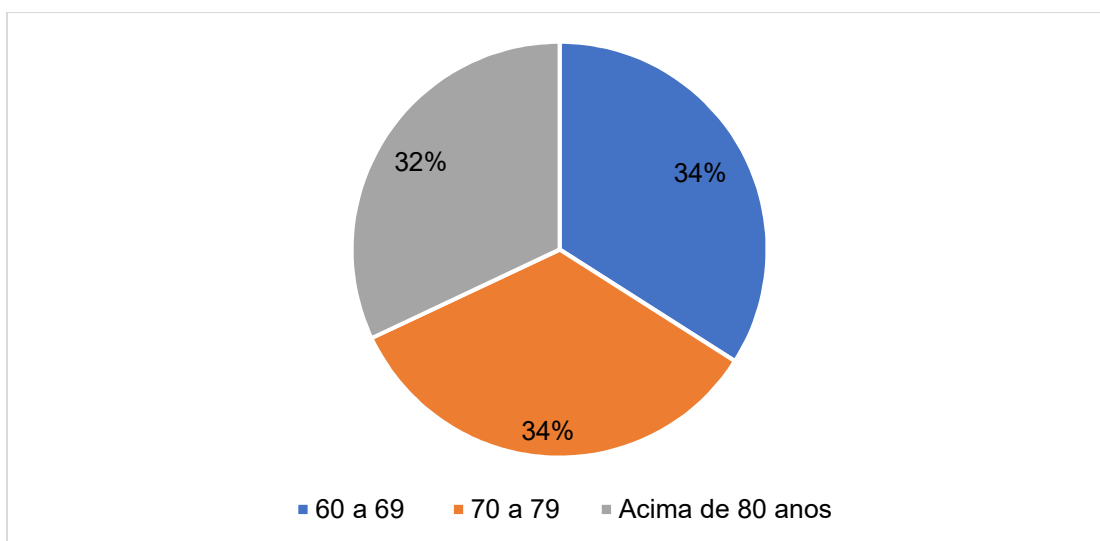
Tanto os dados obtidos por meio dos formulários quanto os provenientes das entrevistas foram analisados à luz da literatura revisada, buscando-se compreender os desafios e as oportunidades percebidos pelos usuários na utilização do aplicativo SOUGOV.BR. Em um primeiro momento, são apresentados os perfis dos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais, de modo a subsidiar a análise proposta e oferecer uma base para a reflexão acerca de suas experiências e demandas com o aplicativo SOUGOV.BR

4.1 PERFIS DOS SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS

Compreender o perfil dos servidores públicos aposentados e pensionistas é uma etapa fundamental para a análise das suas experiências com o uso do aplicativo SOUGOV.BR, assim como realizado por Borel (2022, p. 126-139) em seu estudo, especialmente considerando o recorte etário deste público e suas especificidades. A caracterização sociodemográfica e ocupacional dos participantes desta pesquisa foi realizada por meio de gráficos elaborados com base nas respostas do formulário de pesquisa, cujos dados são comentados a seguir.

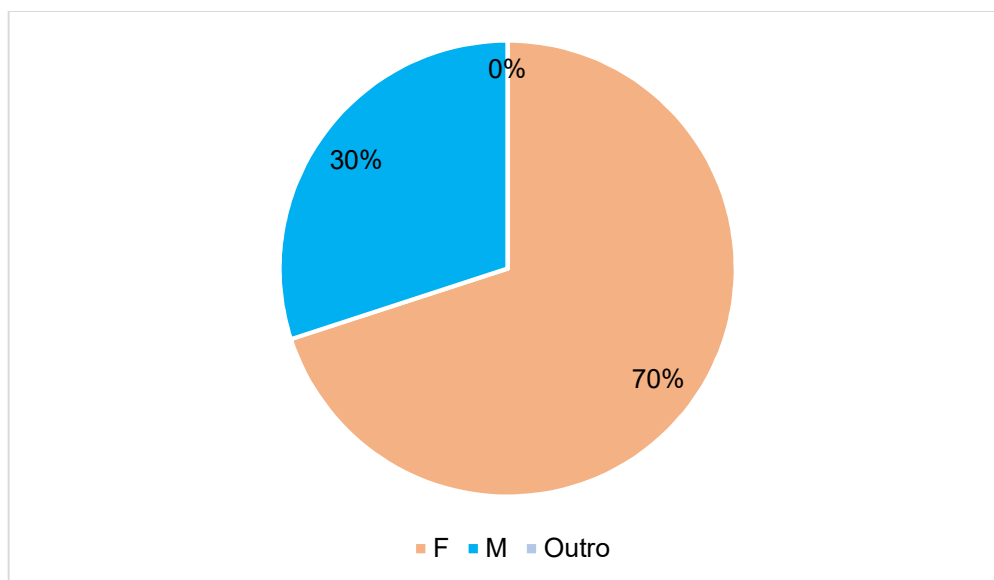
No Gráfico 1 é apresentada a distribuição etária dos entrevistados. Verifica-se que 34% estão na faixa de 60 a 69 anos, outros 34% possuem entre 70 e 79 anos, enquanto 32% têm 80 anos ou mais.

Gráfico 1 - Faixa etária dos servidores aposentados e pensionistas



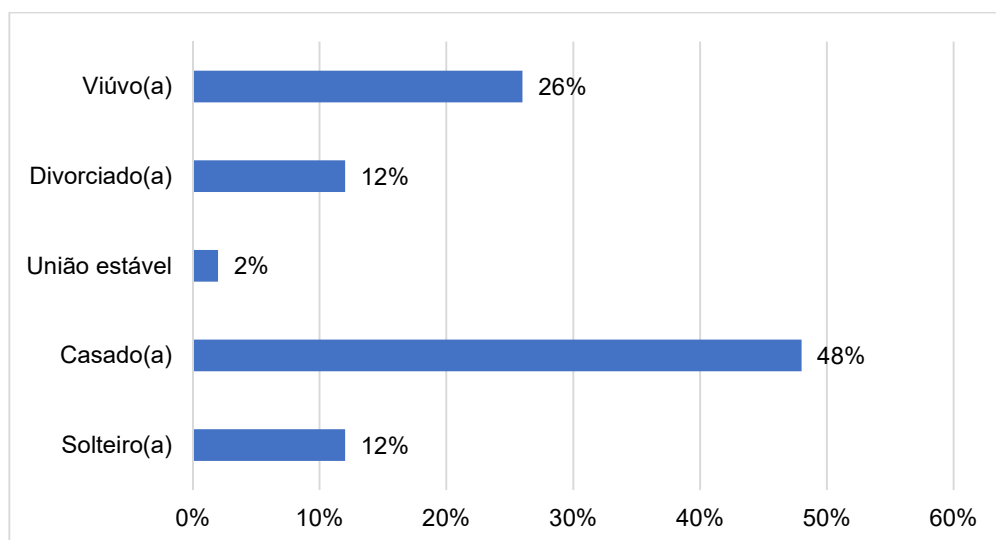
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em relação ao gênero, conforme ilustrado no Gráfico 2, 70% dos participantes se identificaram como do sexo feminino, e 30%, do sexo masculino, não havendo registros de pessoas que se identificaram com outro gênero.

Gráfico 2 – Servidores aposentados e pensionistas por gênero

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No Gráfico 3 é exposto o estado civil dos participantes, demonstrando que 48% são casados(as), 26% viúvos(as), 12% divorciados(as), 12% solteiros(as) e 2% declararam viver em união estável.

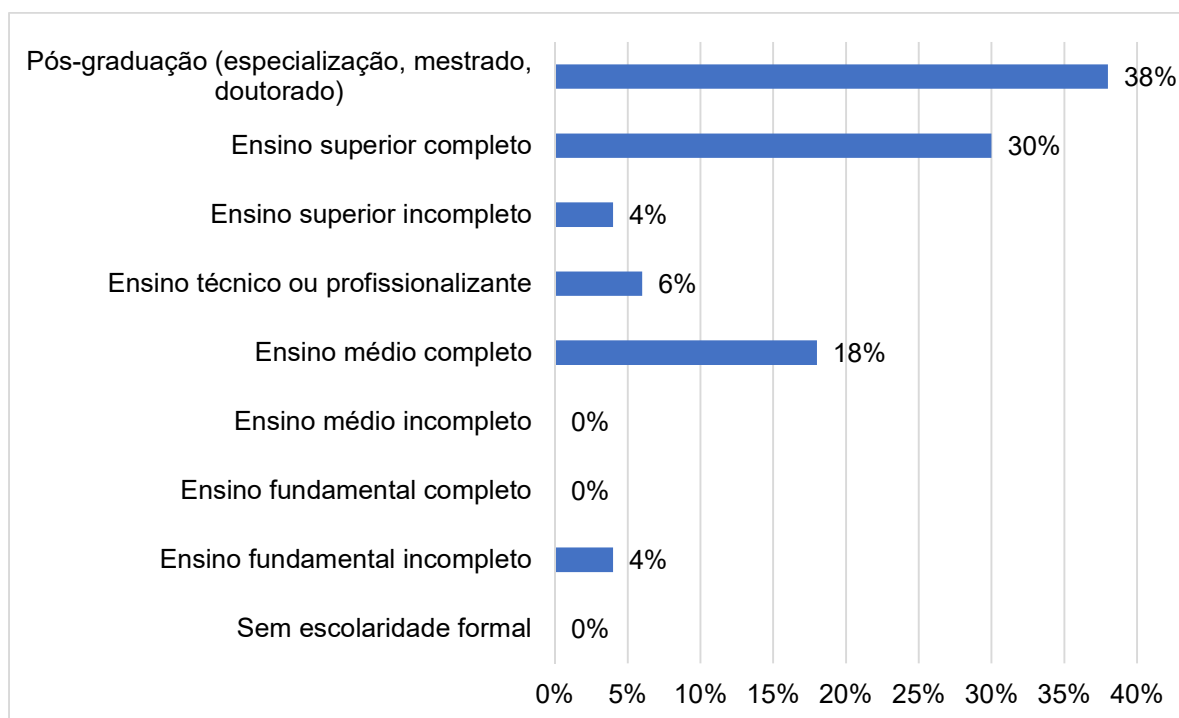
Gráfico 3 - Estado civil dos servidores aposentados e pensionistas

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No que se refere à escolaridade, no Gráfico 4 indica-se que uma parcela expressiva dos entrevistados possui formação em nível de pós-graduação (38%), seguida de ensino superior completo (30%) e ensino médio completo (18%). Apenas uma minoria declarou possuir ensino técnico ou profissionalizante (6%) e nível fundamental incompleto (4%). Os demais graus de escolaridade – ensino médio

incompleto, ensino fundamental completo e sem escolaridade formal, não foram representados entre os respondentes da pesquisa (0%).

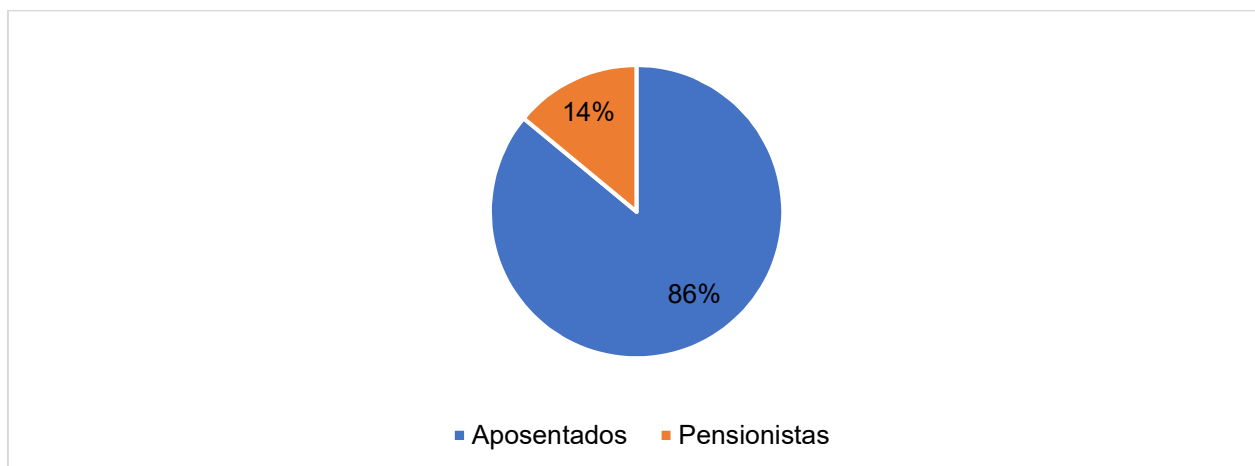
Gráfico 4 - Grau de escolaridade dos servidores aposentados e pensionistas



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No tocante ao quantitativo de entrevistados, observa-se no Gráfico 5 que o número de aposentados foi superior ao de pensionistas. Do total de participantes, 86% são servidores públicos aposentados, enquanto 14% são pensionistas. Essa predominância é compatível com os dados do Sistema de Gestão de Pessoas (Sigepe, 2025), que indicam que a população de aposentados no serviço público no âmbito da Ufes é, de fato, numericamente superior à de pensionistas.

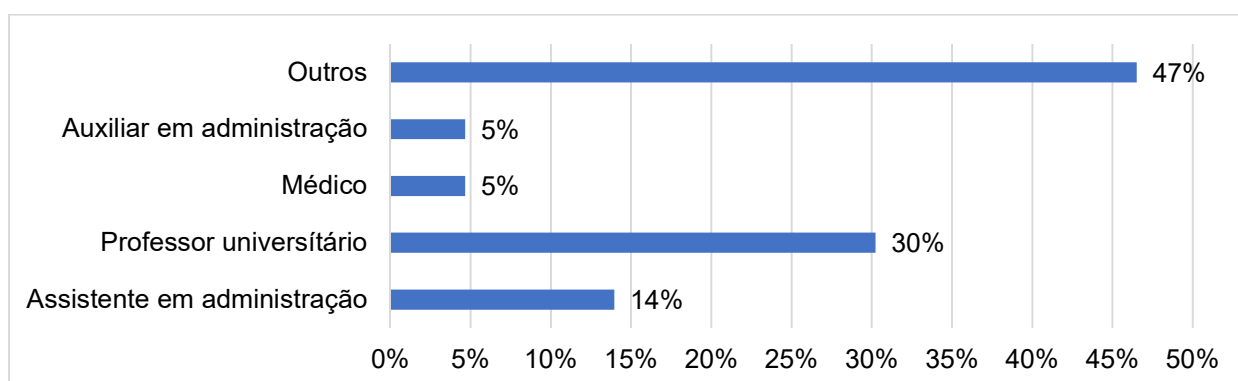
Gráfico 5 - Quantitativo de servidores aposentados e pensionistas entrevistados



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No que se refere ao perfil ocupacional dos servidores públicos antes da aposentadoria, de acordo com o Gráfico 6, observa-se que 47% dos respondentes foram agrupados na categoria “Outros”, que corresponde a cargos mencionados apenas uma vez. A função de professor universitário foi indicada por 30% dos participantes, enquanto 14% afirmaram ter atuado como assistente em administração. As ocupações de médico e auxiliar em administração foram mencionadas por 5% dos respondentes, cada uma. Em média, os servidores públicos aposentados atuaram por 30 anos no serviço público federal.

Gráfico 6 - Perfil ocupacional dos servidores aposentados antes da aposentadoria

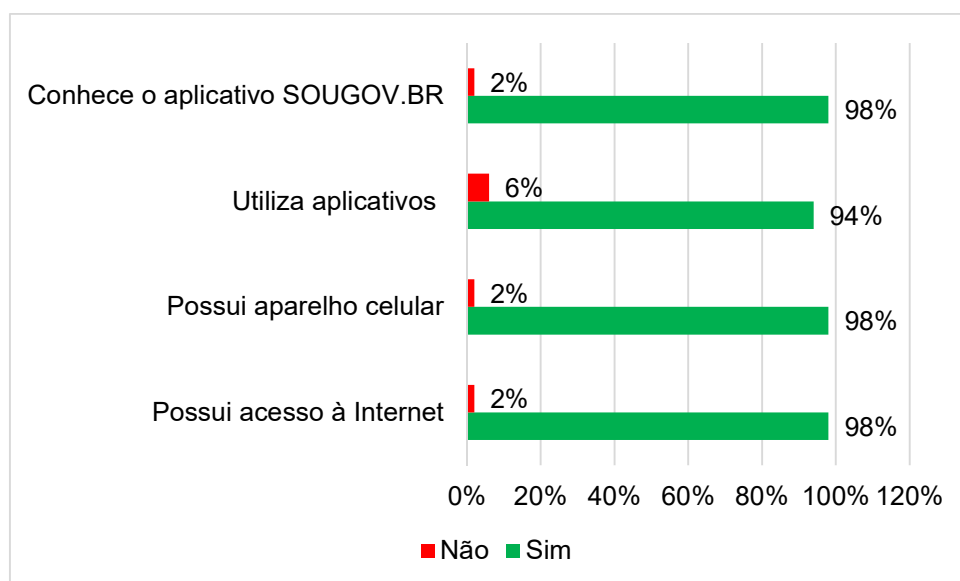


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Considerando o número reduzido de pensionistas entrevistados, as profissões ocupadas por eles foram mencionadas apenas uma vez, sendo: oficial de justiça, visitador sanitário, médico, servidor público, bancário, vendedor e professor.

Em relação ao acesso e uso de tecnologia pelos servidores públicos aposentados e pensionistas entrevistados, os dados obtidos indicam que a maioria possui acesso à *Internet* (98%), utiliza aparelho celular (98%) e afirma conhecer o aplicativo SOUGOV.BR (98%). Além disso, 94% declararam utilizar aplicativos em geral. Um número reduzido de entrevistados respondeu negativamente a esses itens, sendo 2% quanto ao acesso à *Internet*, 2% em relação à posse de aparelho celular, 2% sobre o conhecimento do aplicativo SOUGOV.BR e 6% quanto ao uso de aplicativos. Essas informações estão representadas no Gráfico 7.

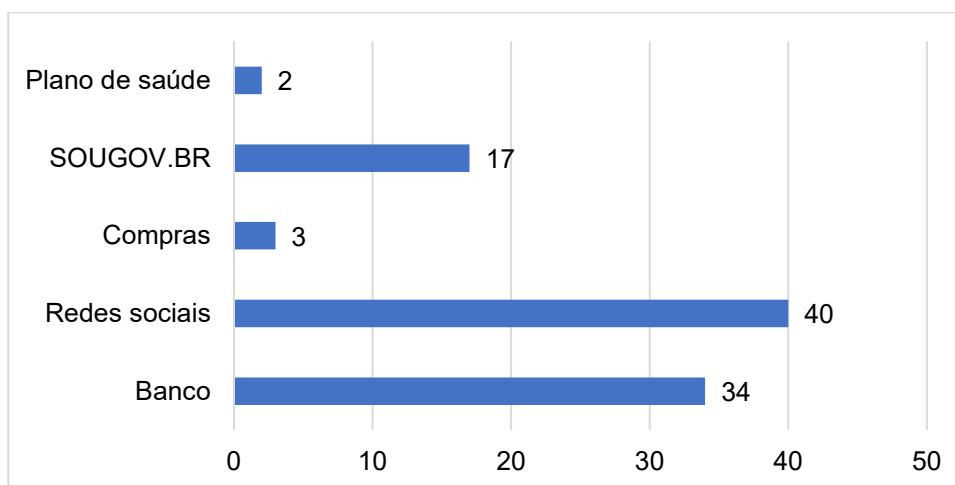
Gráfico 7 - Acesso e uso de tecnologia pelos servidores aposentados e pensionistas



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Entre os principais aplicativos utilizados, conforme apresentado no Gráfico 8, as redes sociais foram mencionadas por 40 vezes, seguidas pelos aplicativos de banco (34 menções), SOUGOV.BR (17 menções), compras (três menções) e plano de saúde (duas menções). Cabe destacar que, durante as entrevistas, foi permitido aos participantes mencionar mais de um aplicativo, razão pela qual os dados foram apresentados em números absolutos e não em porcentagem.

Gráfico 8 – Principais aplicativos utilizados pelos servidores aposentados e pensionistas



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Assim como apontado por Avelino (2024, p. 84), observa-se que o simples acesso a dispositivos e à *Internet* não assegura a utilização efetiva dos serviços disponibilizados pelo aplicativo SOUGOV.BR. Muitos servidores aposentados e pensionistas, mesmo tendo acesso aos recursos tecnológicos, continuam enfrentando dificuldades relacionadas à compreensão, navegação e execução dos procedimentos no sistema.

4.2 PERFIS DOS SERVIDORES DO SETOR DE ATENDIMENTO E RECADASTRAMENTO

Os servidores que atuam no Sare da DGP e participaram desta pesquisa foram identificados como Servidor 1, Servidor 2, Servidor 3 e Servidor 4. Todos exercem o cargo de assistente em administração. Em razão da adesão ao Programa de Gestão de Desempenho (PGD), atuam de forma alternada no setor, uma vez que o programa prevê a realização do trabalho de forma híbrida, ora presencial, por dois dias na semana, ora de forma remota, durante os três dias restantes. Essa organização implica na elaboração de escalas mensais de revezamento entre os profissionais, o que também foi considerado no planejamento da coleta de dados.

Optou-se por realizar as entrevistas com os servidores ao final do período de aplicação dos formulários direcionados aos servidores aposentados e pensionistas idosos. A escolha por esse momento foi estratégica, uma vez que, naquela etapa, os dados coletados já apresentavam sinais de saturação – ou seja, as respostas se tornavam repetitivas, indicando que os principais padrões de opinião dos idosos já haviam sido identificados. As entrevistas ocorreram nos dias 19 e 20 de maio de 2025, sendo o dia 19 marcado pelo encerramento oficial da aplicação dos formulários, enquanto o dia 20 correspondeu ao primeiro dia útil imediatamente posterior.

A primeira entrevista foi realizada no dia 19 de maio com o Servidor 1, assistente em administração com formação acadêmica em direito público e quase 17 anos de atuação na Ufes. A entrevista ocorreu de forma presencial, mediante aceite prévio do participante, leitura e assinatura do TCLE e teve duração de 11 minutos e 4 segundos. Durante a conversa, não houve interrupções, e o registro foi feito com o gravador de voz do smartphone da pesquisadora.

Na mesma data, foi entrevistado o Servidor 2, também assistente em administração, com formação em contabilidade. Atua na Ufes há seis meses, sendo o participante com menor tempo de experiência no setor. A entrevista foi realizada nas dependências do Sare, com duração de 7 minutos e 20 segundos, e igualmente registrada por meio do gravador de voz do celular.

No dia 20 de maio, foram conduzidas as entrevistas com os dois últimos participantes. O Servidor 3, assistente em administração formado em publicidade, exerce suas atividades no Sare desde 2016, totalizando aproximadamente nove anos de experiência na área. Sua entrevista teve duração de 24 minutos e 54 segundos, sendo a mais extensa entre todas. O registro foi realizado com o mesmo recurso tecnológico utilizado nas demais entrevistas.

Encerrando a etapa de entrevistas, foi ouvido o Servidor 4, também assistente em administração, com licenciatura em Matemática e igualmente com oito anos de atuação no setor de atendimento da universidade. A entrevista, realizada no mesmo

dia, teve duração de 9 minutos e 35 segundos, sendo gravada com o auxílio do gravador de voz do smartphone da pesquisadora.

4.3 CONHECIMENTO E ACESSO AO APLICATIVO SOUGOV.BR

Na Etapa 2 do formulário intitulada “Conhecimento e acesso ao SOUGOV.BR”, buscou-se atingir o primeiro objetivo específico desta dissertação, qual seja, “identificar os serviços prestados pela plataforma SOUGOV.BR utilizados pelos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais”. Os participantes foram questionados se já haviam necessitado acessar alguma informação ou serviço disponibilizado pelo aplicativo. Conforme apresentado no Gráfico 9, todos os entrevistados (100%) responderam afirmativamente, indicando que, em algum momento, precisaram recorrer a funcionalidades ou informações presentes na referida plataforma. Não houve nenhuma resposta negativa a essa questão.

Gráfico 9 - Servidores aposentados e pensionistas que já utilizaram serviços ou acessaram informações do SOUGOV.BR

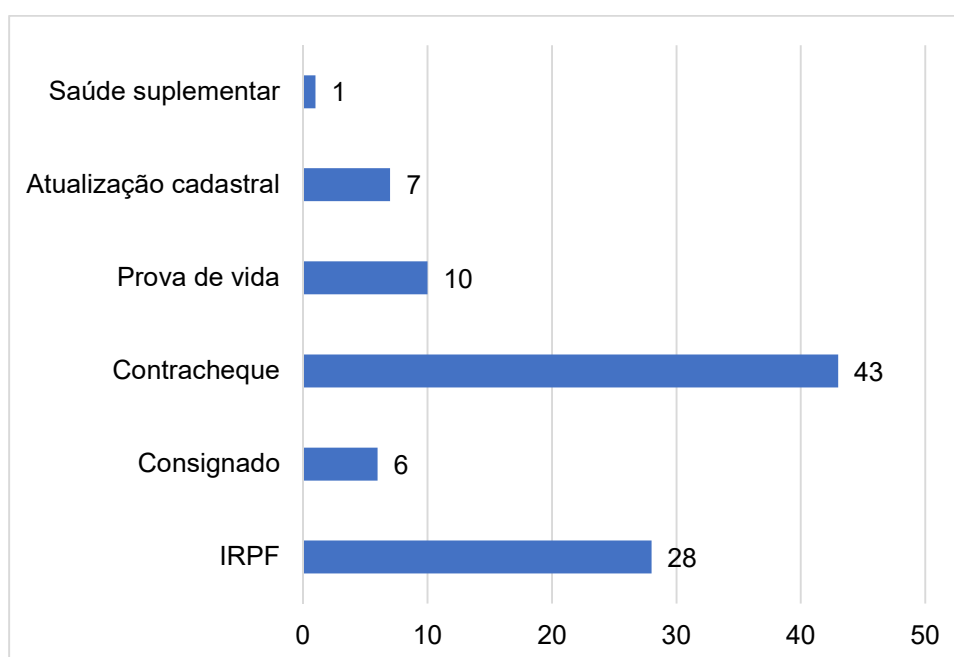


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Com base no gráfico seguinte (Gráfico 10), foram apresentados os principais serviços e informações acessados pelos entrevistados no aplicativo SOUGOV.BR. Cada participante pôde mencionar mais de uma funcionalidade, razão pela qual os dados não foram apresentados em formato percentual. Entre os serviços mais

citados, destacaram-se o acesso ao contracheque, com 43 menções, e aos informes de rendimentos referentes ao Imposto de Renda Pessoa Física (IRPF), com 28 registros. Também foram mencionados os serviços relacionados à prova de vida (dez), atualização cadastral (sete), consignado (seis) e saúde suplementar (um), indo de encontro aos serviços disponíveis no aplicativo, conforme exposto no Quadro 8, por SouGov.br (2025).

Gráfico 10 - Serviços/Informações do SOUGOV mais mencionados pelos servidores aposentados e pensionistas



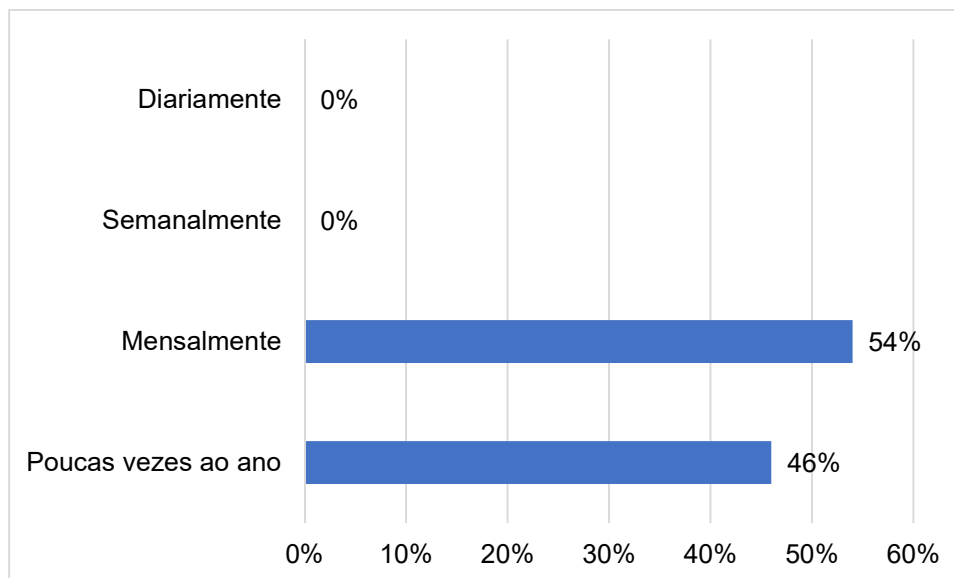
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

As entrevistas com os servidores do Sare corroboraram os resultados apresentados no Gráfico 10, evidenciando que os serviços mais frequentemente utilizados pelos idosos são acesso ao contracheque e aos informes de rendimento do IRPF. Essa convergência entre os relatos qualitativos e os dados quantitativos reforça a importância desses serviços para o público alvo da pesquisa.

No que diz respeito à frequência de acesso ao aplicativo SOUGOV.BR (Gráfico 11), a maioria dos entrevistados relatou utilizá-lo mensalmente, correspondendo a 54% das respostas. Outros 46% afirmaram acessá-lo apenas algumas vezes ao ano. Nenhum dos participantes declarou fazer uso semanal ou diário da plataforma. Durante as entrevistas, os próprios respondentes indicaram que o acesso mensal está diretamente relacionado à necessidade de consultar os valores do

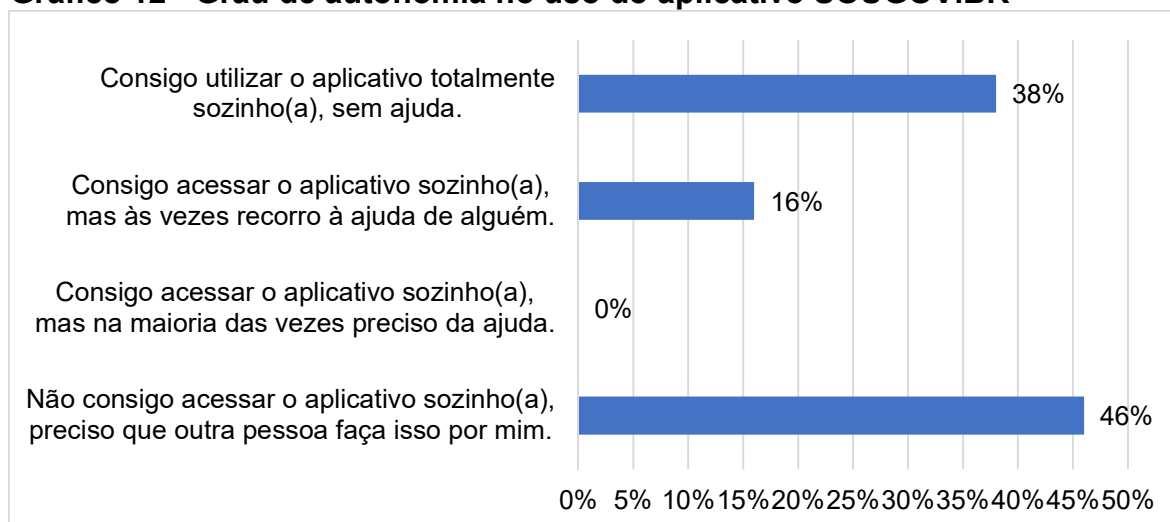
contracheque, serviço esse que foi o mais mencionado na questão anterior (Gráfico 10), com um total de 43 registros.

Gráfico 11 - Frequência de acesso ao aplicativo SOUGOV.BR pelos servidores aposentados e pensionistas



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

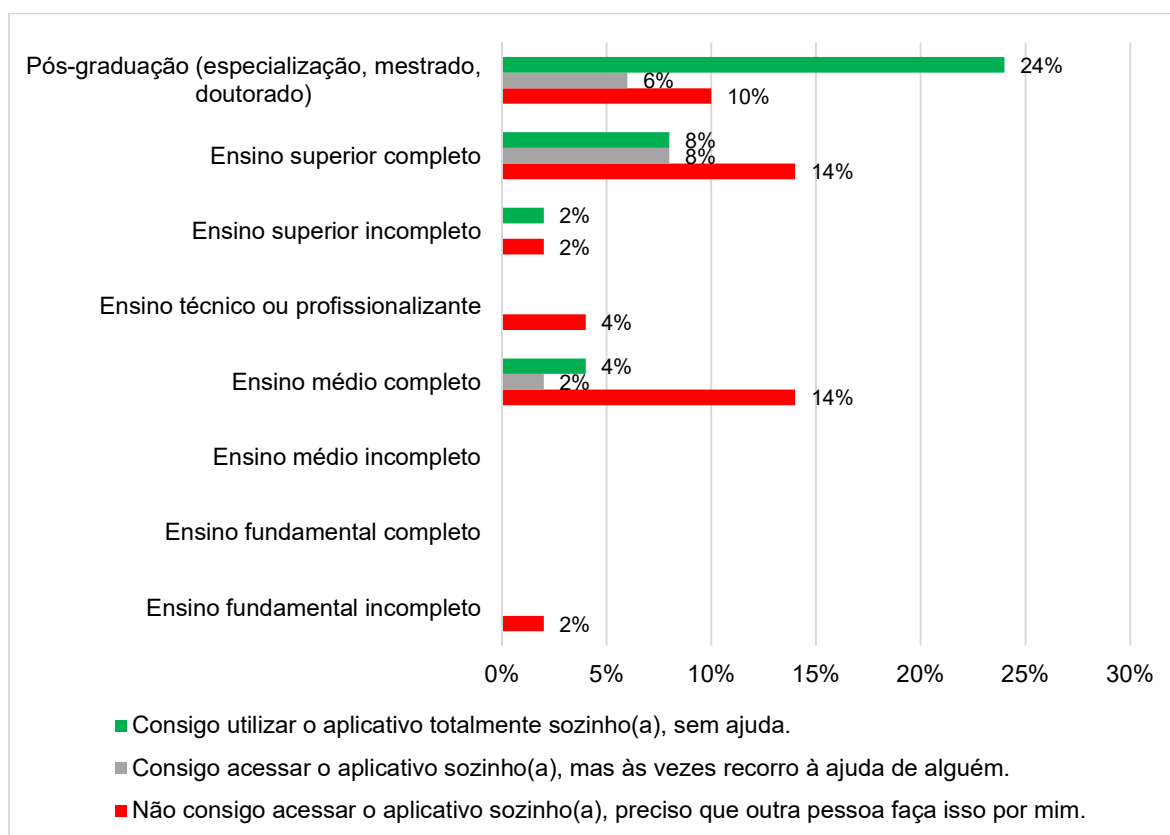
A pergunta sobre autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR (Gráfico 12) teve papel fundamental na definição dos procedimentos adotados nas etapas seguintes do formulário. Os dados revelam que 46% dos entrevistados afirmaram não conseguir acessar o aplicativo sozinhos, necessitando que outra pessoa o faça por eles. Por outro lado, 38% declararam conseguir utilizar o aplicativo totalmente sozinhos, sem a necessidade de ajuda. Outros 16% indicaram que conseguem acessá-lo sozinhos, mas eventualmente recorrem à ajuda de alguém. Nenhum participante selecionou a opção “Conseguo acessar o aplicativo sozinho(a), mas na maioria das vezes preciso de ajuda”.

Gráfico 12 - Grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR

Fonte: Elaborado pela Autora (2025).

A análise do Gráfico 13 permite verificar uma relação entre o grau de escolaridade e o nível de autonomia para uso do aplicativo SOUGOV.BR. Para fins analíticos, as categorias que expressam algum nível de independência no uso do aplicativo foram agrupadas: (i) "consigo utilizar totalmente sozinho(a), sem ajuda" e (ii) "consigo acessar sozinho(a), mas às vezes recorro à ajuda de alguém". Já a categoria que expressa dependência total foi considerada isoladamente: "não consigo acessar sozinho(a), preciso que outra pessoa faça isso por mim". Ao considerar essa divisão, observa-se que os respondentes com níveis mais altos de escolaridade (pós-graduação e ensino superior completo) concentram os maiores percentuais de autonomia. No grupo com pós-graduação, 30% declararam conseguir utilizar o aplicativo sozinhos, com ou sem eventual necessidade de ajuda, enquanto apenas 10% afirmaram não conseguir acessá-lo de forma autônoma. De maneira semelhante, entre os que possuem ensino superior completo, 16% relataram autonomia parcial ou total, contra 14% que indicaram total dependência.

Gráfico 13 - Grau de escolaridade x Grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No extremo oposto, verifica-se que os respondentes com ensino médio completo apresentaram maior incidência de dificuldade, com 14% afirmando não conseguir acessar o aplicativo por conta própria, e apenas 6% indicando algum nível de autonomia. Nos demais níveis de escolaridade – como ensino técnico, fundamental ou médio incompleto –, observa-se uma predominância da categoria “não consigo acessar sozinho”, ainda que em percentuais menores.

Diferentemente de estudos que apontam a homogeneidade da motivação em sistemas de uso obrigatório, como o de Silvestro *et al.* (2022, p. 14), os dados desta investigação sugerem que, mesmo diante da obrigatoriedade do uso do SOUGOV.BR, o grau de escolaridade segue influenciando significativamente o uso efetivo da tecnologia. Notou-se que há uma tendência de que níveis mais elevados de escolaridade estejam associados a maiores graus de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR. Esse padrão evidencia a influência do capital educacional no domínio de tecnologias digitais, especialmente quando estas exigem navegação,

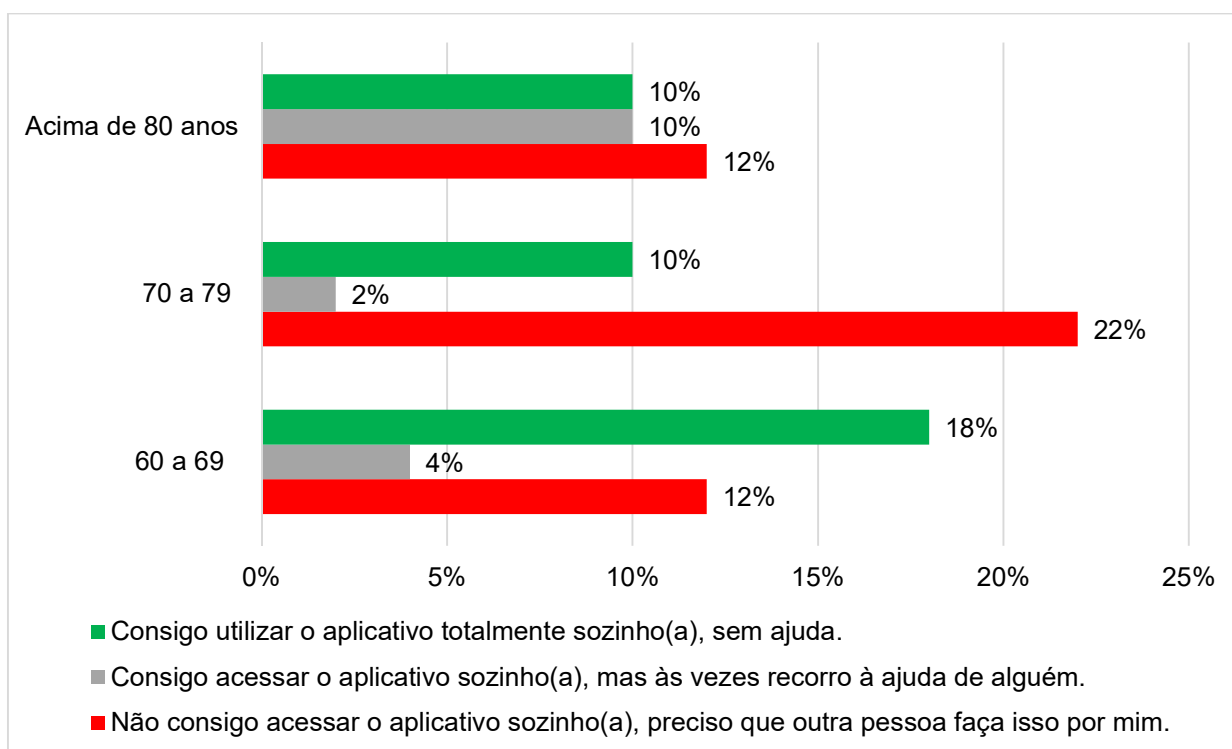
interpretação de informações e realização de procedimentos online. Ainda assim, a presença de usuários com pós-graduação na categoria de dependência total indica que a escolaridade, apesar de relevante, não é o único fator a ser considerado.

A análise da relação entre faixa etária e grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR, conforme apresentado no Gráfico 14, permite observar tendências importantes no que se refere à capacidade de utilização da tecnologia entre os diferentes grupos etários da população pesquisada. Para fins analíticos, foram consideradas como indicadores de autonomia as categorias de respondentes que afirmaram utilizar o aplicativo totalmente sozinhos e aqueles que, embora o acessem de forma autônoma, por vezes recorrem à ajuda de terceiros. Por outro lado, o grupo que declarou não conseguir acessar o aplicativo sozinho e depender de outra pessoa para tal representa os respondentes sem autonomia.

Na faixa etária de 60 a 69 anos, a soma dos respondentes com algum grau de autonomia corresponde a 22% (sendo 18% com autonomia total e 4% com autonomia parcial), enquanto 12% afirmaram não possuir autonomia. Na faixa de 70 a 79 anos, observa-se a menor proporção de autonomia entre os grupos analisados: apenas 12% (10% com autonomia total e 2% com parcial), e, em contrapartida, a maior incidência de dependência completa de terceiros, atingindo 22% dos respondentes. Já no grupo de 80 anos ou mais, o percentual de respondentes com algum grau de autonomia sobe para 20% (10% total e 10% parcial), mantendo-se o mesmo percentual de ausência de autonomia da faixa de 60 a 69 anos (12%).

Os resultados indicaram que a variável idade exerce influência significativa na autonomia e no engajamento com os serviços digitais oferecidos pelo SOUGOV.BR. Em consonância com os achados de Vargas *et al.* (2021, p. 808), verificou-se uma tendência geral de redução do uso e da autonomia digital à medida que a idade avança. No entanto, os dados desta investigação revelam que essa relação não é linear nem absoluta. Um exemplo disso é que o grupo com 80 anos ou mais apresentou índices superiores de autonomia em relação à faixa etária de 70 a 79 anos, sugerindo que outros fatores, como o grau de escolaridade mencionado anteriormente, podem influenciar na utilização do aplicativo.

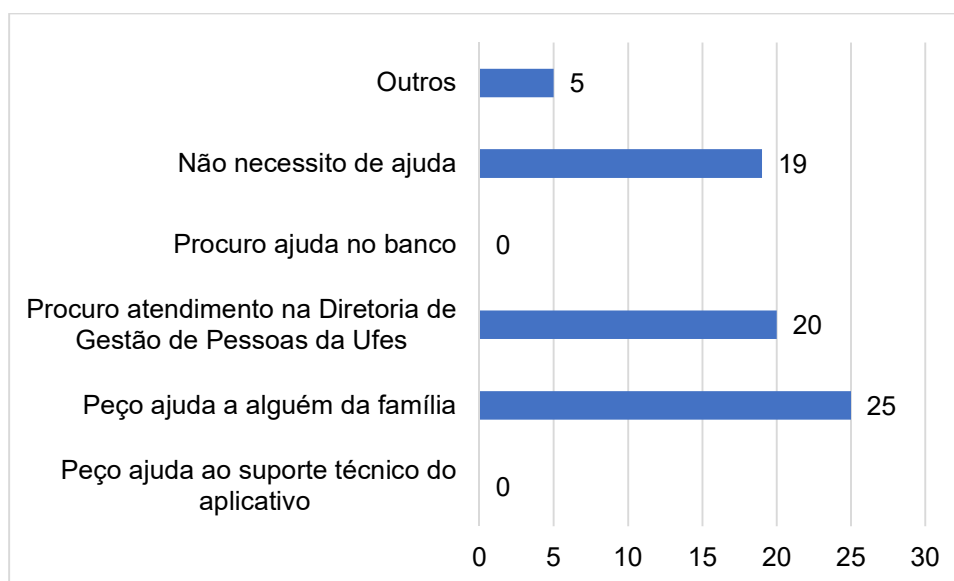
Gráfico 14 - Faixa etária x Grau de autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Dando continuidade à análise da autonomia no uso do aplicativo SOUGOV.BR, no Gráfico 15 são apresentados os canais de apoio mais mencionados pelos respondentes, sendo permitido selecionar mais de uma opção de resposta. Observa-se que o principal suporte acionado foi o auxílio prestado por familiares, citado por 25 participantes. Esse resultado evidencia a relevância das redes de apoio pessoal no processo de mediação tecnológica, especialmente entre aposentados e pensionistas. Os estudos de Podgórnjak-Krzykacz, Przywojska e Wiktorowicz (2020, p. 19) indicaram que o déficit de habilidades digitais entre a população idosa tende a se agravar na ausência de suporte adequado, o que reforça a importância do envolvimento de familiares e da comunidade na superação das barreiras associadas ao uso de tecnologias digitais.

Gráfico 15 - Canais de apoio mais mencionados no uso do SOUGOV.BR



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em segundo lugar, o atendimento presencial na DGP da Ufes foi citado por 20 respondentes, o que reforça a relevância da instituição como espaço de apoio direto, mesmo diante da crescente digitalização dos serviços. Destaca-se, ainda, que 19 participantes declararam não necessitar de ajuda para utilizar o aplicativo, o que demonstra a existência de um grupo com maior familiaridade e autonomia no uso da plataforma. A categoria “Outros”, com cinco menções, sugere a existência de apoios diversos, como amigos, outros órgãos ou instituições.

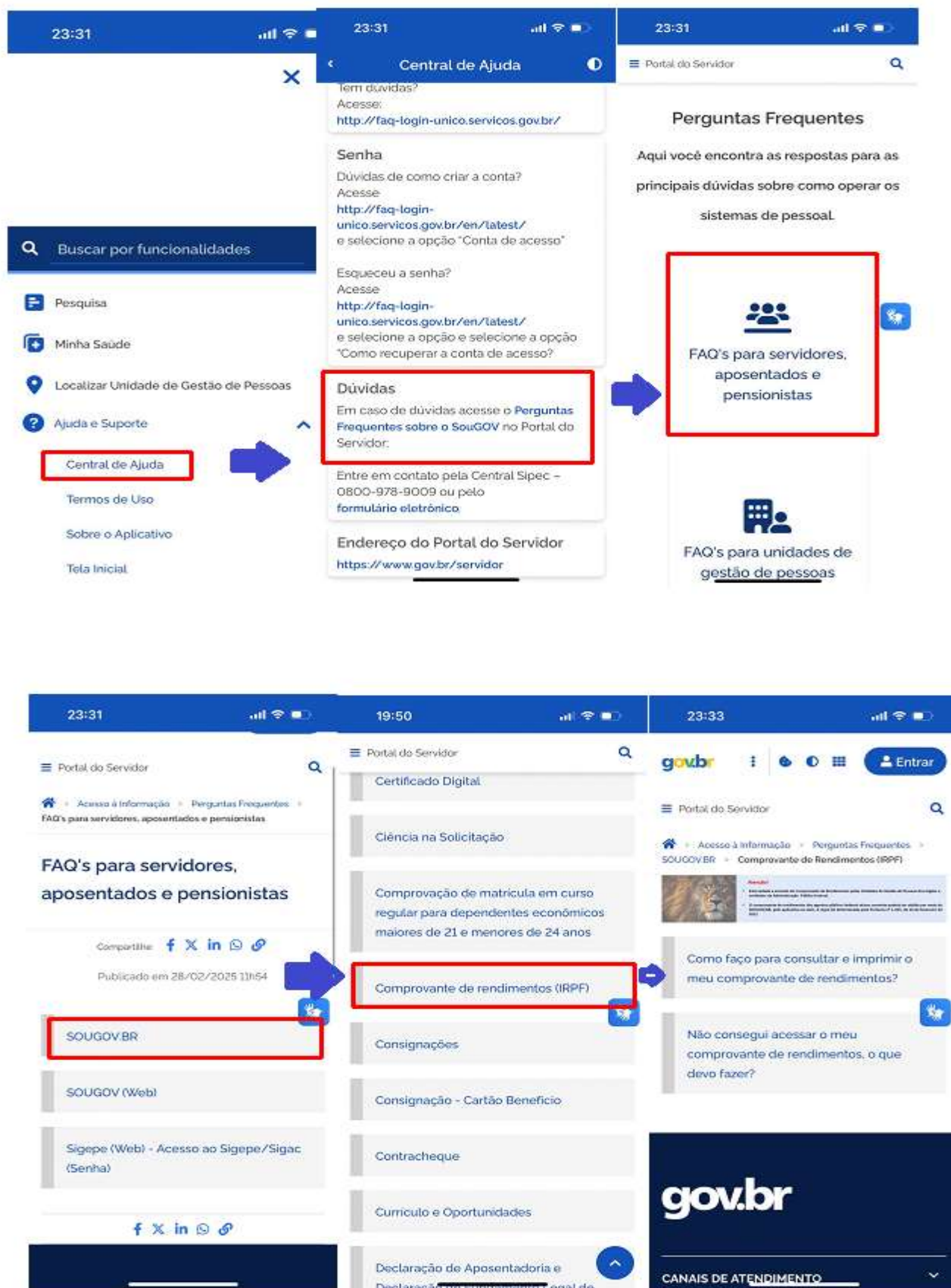
Por outro lado, é notável que nenhum dos entrevistados indicou recorrer ao suporte técnico oficial do aplicativo ou ao atendimento em agências bancárias. Em relação a não menção do suporte técnico, muitos dos servidores aposentados e pensionistas entrevistados relataram desconhecer a existência dessa ajuda na plataforma. No entanto, ao consultar o próprio aplicativo – ou sua versão web – é possível verificar que há um canal estruturado de orientação.

No menu principal, ao clicar em “Central de Ajuda”, o usuário é direcionado a diversos links de ajuda, que o auxiliam no acesso à plataforma, com a senha, bem como dúvidas, que apresenta um link específico direcionado a perguntas frequentes sobre o aplicativo. Ao clicar no link, o usuário é direcionado à outra página, que

contém uma espécie de botão “FAQ’s” para servidores aposentados e pensionistas. Clicando novamente, o usuário é conduzido a uma nova página com três opções de acesso: o aplicativo SOUGOV.BR (versão móvel), a versão SOUGOV.BR (versão *web*) e, por último, o Sigepe (*web*), em que o usuário tem acesso ao Sigepe/Sigac (senha). Em ambos os botões SOUGOV.BR – tanto na versão para dispositivos móveis quanto na versão *web* –, o usuário encontra tutoriais detalhados sobre os diversos serviços e funcionalidades disponíveis no sistema.

Como exemplo, na Figura 3 é apresentado o passo a passo de acesso à “Central de Ajuda” do aplicativo, em que a pesquisadora acessa o tutorial referente ao serviço de emissão do comprovante de rendimentos para fins IRPF, obtendo instruções claras e o passo a passo para realização do procedimento. É válido ressaltar que as imagens retiradas do aplicativo apresentam somente o passo a passo até a etapa em que o usuário pode clicar em uma das duas perguntas expostas: “Como faço para consultar e imprimir o meu comprovante de rendimento?” ou “Não consegui acessar o meu comprovante de rendimento, o que devo fazer?”. Acessando quaisquer das opções, o usuário obtém o passo a passo de como proceder no aplicativo para sanar sua possível dúvida. Dessa forma, embora haja um desconhecimento por parte de muitos usuários, o suporte técnico está disponível.

Figura 3 - Passo a passo de acesso à Central de Ajuda no SOUGOV.BR



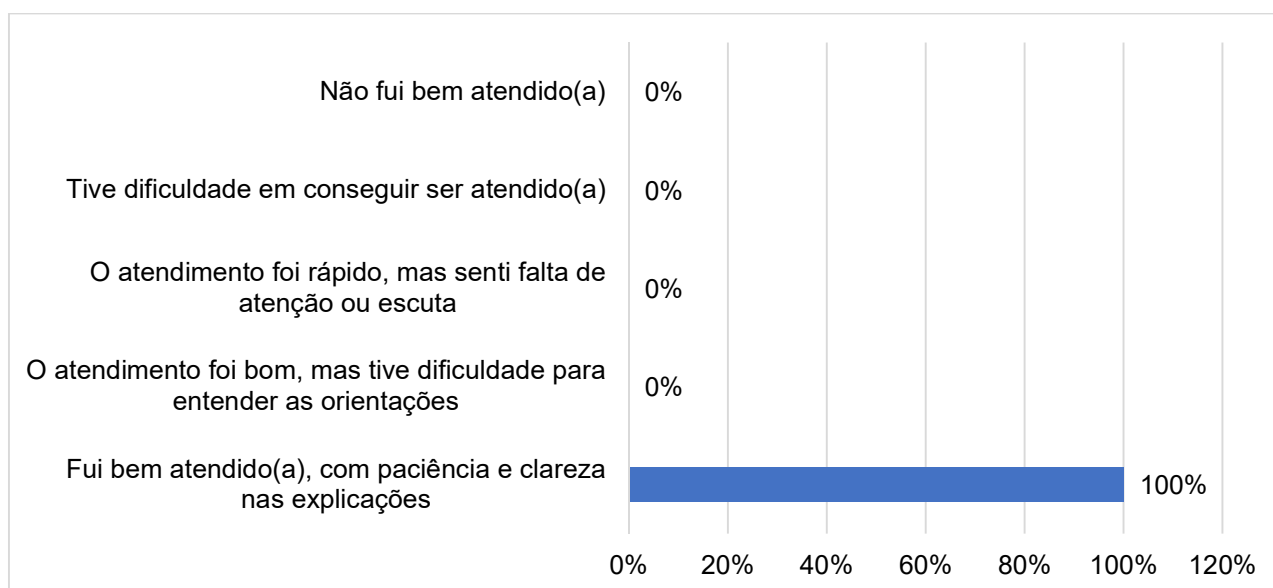
Fonte: Aplicativo SouGov.br (2025). Captura de tela feita pela autora.

Durante a navegação pelo aplicativo SOUGOV.BR, observou-se também que, logo abaixo da seção “Ajuda e Suporte”, há também a opção “Tutorial”. Essa funcionalidade disponibiliza algumas orientações básicas que o próprio usuário pode acionar para visualizar diretamente a partir da tela inicial do aplicativo. No entanto, essas instruções se mostraram bastante superficiais, oferecendo apenas noções gerais de uso, sem aprofundar nas etapas mais detalhadas dos processos. Ainda é possível realizar certa personalização dessas orientações, mas, mesmo assim, seu conteúdo permanece limitado e pouco esclarecedor, especialmente para usuários com maior dificuldade no uso de tecnologias.

Esses resultados apontam para a importância de considerar, na formulação de políticas públicas e no aprimoramento dos serviços digitais, a oferta contínua de suporte técnico qualificado e acessível aos usuários. Conforme ressaltado por Vargas *et al.* (2021, p. 808), o suporte técnico constitui um dos principais fatores que influenciam a adoção de serviços de Governo Eletrônico, contribuindo diretamente para a facilidade de uso, a confiança e a segurança no acesso às plataformas digitais públicas.

Com o intuito de ampliar a compreensão sobre o contexto de apoio oferecido aos aposentados e pensionistas, a pesquisadora optou por incluir, no instrumento de pesquisa, uma questão voltada à avaliação do atendimento presencial prestado pela DGP da Ufes. No Gráfico 16, são apresentados os resultados dessa avaliação e é revelado um cenário de unanimidade quanto à opinião positiva do atendimento recebido: todos os respondentes afirmaram ter sido bem atendidos, destacando a paciência e a clareza nas explicações fornecidas pela equipe da DGP.

Gráfico 16 - Avaliação do atendimento presencial na Diretoria de Gestão de Pessoas



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Além da avaliação registrada pelos participantes da pesquisa, a perspectiva da pesquisadora, durante as visitas e observações no setor, corrobora esse resultado. Foi possível constatar, de forma direta, o cuidado e a atenção dedicados pelos servidores aos usuários do serviço. Em especial, observou-se uma postura de extrema paciência e escuta ativa diante das dúvidas e dificuldades apresentadas, muitas vezes de forma recorrente. Essa conduta revela não apenas competência técnica, mas também sensibilidade diante das limitações enfrentadas por um público majoritariamente idoso. Tal aspecto fortalece a imagem da DGP como um espaço de acolhimento e suporte efetivo, contribuindo de forma significativa para minimizar barreiras no acesso e uso do aplicativo SOUGOV.BR.

A substituição integral dos canais presenciais por meios digitais pode resultar na ampliação de desigualdades, gerando novas formas de exclusão social, especialmente entre grupos com menor letramento digital. Nesse sentido, Ebberts, Jansen e Van Deursen (2016, p. 691) ressaltam a importância de se manter uma oferta multicanal – incluindo atendimentos presencial, telefônico e online – como estratégia essencial para assegurar a acessibilidade dos serviços públicos a todos os cidadãos, inclusive àqueles com competências digitais limitadas. Essa reflexão dialoga diretamente com a realidade observada na Ufes, onde o atendimento

presencial realizado pelo Sare tem se mostrado fundamental para atender servidores aposentados e pensionistas que enfrentam dificuldades no uso do aplicativo SOUGOV.BR. A atuação da DGP, ao oferecer apoio individualizado e presencial, tem desempenhado um papel essencial na garantia do acesso a direitos e serviços, funcionando como um elo entre a tecnologia e aqueles que ainda não dominam plenamente os meios digitais.

4.4 DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR

As duas últimas seções do formulário – Etapa 3 e Etapa 4 – foram elaboradas com o intuito de alcançar três dos objetivos específicos deste estudo: identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do aplicativo SOUGOV.BR, a partir da perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais; analisar as opiniões dos servidores da DGP que atuam no atendimento ao público, a fim de ampliar a compreensão sobre a utilização da plataforma SOUGOV.BR e validar as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais, e propor formas de aprimoramento da referida plataforma, considerando as opiniões manifestadas por esse público.

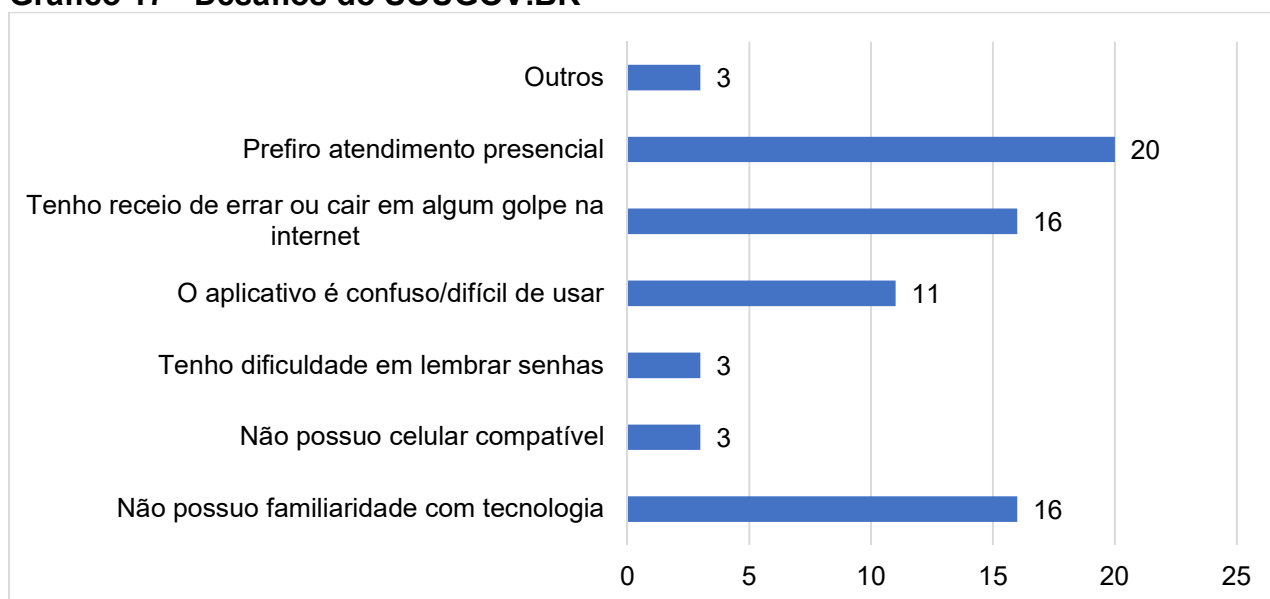
É relevante destacar que os participantes do estudo foram direcionados para as Etapas 3 e 4 do questionário de acordo com o grau de autonomia declarado no uso do aplicativo SOUGOV.BR. Aqueles que afirmaram não possuir autonomia para utilizar o aplicativo responderam apenas à Etapa 3, enquanto os que declararam utilizá-lo de forma totalmente autônoma foram direcionados exclusivamente à Etapa 4. Já os participantes que indicaram possuir autonomia parcial – ou seja, que conseguem utilizar o aplicativo sozinhos, mas eventualmente precisam de ajuda – responderam a ambas as etapas. Essa divisão metodológica permitiu captar com maior precisão os diferentes níveis de uso e as experiências associadas, contribuindo para uma análise mais abrangente e fiel às realidades observadas entre os servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.

4.4.1 Etapa 3 do formulário: inclusão digital

A Etapa 3 do formulário concentrou-se em aspectos relacionados à inclusão digital, com o intuito de alcançar dois dos objetivos específicos desta pesquisa. Nos Gráficos 17 a 20, são apresentados os dados obtidos nessa etapa, a qual foi respondida pelos participantes que declararam não utilizar o aplicativo de forma autônoma, bem como por aqueles que indicaram possuir autonomia parcial – ou seja, que conseguem acessar o aplicativo sozinhos, mas eventualmente recorrem à ajuda de terceiros.

No Gráfico 17, são ilustrados os desafios relatados pelos participantes no uso da plataforma SOUGOV.BR. O maior desafio mencionado foi a preferência pelo atendimento presencial (20 respostas), seguida do receio de errar ou de ser vítima de golpes na Internet (16 respostas) e da falta de familiaridade com tecnologia (16 respostas). Também foram mencionadas a dificuldade em compreender o funcionamento do aplicativo (11), o esquecimento de senhas (3), a falta de celular compatível (3), além de outros desafios específicos (3). Esses dados evidenciam a presença de barreiras tanto tecnológicas quanto emocionais e cognitivas, refletindo a insegurança digital e a resistência à substituição do atendimento presencial por canais digitais.

Gráfico 17 - Desafios do SOUGOV.BR

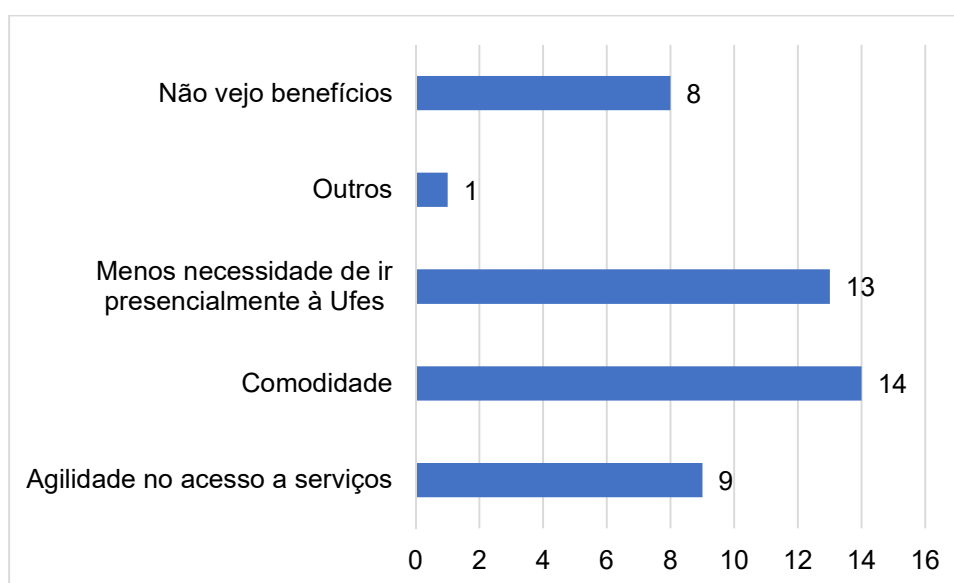


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Em contrapartida, no Gráfico 18 são apresentados os benefícios percebidos na utilização do SOUGOV.BR. Os aspectos mais valorizados foram a comodidade proporcionada pelo aplicativo (14 menções), a redução da necessidade de deslocamento até a instituição (13 menções) e a agilidade no acesso aos serviços (9 menções). Contudo, é importante destacar que oito participantes afirmaram não identificar benefícios na plataforma, revelando a existência de um grupo que ainda não se sente contemplado ou beneficiado com o uso da tecnologia. Esse cenário confirma a coexistência de experiências positivas e negativas entre os usuários idosos, reforçando a necessidade de intervenções direcionadas para promover maior inclusão digital.

Nesse sentido, os achados de Harvey, Hastings e Chowdhury (2023, p. 1161) ajudam a compreender esse cenário ao apontarem que muitos idosos enfrentam dificuldades no uso de serviços digitais não apenas pela falta de familiaridade tecnológica, mas também por limitações físicas e cognitivas, como artrite, problemas de memória e dificuldade de manuseio de dispositivos. Tais barreiras geram insegurança e desconfiança, especialmente em relação à segurança digital, levando parte dessa população a evitar o uso das plataformas eletrônicas, o que contribui diretamente para sua exclusão digital.

Gráfico 18 - Benefícios do SOUGOV.BR

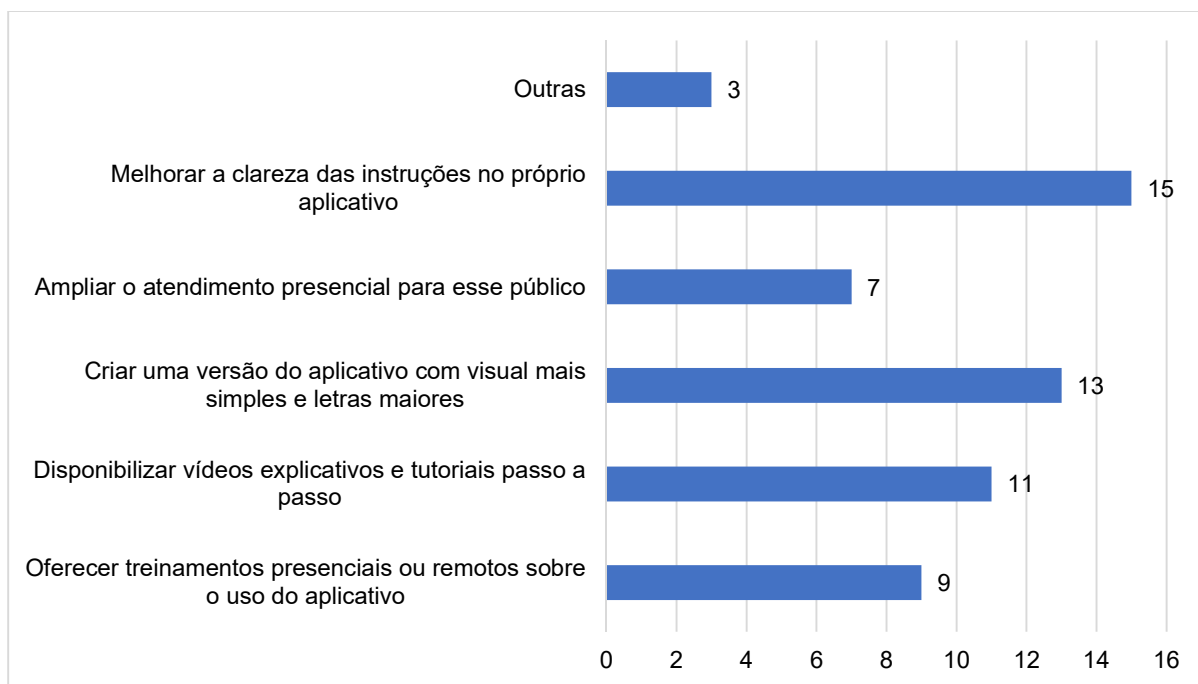


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

De fato, o público entrevistado percebe a existência de benefícios na utilização do aplicativo SOUGOV.BR, especialmente no que se refere à redução da necessidade de deslocamentos para a resolução de demandas administrativas. Essa perspectiva positiva encontra respaldo em estudos como o de Borel (2022, p. 216), que identificou, em contexto municipal, que os usuários também perceberam vantagens na utilização dos portais online. Segundo a autora, muitos consideraram que as novas tecnologias facilitaram o acesso aos serviços oferecidos pelo governo, ao mesmo tempo em que ampliaram a transparência das ações públicas, proporcionando maior visibilidade às despesas, receitas e demais informações relevantes disponibilizadas por meio do Portal da Transparência. Esses dados indicam que, embora existam desafios relacionados à inclusão digital, os serviços digitais podem, para parte dos usuários, representar um avanço no acesso a direitos e na relação com a Administração Pública.

Ainda de acordo Harvey, Hastings e Chowdhury (2023, p. 1164), os usuários, especialmente os idosos, podem perceber benefícios no uso dos serviços digitais quando recebem suporte adequado, como sessões de treinamento e assistências presenciais em espaços públicos, como as bibliotecas. Essas intervenções ajudam a demonstrar que o uso de tecnologia e o acesso a serviços online podem ser simples e acessíveis, promovendo maior autonomia e confiança na navegação digital. No entanto, esses benefícios dependem do acesso à capacitação e do suporte contínuo, ressaltando que, sem esse apoio, muitos usuários ainda enfrentam dificuldades em perceber as vantagens do ambiente digital.

No Gráfico 19 são apresentadas as ações que os participantes acreditam que poderiam facilitar o uso do SOUGOV.BR. A sugestão mais recorrente foi a melhoria da clareza das instruções no próprio aplicativo (15 respostas), seguida da criação de uma versão com visual mais simples e letras maiores (13 respostas). Também foram mencionadas a disponibilização de vídeos explicativos e tutoriais passo a passo (11), a oferta de treinamentos presenciais ou remotos sobre o uso do aplicativo (9), bem como a ampliação do atendimento presencial (7).

Gráfico 19 - Ações mencionadas que poderiam facilitar o uso do SOUGOV.BR

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Semelhante ao estudo de Lima, Carvalho e Nogueira (2023, p. 5), a adoção de uma interface amigável e compatível com diversos dispositivos, aliada à presença de conteúdos não textuais, à consistência da navegação e ao suporte técnico adequado, são elementos essenciais para a inclusão e permanência dos cidadãos nos ambientes digitais. Além disso, autores como Rao (2011, p. 228), Long e Phillips (2023, p. 5) e Rachmawati *et al.* (2022, p. 283) destacam que o treinamento contínuo, a clareza das informações e a capacitação dos usuários são estratégias decisivas para o sucesso das iniciativas de Governo Digital e para o fortalecimento da confiança nas plataformas públicas.

Por fim, no Gráfico 20 são reunidas as ações que os próprios participantes acreditam poder adotar para se tornarem mais confiantes e independentes no uso da plataforma. A alternativa mais escolhida foi a prática mais frequente do uso do aplicativo com apoio de uma pessoa de confiança (17 respostas), seguida da participação em cursos ou oficinas sobre o tema (11), da busca por aprender mais sobre o aplicativo (nove), da maior organização com senhas e documentos (seis) e do consumo de tutoriais e vídeos explicativos (quatro). Ainda assim, oito participantes relataram não saber o que poderiam fazer nesse sentido.

Gráfico 20 - Ações que os servidores aposentados e pensionistas acreditam poder adotar para se tornarem mais confiantes e independentes no uso do SOUGOV.BR



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

A análise de conteúdo foi realizada com base nas entrevistas conduzidas com os servidores do Sare e nos relatos dos servidores aposentados e pensionistas. Dessa forma, foi possível organizar os discursos em cinco categorias analíticas, quais sejam, resistência à tecnologia, dificuldades de acesso, ausência de canais de suporte técnico, suporte familiar, propostas de melhoria. Os trechos comentados foram identificados com base na ordem das entrevistas e codificados de Servidor 1 a Servidor 4, no caso das entrevistas semiestruturadas, de Aposentado 1 a Aposentado 43 e de Pensionista 1 a Pensionista 7, em relação ao formulário aplicado. Importa salientar que nem todos os entrevistados apresentaram comentários sobre o uso da tecnologia ou sugestões ao aplicativo. Portanto, os trechos analisados aqui se referem apenas àqueles que se manifestaram diretamente sobre o tema.

A resistência à tecnologia foi mencionada por diversos aposentados e pensionistas. Entre os principais fatores apontados, destacam-se a insegurança diante do uso de dispositivos digitais, o receio de cometer erros durante a navegação no aplicativo, a saturação decorrente de experiências profissionais anteriores intensamente mediadas por tecnologias – como é o caso de servidores que trabalharam durante anos com atendimento telefônico –, bem como a preferência consolidada pelo atendimento presencial, considerado pelos entrevistados, mais confiável e humano. O Aposentado 7, por exemplo, afirmou: “prefiro não ter nenhum aplicativo em meu celular pois já fui vítima de golpe”. Já a Aposentada 21 relatou: “tenho aversão à tecnologia, me cansei de utilizar por trabalhar muitos anos no atendimento pelo telefone. Pessoas idosas precisam descansar a mente”.

Não tenho paciência, quero algo mais leve. Gosto de passear, viajar e não tenho interesse em tecnologia, tenho receio de mexer no celular e cometer algum erro que possa me prejudicar (Aposentado 16).

Também vejo a necessidade de mapear os diferentes perfis desse público, pois, em alguns casos, o atendimento precisaria ser exclusivamente presencial, especialmente para quem não consegue usar o aplicativo nem se deslocar até a universidade (Aposentado 17).

Tenho muita dificuldade com tecnologia. Costumo perder a paciência e fico nervosa quando tento utilizar o celular. Por isso, prefiro deixá-lo de lado sempre que posso. Além disso, me preocupa muito o quanto as crianças estão se tornando dependentes dos celulares – acho que, com o tempo, isso pode melhorar, mas ainda assim é algo que me incomoda bastante [...] (Aposentada 22).

Prefiro o atendimento presencial, pois ainda tenho bastante resistência ao uso da tecnologia. Passei por isso no processo de informatização do Hospital das Clínicas, e foi um desafio. Cheguei a fazer um curso de Internet no SENAC, o que me ajudou um pouco, mas ainda assim, sinto dificuldades [...] (Aposentada 24).

Aos 80 anos, a pessoas tem falta de segurança e falta de familiaridade com tecnologia. Prefiro atendimento presencial. A Ufes precisa manter o atendimento presencial pois me sinto mais segura (Pensionista 4).

Os servidores entrevistados do Sare também reconheceram a existência de uma resistência significativa por parte dos aposentados e pensionistas em relação ao uso da tecnologia. Segundo eles, essa resistência vai além das funcionalidades específicas do aplicativo SOUGOV.BR, estando mais profundamente enraizada na dificuldade generalizada em lidar com os recursos digitais.

O problema... é... não é o SOUGOV... o problema é lidar com a informática.. [...] É... porque a dificuldade deles não é o SOUGOV, a dificuldade deles é lidar com tecnologia. Então...assim, o SOUGOV faz parte (Servidor 1).

São... os que têm dificuldade com o... não com o aplicativo, com a... tecnologia (Servidor 2).

[...] a digitalização do país em si, é uma geração que não pegou muito... quem não acompanhou, realmente ficou pra trás, é uma geração que na maioria das vezes não teve esse contato desde criança, como hoje os mais jovens têm com a digitalização, com o digital. Então muita gente tem dificuldade nisso já. Então, pra você realmente sanar isso, aí é educação, não tem jeito. A pessoa fazer curso lá... só que as pessoas estão nessa idade, às vezes não se interessam e tal [...] (Servidor 3).

É... de acessar, de entender as informações e de fazer os requerimentos pelo SOUGOV, porque ele tem um formato específico, você tem que acessar abas específicas, então como eles também não têm muitas habilidades de informática, com tecnologia, acaba ficando uma dificuldade maior, né (Servidor 4).

A observação da pesquisadora, durante a coleta dos dados, também corroborou a existência de dificuldades significativas enfrentadas pelos aposentados e pensionistas no uso do aplicativo SOUGOV.BR. Ao longo do período de realização das entrevistas, observou-se que grande parte dos atendimentos presenciais realizados no Sare estavam relacionados à dúvidas ou entraves no uso da referida plataforma digital. Essa opinião foi ratificada pelos servidores entrevistados, que relataram lidar diariamente com essas demandas. O Servidor 1 afirmou: "o tempo todo... Oito horas por dia", enquanto o Servidor 2 destacou: "todos os dias". O Servidor 3 acrescentou: "todos os dias, menos finais de semana que eu não trabalho [risos]. Mas sim, muitos, milhares, desde o lançamento". Esses relatos evidenciam o volume expressivo de atendimentos voltados SOUGOV.BR e a centralidade que esse tipo de demanda assumiu nas rotinas de trabalho da equipe de atendimento. Esse contexto reforça a ideia de que as dificuldades enfrentadas pelos aposentados e pensionistas não são casos isolados, mas parte de um padrão persistente e recorrente.

A busca por atendimento presencial para auxílio na utilização do aplicativo SOUGOV.BR coaduna com os achados de Borel (2022, p. 145), que, em seu estudo, verificou que o público – majoritariamente composto por idosos – recorria

presencialmente às Unidades Básicas de Saúde (UBS) para agendar os serviços desejados, por não conseguirem realizá-los de forma remota.

Em sua maioria, os usuários que buscavam auxílio eram pessoas idosas, muitas das quais demonstravam expressiva insegurança tanto em relação ao manuseio do aplicativo quanto aos riscos associados ao ambiente digital. Um aspecto que chamou particular atenção foi o receio recorrente com a possibilidade de golpes virtuais, o que se refletiu, inclusive, na relutância de alguns em participar da pesquisa. Mesmo após a leitura cuidadosa e a explicação do TCLE, alguns potenciais entrevistados preferiram não seguir com a entrevista, expressando preocupação quanto à assinatura de qualquer documento, por receio de exposição indevida ou fraudes. Mediante tal comportamento, infere-se que o problema não se limita ao uso funcional do aplicativo, mas está vinculado a dimensões subjetivas e sociais mais amplas.

Essa insegurança em relação à utilização das plataformas digitais encontra eco nos estudos de Valle, Barroso e Abad Alcalá (2022, p. 6), que identificam entre os “idosos digitais” espanhóis uma expressiva desconfiança e receio em relação à segurança digital, especialmente quanto à possibilidade de golpes virtuais. De forma semelhante, Reyna, Gabardo e Santos (2020, p. 41) destacam que essa apreensão não se restringe à técnica, mas está relacionada à invisibilidade digital e ao risco de exclusão social que o medo e a desconfiança podem provocar.

É válido ressaltar que muito embora a maior parte dos atendimentos observados durante o período de entrevistas tenha sido protagonizada por servidores aposentados e pensionistas idosos, a busca por auxílio no uso do aplicativo SOUGOV.BR não se restringe exclusivamente a esse público. A pesquisadora também pôde observar a presença recorrente de servidores ativos procurando atendimento presencial para resolver dificuldades relacionadas à plataforma.

Os servidores do Sare confirmaram essa realidade. O Servidor 2 afirmou que “são mais pessoas idosas”, reconhecendo a predominância desse grupo no atendimento. Já o Servidor 3 ponderou: “digamos que se... a gente atende muito aposentado e pensionista. Então não posso... realmente é a grande... a maioria, não posso falar a

grande maioria também não porque a gente atende muito ativo também. Mas a maioria, não a grande maioria é aposentado e pensionista". Essa declaração revela que, apesar da centralidade dos aposentados e pensionistas nas demandas relacionadas ao aplicativo, há um número expressivo de servidores em atividade que também enfrentam dificuldades. O Servidor 4 exemplificou esses casos ao mencionar "alguns servidores ativos que tinham dificuldade de acesso, principalmente aqueles que atualizavam o e-mail né... ou professores substitutos e estagiários, quando têm a prorrogação, que a gente precisa atualizar alguns dados. E os aposentados e pensionistas, que possuem muita dificuldade na questão da... do SOUGOV".

As dificuldades de acesso ao aplicativo SOUGOV.BR foram amplamente relatadas pelos aposentados e pensionistas entrevistados, manifestando-se de diversas formas, como problemas técnicos, obstáculos de interface, limitações na navegação e exigências específicas do sistema. Esses entraves, muitas vezes, geram frustração, sentimento de impotência e, em alguns casos, a completa interrupção no acesso aos serviços públicos. A Pensionista 2 desabafou: "[...] tenho tentado obter meu contracheque, me deparo com uma 'parede' e não consigo mais avançar". O Aposentado 6 também relatou: "acho que o app deve ser aprimorado, não é tão fácil, a questão da foto (reconhecimento facial) é complicada.

Lembrar senha hoje em dia está muito difícil. Cada aplicativo pede um tipo diferente: um quer letra maiúscula, outro exige número, outro símbolo... No fim das contas, a gente se confunde e acaba esquecendo. Além disso, são aplicativos demais. Tudo agora depende do celular: saúde, banco, prefeitura... E se um dia a Internet cair? O que a gente vai fazer? Ficar sem atendimento, sem conseguir resolver nada. Na minha opinião, deveria continuar existindo o atendimento presencial, principalmente para nós, que somos mais velhos. Nem todo mundo consegue usar aplicativo, e muita gente não tem ninguém por perto pra ajudar. Te dou um exemplo: eu não consegui me vacinar porque não tinha cadastro no aplicativo da prefeitura. Quer dizer, um direito básico como a vacinação ficou inacessível por causa da tecnologia. Isso não está certo! (Aposentado 32).

Os servidores do Sare confirmaram que uma das maiores dificuldades enfrentadas pelos usuários do aplicativo SOUGOV.BR está no próprio acesso à plataforma. Essa etapa inicial, que deveria ser simples e intuitiva, se mostra frequentemente como uma das principais barreiras, especialmente para servidores aposentados e pensionistas idosos, que compõem a maior parte do público atendido. Segundo os

servidores, essas dificuldades não se restringem ao funcionamento do aplicativo em si, mas se concentram, sobretudo, na etapa anterior, que envolve o login pelo GOV.BR – sistema que centraliza o acesso aos serviços digitais do Governo Federal. O processo, marcado por múltiplas exigências de validação, autenticação e segurança, acaba impondo obstáculos significativos aos usuários com menor familiaridade tecnológica.

Porque, por exemplo... ó, porque existe muita fraude... muita...o aposentado, ele é facilmente enganado, né... com essas... essas coisas de tecnologia... inclusive às vezes por parente. Então, eles fazem, eles andaram colocando... quando você coloca segurança demais, os idosos não conseguem acessar... tipo verificação em duas etapas... eles não conseguem fazer isso. A gente tem muito trabalho pra tirar essa verificação em duas etapas. Então não adianta colocar segurança demais...[...] (Servidor 1).

A maior dificuldade é o acesso. Geralmente eles têm... eles não conseguem acessar o aplicativo, né, ou por falta de senha, né... ou a senha já... assim, eles tentaram com muita frequência e acabaram invalidando a senha... e aí precisa fazer uma nova (Servidor 2).

Essas falas evidenciam um paradoxo entre segurança e acessibilidade: embora as camadas adicionais de proteção – como a verificação em duas etapas – tenham sido criadas para prevenir fraudes, acabam, muitas vezes, excluindo justamente aqueles que mais necessitam de proteção, por não conseguirem cumprir os procedimentos exigidos.

A conta GOV.BR possui três níveis de segurança: bronze, prata e ouro. O nível bronze é o mais básico e permite acesso apenas a informações limitadas. Para que o servidor consiga visualizar documentos importantes, como contracheques ou realizar a prova de vida digital no SOUGOV.BR, é necessário que sua conta tenha, no mínimo, o nível prata. O nível ouro, por sua vez, garante acesso completo a todos os serviços do Governo Federal.

Conforme relatado nas entrevistas, para alcançar os níveis prata ou ouro, o usuário precisa confirmar sua identidade por meio de reconhecimento facial (comparando a imagem com a base de dados da Justiça Eleitoral), validação bancária (pelo acesso via *Internet banking* de bancos conveniados), ou assinatura digital com certificado ICP-Brasil. No entanto, muitos aposentados e pensionistas não possuem título de

eleitor atualizado, carteira de habilitação válida ou acesso ao aplicativo de seus bancos, o que dificulta a elevação do nível de segurança da conta.

Além disso, a recuperação da senha ou atualização dos dados do GOV.BR – como e-mail e telefone – só pode ser feita pelo próprio usuário, dentro da plataforma do Governo Federal. Os setores de atendimento das universidades, como a DGP, não têm acesso administrativo a essas informações, o que torna o suporte local bastante limitado. Assim, questões aparentemente simples, como redefinir uma senha, acabam se tornando complexas, exigindo múltiplas etapas digitais, com as quais muitos idosos não conseguem lidar sozinhos.

Como demonstrado na Figura 3, o aplicativo SOUGOV.BR possui uma funcionalidade de "Central de Ajuda", que direciona o usuário a uma página com orientações e esclarecimentos sobre o uso da plataforma. No entanto, conforme evidenciado nos relatos dos aposentados e pensionistas entrevistados, muitos deles demonstraram desconhecer a existência dessa funcionalidade. O Aposentado 14 relatou: “falta de suporte técnico, tive dificuldade na declaração do IRPF”. O Aposentado 37 observou: “nunca acessei o suporte técnico do aplicativo. Deveria ter uma janela para explicar os valores do contracheque”. O Aposentado 43 também fez seu comentário: “não fica clara a presença do suporte técnico no aplicativo [...]”.

Os servidores do Sare expressaram o mesmo incômodo relatado pelos servidores aposentados e pensionistas: a ausência de canais de suporte acessíveis e eficazes dentro do aplicativo SOUGOV.BR. Essa lacuna foi apontada de maneira contundente, revelando não apenas a insatisfação dos usuários finais, mas também a limitação percebida por quem atua no suporte institucional. O Servidor 2 relatou episódios em que idosos buscaram, sem sucesso, um canal telefônico ou outro meio direto de contato com a plataforma, evidenciando a frustração dos usuários ao não encontrarem respostas imediatas às suas dúvidas ou dificuldades: “sim... já... já teve certo aposentado aqui que... procurando por um meio...um canal assim... por telefone para entrar em contato... pra ter um...e não ter... né? A não ser um chat, ainda não temos outra forma de contato”.

Essa opinião foi corroborada também pelo Servidor 3, que, ao falar sobre sua experiência com o aplicativo, declarou jamais ter identificado um canal claro e funcional de atendimento dentro do próprio SOUGOV.BR. Sua fala sugere que, mesmo para usuários com maior familiaridade tecnológica, o caminho para buscar ajuda técnica dentro do aplicativo é pouco visível ou inexistente: “[...] o suporte, na teoria, dentro do SOUGOV, eu confesso pra você que eu nunca vi... assim... e se eu nunca vi, não tá na cara, ou seja, deveria estar, eu acho que não tem” (Servidor 3).

Avelino (2024, p. 77) ressalta que a busca pelo atendimento presencial na Receita Federal por parte de muitos contribuintes, especialmente os mais vulneráveis, está fortemente associada à ausência de suporte técnico acessível e eficaz nas plataformas digitais. A falta de orientação adequada agrava a exclusão digital e compromete o acesso a serviços essenciais, principalmente entre idosos e pessoas com baixo letramento digital. Nesse contexto, Reyna, Gabardo e Santos (2020, p. 44) reforçam que é dever do Estado assegurar um acesso digital amplo e inclusivo, evitando que a digitalização dos serviços públicos crie barreiras adicionais ao exercício dos direitos sociais fundamentais.

Os relatos dos idosos também evidenciaram que o suporte familiar, especialmente por parte dos filhos, exerce um papel relevante no uso do aplicativo SOUGOV.BR. No entanto, essa relação de dependência revela duas vertentes distintas. Por um lado, o auxílio dos familiares representa uma forma de apoio importante, oferecendo ao idoso certa comodidade no enfrentamento das exigências tecnológicas. Por outro, essa mesma dependência pode gerar sentimentos de frustração, desconforto ou até constrangimento, sobretudo quando a ajuda não está disponível de forma contínua ou quando há impaciência por parte dos familiares.

Dependo de outra pessoa para me ajudar a operar o aplicativo, pois não sei mexer sozinha (Aposentado 42).

Me acomodo em relação ao uso de tecnologia porque tenho filhos que me auxiliam, mas deveria procurar ter mais autonomia (Pensionista 1).

Meu filho não tem muita paciência para me auxiliar. O mundo mudou, evoluiu, nós como idosos, precisamos nos atualizar (Aposentado 1).

Por fim, algumas propostas de melhoria foram apresentadas no intuito de tornar o aplicativo SOUGOV.BR mais acessível e funcional para o público idoso. As

sugestões refletem tanto o desejo de autonomia quanto a consciência das limitações enfrentadas pelo público idoso diante das exigências tecnológicas. Entre as principais propostas, destacam-se: a simplificação da interface; a criação de mensagens de alerta contragolpes; a disponibilização de treinamentos presenciais e online; a produção de tutoriais em linguagem acessível e o desenvolvimento de uma versão adaptada do aplicativo, voltada especificamente para aposentados e pensionistas.

Oficinas de treinamento para idosos, pois sou uma pessoa que não possui familiaridade com tecnologia (Pensionista 7).

Poderia fazer um aplicativo mais prático em todos os sentidos. Têm pessoas que são idosas e os familiares não querem ajudar. O aplicativo deveria ser mais simples. Eu utilizo outros aplicativos em meu celular e não tenho dificuldade com os mesmos (Aposentado 39).

O aplicativo deveria melhorar, deveria ter algo específico para aposentados (Aposentado 29).

Sugiro que o próprio aplicativo ofereça pequenos cursos para ajudar os idosos com dificuldades tecnológicas. Apesar de achar o aplicativo didático, acredito que os fatores sociais influenciam muito no uso. Por isso, considero importante que haja campanhas de acompanhamento específicas para os idosos [...] (Aposentado 17).

Penso que poderiam oferecer cursos para que os idosos aprendam a mexer no aplicativo. Fico chateada por ter que solicitar ajuda de outras pessoas para utilizar meu aplicativo, mas existem pessoas que não possuem e que ficam suscetíveis a descontos, por não conseguirem visualizar os contracheques (Aposentado 11).

O Servidor 3 apresentou uma série de sugestões com o objetivo de tornar o aplicativo SOUGOV.BR mais funcional, acessível e atrativo, sobretudo para o público idoso. Suas considerações abarcam aspectos técnicos, estruturais e comunicacionais do aplicativo. O aperfeiçoamento do *layout* e da usabilidade da plataforma, que, segundo ele, não é intuitiva nem amigável aos usuários com menor familiaridade tecnológica: “o design ele é muito... quadradinho [...] são letras miúdas [...] o *layout* ele não é intuitivo [...] pra pessoas que não têm contato com tecnologia, não é tão fácil assim”.

O entrevistado também aponta a ausência de notificações relevantes para os usuários, o que compromete a efetividade da comunicação institucional: “não tem

também notificação [...] você não tem notificações de assuntos que tão... assim... com prazo pra vencer você não tem isso aí”.

Ele ressalta que o envio de lembretes, neste caso seria uma sugestão para o público composto por servidores ativos, como aviso de férias, quinquênios ou vencimento de licenças, poderia ajudar os servidores na organização de suas obrigações.

A falta de conteúdo informativo e confiável dentro da plataforma também foi mencionada como uma limitação importante. O servidor sugere que o SOUGOV.BR poderia funcionar como um canal oficial de combate à desinformação. “Se o Governo Federal coloca as notícias dentro do SOUGOV.BR, que são pertinentes ao dia-a-dia [...] aquilo ali é uma base de confiança [...] isso já combate às *fake news*, por exemplo. Não tem.” Além disso, defende a criação de uma seção específica voltada a oportunidades de trabalho ou reinserção, voltada ao público aposentado que deseja retornar à ativa: “não tem uma seção de... de empregos, ou de vagas que estejam muito ali na cara [...] isso não tem também. É um público que poderia tá com esse interesse”.

Ao comentar sobre a atratividade do aplicativo, o servidor afirma que há uma baixa motivação por parte dos usuários para acessá-lo, uma vez que ele não oferece funcionalidades de interesse cotidiano: “as pessoas não têm interesse em entrar no sistema porque, em tese, pra elas não têm benefício nenhum [...] então assim, não tem nenhum atrativo pra você entrar no SOUGOV.BR, especialmente esse público que eu falei”. Ela propõe que o sistema se torne mais dinâmico e engajador, oferecendo conteúdo relevante e ferramentas acessíveis a todos os públicos. Entre as propostas práticas, destaca-se a sugestão de criação de vídeos tutoriais em canais oficiais, como o *YouTube*, voltados ao uso do aplicativo: “o próprio Governo Federal poderia fazer uma página do SOUGOV.BR no *YouTube* [...] ensinando como é que as pessoas mexem [...] você vai poder mandar um *link* de um vídeo”.

Segundo ela, esse tipo de recurso seria mais eficaz do que instruções puramente textuais, especialmente considerando que muitos usuários estão mais habituados à linguagem audiovisual: “hoje a gente tá muito na era da imagem [...] as pessoas

recebem muitos vídeos, né, no *WhatsApp*, as pessoas manejam bem esse tipo de linguagem”.

O Servidor 4 também sugeriu a criação de uma interface simplificada e específica para aposentados e pensionistas, com um menu mais enxuto, contendo apenas funcionalidades relevantes a esse público: “[...] talvez o aposentado, se tivesse uma interface separada, para ele só clicar no que realmente condiz com o aposentado, não ter tantas informações como tem hoje [...]”. Ele reforça que o excesso de opções e a apresentação de funcionalidades que não têm mais utilidade para esse grupo geram confusão e tornam a navegação mais difícil: “[...] porque ali tem um rol de informações que não servem mais para eles [...] Talvez para eles uma interface mais intuitiva e só com o que eles realmente usam, não aberto com tantas possibilidades como tem hoje”.

Outra sugestão do Servidor 4 diante das dificuldades recorrentes de acesso à plataforma relatadas foi a criação de um canal direto com o sistema, com permissão para a própria DGP atuar na limpeza ou correção de dados cadastrais, isso, segundo ela, facilitaria significativamente a resolução de pendências enfrentadas pelos usuários relacionadas ao e-mail e senha do SOUGOV.BR, estes que estão vinculados à plataforma GOV.BR.

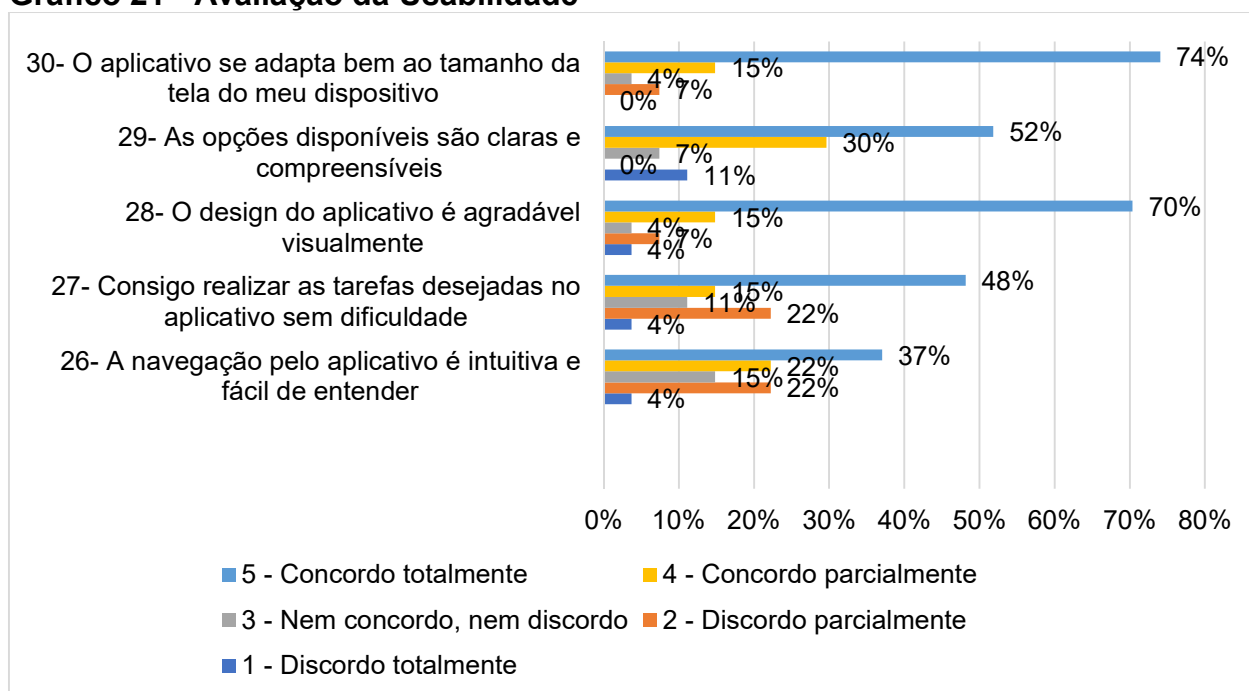
4.4.2 Etapa 4 do formulário: avaliação do aplicativo

A quarta etapa do formulário teve por objetivo avaliar o aplicativo SOUGOV.BR sob diferentes categorias: Usabilidade, Qualidade do Sistema, Qualidade e Segurança da Informação, Acessibilidade e Satisfação do Usuário. Essa etapa foi respondida exclusivamente pelos participantes que declararam possuir autonomia total ou parcial no uso do aplicativo, totalizando 27 respondentes, o que correspondeu a 54% do total de entrevistados. A escolha por restringir essa seção aos usuários com algum nível de autonomia visou garantir que as respostas refletissem experiências concretas de uso da plataforma. Os resultados, obtidos por meio da escala Likert, permitiram avaliar, a partir das questões do formulário de número 26 a 50, a opinião dos servidores aposentados e pensionistas idosos considerando as categorias

anteriormente mencionadas. A seguir, os dados são analisados de forma integrada, com apoio dos Gráficos 21 a 25.

Considerando os aspectos relacionados à Usabilidade, os resultados obtidos demonstram que por um lado, a maioria dos participantes reconheceu que o aplicativo apresenta um bom desempenho em termos visuais e de adaptação à tela. A afirmativa “O aplicativo se adapta bem ao tamanho da tela do meu dispositivo” obteve 74% de concordância total, e 70% consideraram o design visual agradável. Esses dados sugerem que o layout do aplicativo atende aos requisitos básicos de apresentação e adaptação a dispositivos móveis.

Gráfico 21 - Avaliação da Usabilidade



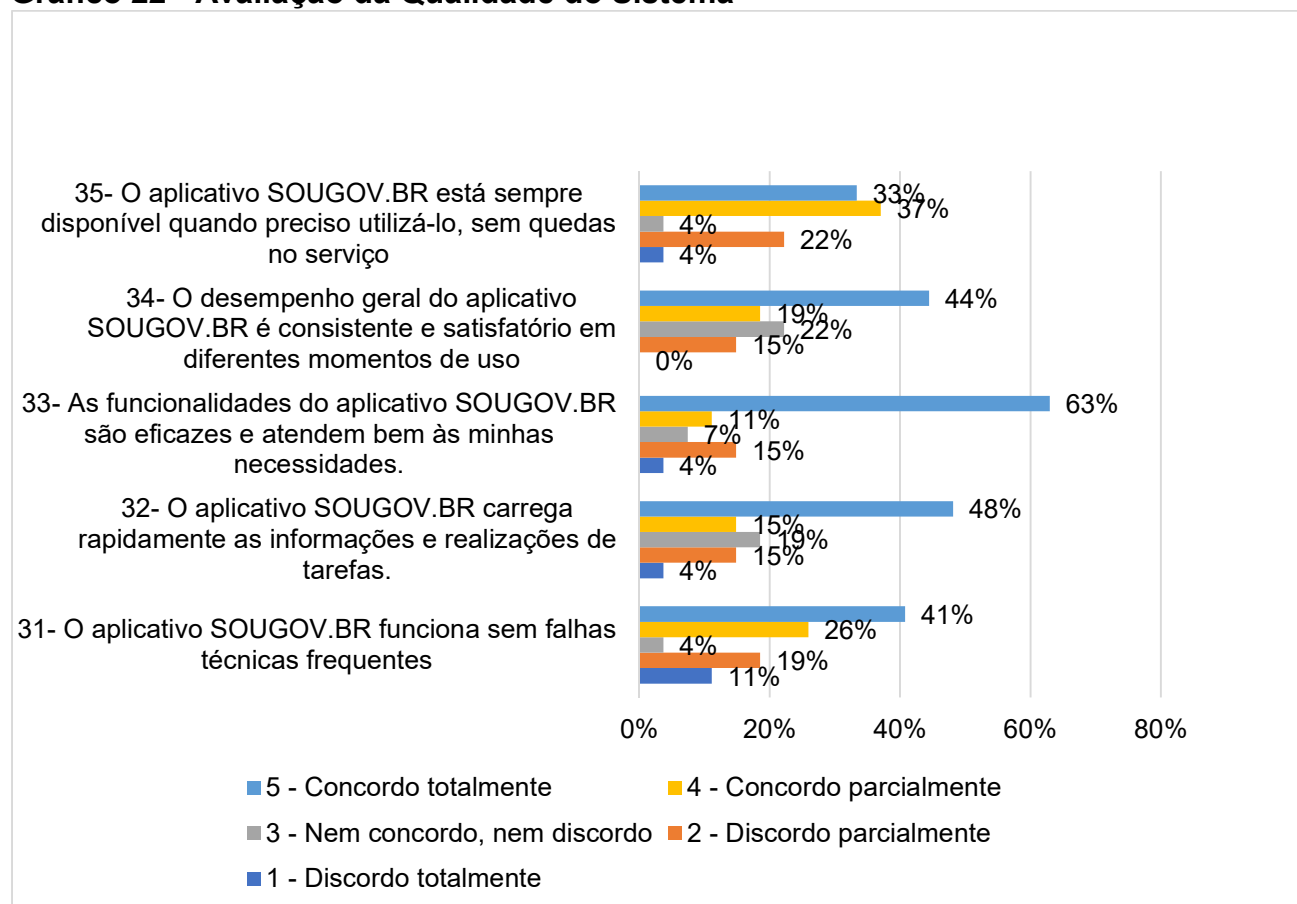
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Por outro lado, funcionalidades fundamentais – como a navegação e a clareza das opções – receberam índices menos expressivos. Apenas 37% concordaram totalmente que a navegação é intuitiva e fácil de entender, e 52% julgaram as opções do aplicativo claras e compreensíveis. Um dado alarmante é que 26% dos respondentes discordaram parcialmente e totalmente (22% e 4%, respectivamente) quanto à possibilidade de realizar tarefas sem dificuldade, sinalizando obstáculos operacionais que comprometem a autonomia dos usuários, sobretudo dos idosos.

Esses resultados dialogam com os relatos qualitativos apresentados pelos servidores do Sare, que destacaram a falta de uma interface amigável e acessível, em especial para o público idoso.

Nesse sentido, os achados de Desmal *et al.* (2022, p. 13) reforçam que a Usabilidade – entendida como a facilidade de uso, clareza das funções e eficiência da navegação – é um dos fatores centrais para a satisfação dos usuários em serviços móveis de governo. Segundo os autores, quando a interface não é intuitiva ou exige esforço excessivo para tarefas simples, a experiência do usuário é negativamente impactada, o que reduz o engajamento e gera frustração, especialmente entre aqueles com menor familiaridade com tecnologias digitais.

No que se refere à Qualidade do Sistema, os dados também apresentam nuances. Embora 63% dos participantes tenham reconhecido que as funcionalidades do aplicativo atendem às suas necessidades, indicadores técnicos como velocidade de carregamento (48%) e funcionamento sem falhas (41%) mostram desempenho apenas mediano. Além disso, apenas 33% afirmaram que o aplicativo está sempre disponível quando necessário – enquanto 22% declararam discordar parcialmente, apontando experiências com instabilidades, como travamentos, falhas no login e interrupções nos serviços.

Gráfico 22 - Avaliação da Qualidade do Sistema

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

As entrevistas com os servidores do Sare confirmaram esse cenário, destacando a frustração dos usuários que não conseguem acessar o aplicativo por falhas técnicas ou limitações do próprio sistema. Segundo os relatos, o funcionamento do sistema é frequentemente irregular, apresentando lentidão, falhas técnicas e períodos de indisponibilidade temporária, o que impacta negativamente tanto os usuários quanto a equipe responsável pelo suporte presencial.

Ó... depende muito...an... do sistema, porque tem dia que ele não tá funcionando... tem dia que ele tá lento... e tem dia que ele tá rápido... (Servidor 1).

São erros... quando eu vou acessar, pra mim, são erros temporários... é... o sistema tá indisponível temporariamente (Servidor 2).

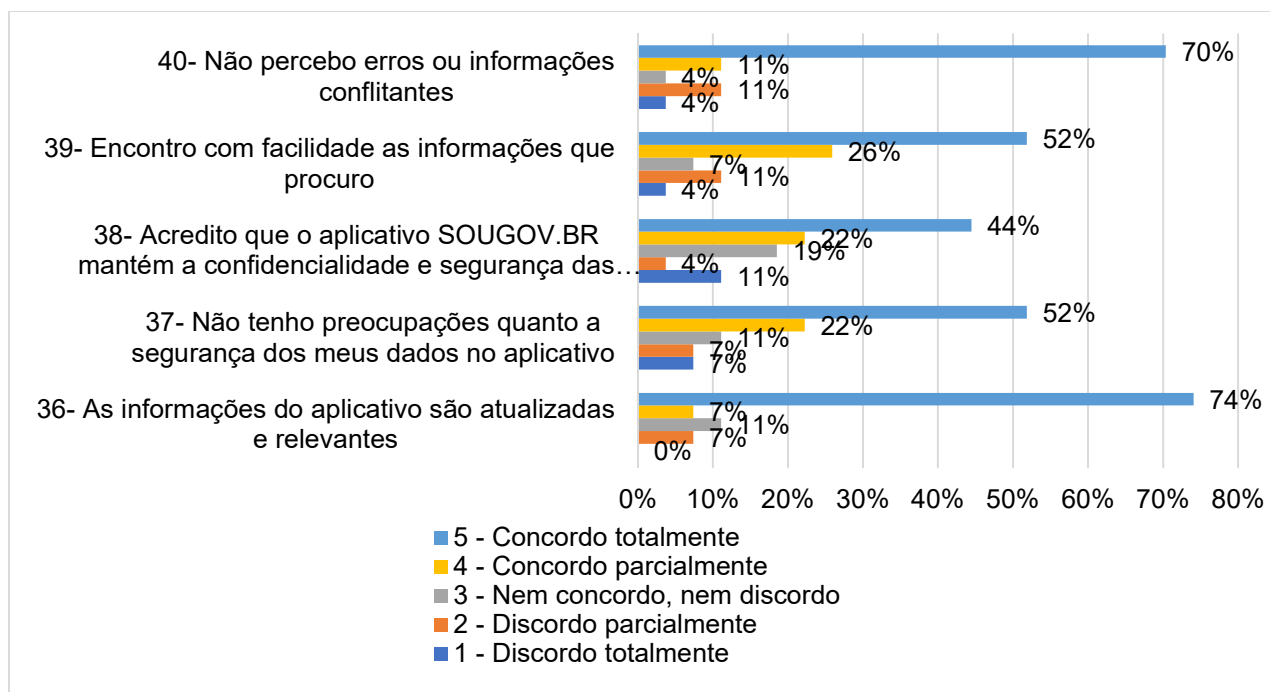
Então... e como ele depende... é... essa é a primeira dificuldade... ele é inconstante no funcionamento... é... eu, por exemplo, fiquei dois meses sem acessar o aplicativo. Hoje, se eu clicar no aplicativo eu não estou entrando mais no aplicativo. Aí eu vou pelo site. Porque simplesmente, o aplicativo... Aí eu desinstalo ou instalo... então o funcionamento dele é um problema grave. Porque isso... isso gera um problema de satisfação muito grande pra esse público, inclusive aposentados e pensionistas, que às vezes tentam entrar e esbarram nesse mau funcionamento. Se irritam, aí não sabem

mexer, vêm aqui. E aí, quando vêm aqui, a gente também é... é... às vezes não consegue (Servidor 3).

Instabilidade [risos] sempre... quase sempre. Normalmente, em homologação de folha, fechamento de folha, que é um período que o pessoal acessa muito esses sistemas, o SOUGOV ele fica bem instável. Acredito, porque como o Brasil inteiro... do Executivo acessa o sistema, ele... ele acaba dando pane. Aí ele tem...sim (Servidor 4).

Owusu, Akpe-Doe e Taana (2022, p. 18) evidenciaram que a Qualidade do Sistema impacta diretamente na Satisfação do Usuário em serviços digitais. De acordo com os autores, sistemas instáveis e pouco responsivos reduzem a confiança dos cidadãos e dificultam a adoção efetiva das plataformas governamentais, sendo imprescindível investir em estabilidade e desempenho para garantir o funcionamento adequado e a efetividade dos serviços públicos digitais.

Em contrapartida, os aspectos relativos à Qualidade e Segurança da Informação apresentaram desempenho positivo. 74% dos participantes consideraram que as informações do aplicativo são atualizadas e relevantes, e 70% afirmaram não identificar erros ou conteúdos conflitantes. Quanto à segurança, 52% disseram não ter preocupações quanto à proteção de seus dados pessoais, e 44% declararam acreditar que o aplicativo mantém a confidencialidade e segurança das informações pessoais.

Gráfico 23 - Avaliação da Qualidade e Segurança da Informação

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

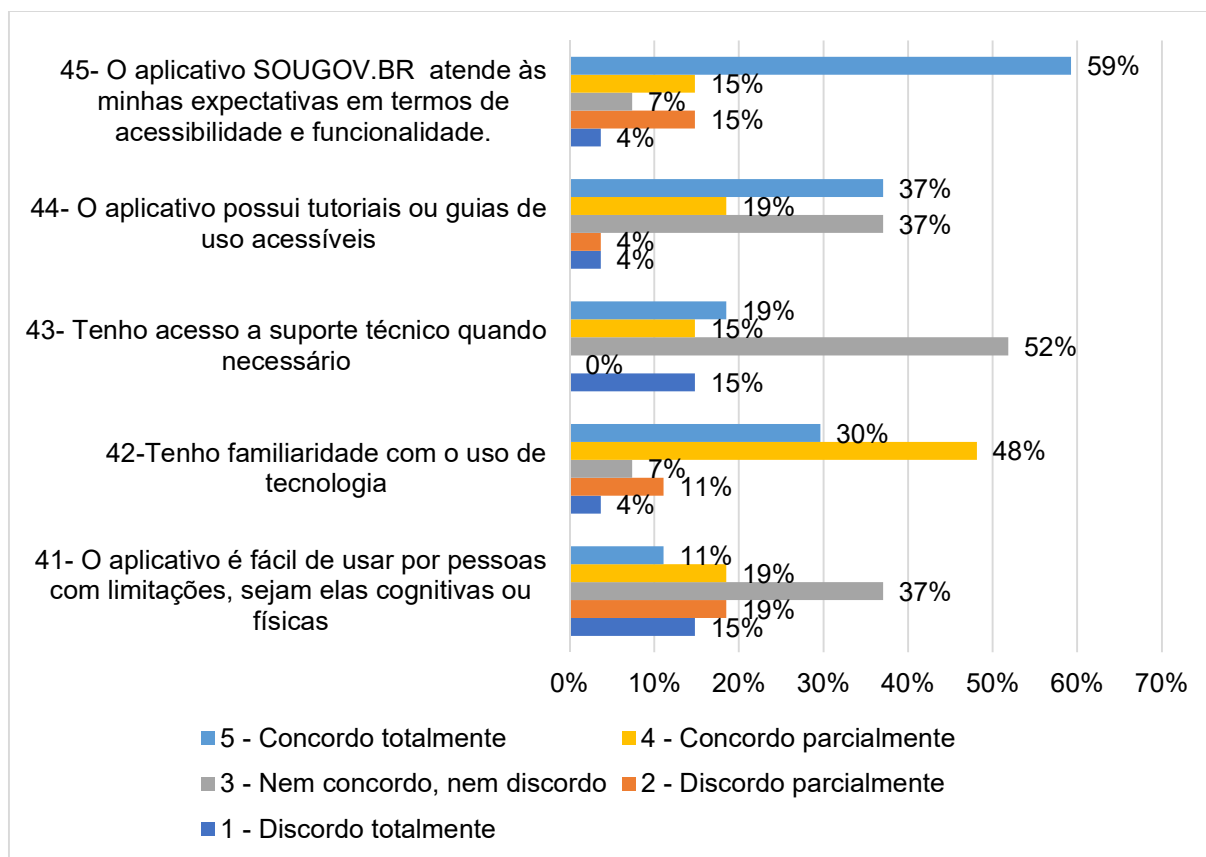
No que se refere à segurança dos dados pessoais, embora os índices tenham sido um pouco mais moderados, ainda assim se mostram significativos: 52% dos respondentes afirmaram não ter preocupações quanto à segurança de suas informações dentro do aplicativo, e 44% declararam acreditar que a plataforma mantém a confidencialidade e a proteção de seus dados pessoais. Esses resultados indicam a existência de certo grau de credibilidade atribuído ao sistema, o que pode estar associado, por um lado, à sua vinculação institucional ao Governo Federal – fator que tende a inspirar confiança nos usuários –, e, por outro, à própria obrigatoriedade de uso do aplicativo.

Como os serviços são oferecidos exclusivamente por meio do SOUGOV.BR, muitos usuários não têm alternativa senão utilizá-lo, ainda que enfrentem dificuldades ou desconfortos. Além disso, o acesso à plataforma exige, obrigatoriamente, a inserção e validação de dados pessoais, o que faz com que os usuários, mesmo receosos, se vejam obrigados a confiar no sistema pela ausência de outras opções de oferta dos serviços. Essa realidade evidencia que a transição dos sistemas para um paradigma totalmente digital, conforme discutido por Harvey, Hastings e Chowdhury (2023, p. 1165), tem sido especialmente difícil para muitas pessoas. Em diversos casos, essa mudança não representa uma escolha real, mas uma imposição que acentua

processos de exclusão digital, aprofundando as desigualdades no acesso aos serviços públicos e ampliando a já existente divisão digital.

Esse tipo de opinião foi recorrente nas entrevistas realizadas por meio da aplicação dos formulários. Os idosos relataram certo incômodo diante da sensação de não poder escolher ou recusar o uso do aplicativo. Para muitos, essa imposição tecnológica gera insegurança, especialmente quando não compreendem os mecanismos de segurança digital envolvidos.

A categoria Acessibilidade, assim como identificado nos estudos de Lima, Carvalho e Nogueira (2023, p. 10), foi a que apresentou menor desempenho entre as avaliadas, evidenciando limitações no acesso à ferramenta digital. A afirmativa número 41: “o aplicativo é fácil de usar por pessoas com limitações cognitivas ou físicas” teve apenas 11% de concordância total, enquanto 19% discordaram parcialmente e 37% permaneceram neutros. Além disso, apenas 37% dos participantes consideraram que há tutoriais ou guias acessíveis disponíveis no aplicativo, enquanto 52% se mantiveram neutros quanto ao acesso ao suporte técnico, declarando não ter conseguido utilizá-lo quando necessário. Infere-se que essa neutralidade esteja relacionada, em grande parte, à ausência de conhecimento sobre a existência e o funcionamento do suporte dentro da própria plataforma. É reforçada pelos relatos colhidos durante as entrevistas, nos quais muitos usuários demonstraram desconhecer a presença da “Central de Ajuda” no aplicativo, ou não sabiam como acessá-la de forma autônoma.

Gráfico 24 - Avaliação da Acessibilidade

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

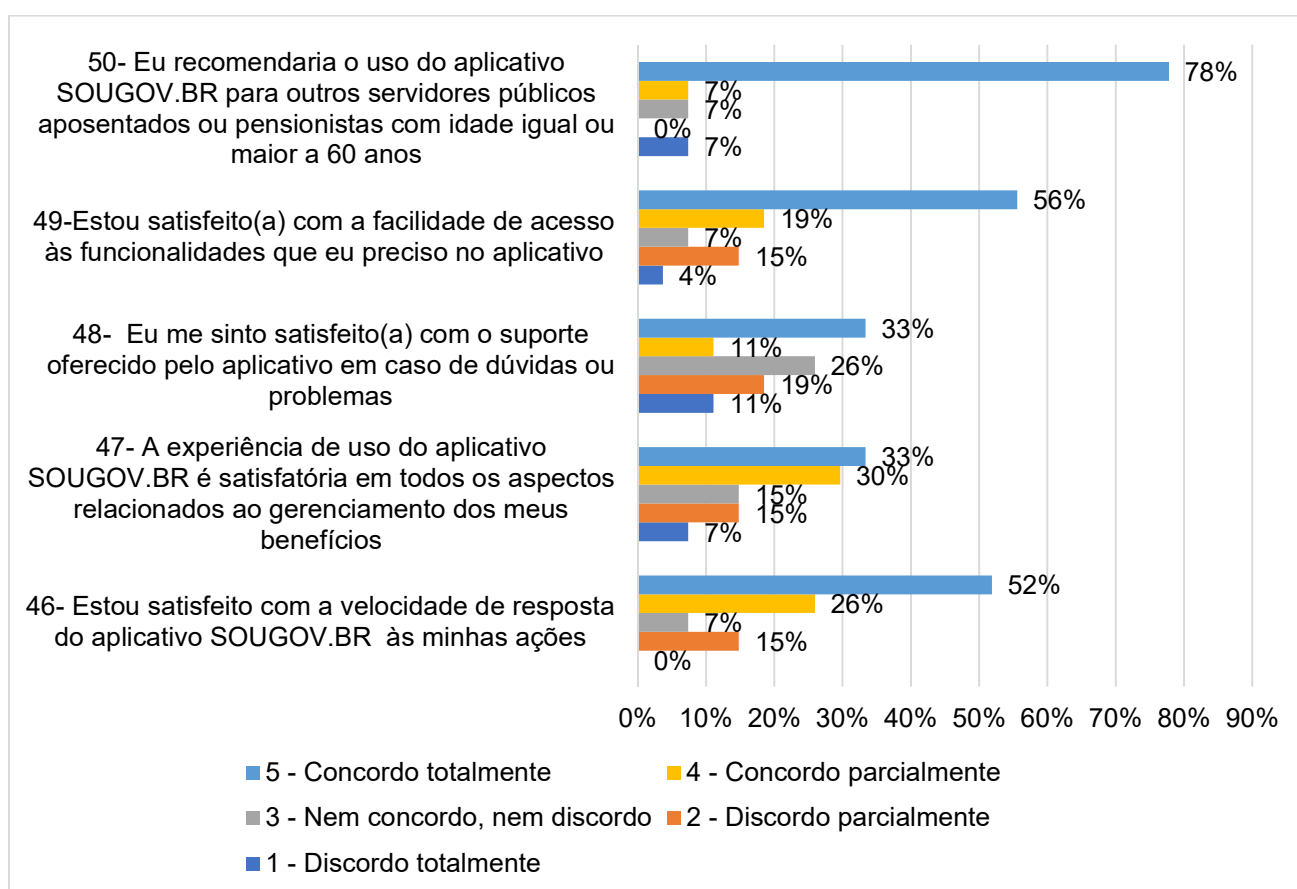
Esses dados corroboram as informações obtidas nas entrevistas com os servidores do Sare, que relataram que muitos usuários, ao se depararem com dificuldades no uso do aplicativo, acabam recorrendo ao atendimento presencial na universidade. Tal comportamento evidencia a ineficácia dos canais digitais de suporte oferecidos pela plataforma, que se mostram pouco acessíveis, pouco responsivos ou mesmo desconhecidos pelo público-alvo desse estudo.

Além disso, conforme apontado pelos servidores, a busca por auxílio presencial acaba gerando uma sobrecarga no setor de atendimento da instituição, que, por sua vez, não possui acesso administrativo à base do GOV.BR nem autonomia para resolver pendências técnicas relacionadas à plataforma. Assim, mesmo quando os usuários se dirigem à universidade em busca de solução, muitas vezes os atendentes também se veem limitados diante das barreiras estruturais impostas pelo próprio sistema.

Nesse contexto, os achados de Lima, Carvalho e Nogueira (2023, p. 10) reforçam a urgência de se pensar a Acessibilidade não como um aspecto complementar, mas como parte central da construção de portais públicos, uma vez que não somente compromete a experiência de uso, mas também aprofunda a exclusão digital e institucionaliza desigualdades no acesso a direitos básicos.

Em relação à Satisfação do Usuário, os dados revelam certo paradoxo. A afirmativa “Eu recomendaria o uso do aplicativo para outros servidores públicos aposentados” obteve 78% de concordância total, representando o índice mais elevado de toda a pesquisa (Gráfico 25). Esse resultado pode estar relacionado à perspectiva de que o aplicativo simboliza um avanço tecnológico e uma modernização inevitável da Gestão Pública, o que leva os usuários a reconhecerem sua importância institucional, ainda que convivam com limitações práticas no uso cotidiano.

Gráfico 25 - Avaliação da Satisfação do Usuário



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No entanto, quando se analisa a satisfação em aspectos mais específicos da experiência do usuário, os índices são consideravelmente mais baixos. Apenas 33% dos respondentes afirmaram estar satisfeitos com o suporte oferecido, enquanto 26% se mantiveram neutros em relação à velocidade de resposta do sistema.

Esses dados evidenciam que, embora o aplicativo seja amplamente reconhecido como necessário, sua operacionalização ainda apresenta falhas significativas, sobretudo no que diz respeito ao atendimento e à agilidade. Para muitos aposentados e pensionistas, o reconhecimento da utilidade da ferramenta não elimina o sentimento de frustração com as dificuldades enfrentadas no uso diário.

Esse cenário reforça a importância de considerar as características individuais dos cidadãos no desenvolvimento de plataformas digitais, como apontam Mota *et al.* (2016, p. 346). Segundo os autores, ignorar os diferentes perfis de usuários resulta em sistemas padronizados que não atendem adequadamente a todos os públicos, aprofundando a exclusão digital. Dessa forma, a adoção de uma abordagem centrada no usuário, que reconheça as necessidades específicas de grupos como aposentados e pensionistas, é fundamental para aumentar a efetividade e a satisfação com os serviços oferecidos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 RESGATANDO OS OBJETIVOS

Ao iniciar esta pesquisa, diante do problema encontrado, foi traçado o objetivo geral de analisar, a partir da perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas, os desafios e as oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR, desdobrado nos objetivos específicos: identificar os serviços prestados pela plataforma SOUGOV.BR utilizados pelos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais; identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do SOUGOV.BR, considerando a perspectiva dos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais; analisar as opiniões dos servidores da DGP que atuam no atendimento ao público, a fim de ampliar a compreensão sobre a utilização da plataforma SOUGOV.BR e validar as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais e propor formas de aprimoramento da plataforma SOUGOV.BR, considerando as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.

Em relação ao primeiro objetivo específico da pesquisa – identificar os principais serviços utilizados pelos aposentados e pensionistas na plataforma SOUGOV.BR – pode-se afirmar que ele foi plenamente atendido. A partir da aplicação do formulário junto aos participantes e da análise das entrevistas semiestruturadas realizadas com servidores do Sare, foi possível mapear os serviços mais recorrentes entre esse público. Tais achados vão de encontro aos dados encontrados no Quadro 8 e foram identificados de forma mais detalhada no Gráfico 10. Os dados revelaram que os serviços mais utilizados são o acesso aos contracheques e ao informe de rendimentos para fins IRPF, seguidos da realização da prova de vida, da atualização cadastral, da consignação e do benefício de saúde suplementar.

Quanto ao segundo objetivo específico, específico – identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do SOUGOV.BR, considerando a dos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais – este foi também alcançado.

Os dados obtidos a partir da aplicação dos formulários e das entrevistas com aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais permitiram identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do aplicativo SOUGOV.BR. Entre os desafios mais recorrentes, destacaram-se a baixa familiaridade com tecnologia, o receio de golpes virtuais e a perspectiva de que o aplicativo é confuso e pouco intuitivo. Além disso, muitos relataram dificuldades com o acesso por conta da senha vinculada ao GOV.BR e a falta de um canal técnico direto de suporte. Por outro lado, os benefícios mais citados incluíram a agilidade no acesso aos serviços, a comodidade em resolver demandas remotamente e a menor necessidade de deslocamento até a universidade, embora isso não tenha sido suficiente para superar a preferência pela interação presencial, apontada como mais segura e confiável pela maioria.

A avaliação das categorias Usabilidade, Qualidade do Sistema, Qualidade e Segurança da Informação, Acessibilidade e Satisfação do Usuário revelou que, entre os idosos que efetivamente utilizam o aplicativo, as opiniões foram razoavelmente positivas. Contudo, a Acessibilidade foi a que recebeu a menor pontuação, indicando ser um critério a ser analisado e possivelmente melhorado no aplicativo. Além disso, muitos usuários demonstraram desconhecimento sobre a existência de suporte técnico no aplicativo, o que reforça a importância de se investir em estratégias de comunicação mais claras e acessíveis, bem como em mecanismos de suporte visíveis e eficazes.

Nesse sentido, o terceiro objetivo específico da pesquisa, que consistiu em analisar a opinião dos servidores da Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP) que atuam diretamente no atendimento aos aposentados e pensionistas, complementa e aprofunda a análise realizada no segundo objetivo. As entrevistas com os servidores confirmaram os relatos dos usuários idosos, o que colaborou para a análise dos resultados.

Vale destacar que o atendimento prestado pela DGP foi unanimemente bem avaliado pelos idosos. O Sare tem funcionado como um canal essencial de suporte e acolhimento, preenchendo lacunas deixadas pela plataforma. Essa constatação foi reforçada tanto nas entrevistas com os servidores quanto por meio da observação

participante realizada pela pesquisadora ao longo da investigação. Além disso, as demandas relacionadas ao uso do SOUGOV.BR figuram entre as principais questões atendidas pelo setor, o que evidencia a centralidade do tema no cotidiano institucional.

Assim, os dados demonstram que, embora o SOUGOV.BR represente um avanço na digitalização dos serviços públicos, sua efetividade entre os servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais depende fortemente de suporte humano e institucional contínuo. A articulação entre os dados dos usuários e dos servidores permite não apenas validar as opiniões levantadas, mas também reforçar a necessidade de aperfeiçoamentos no aplicativo, sobretudo no que se refere à Acessibilidade e suporte técnico voltados ao público idoso.

O quarto e último objetivo específico consistiu em propor formas de aprimoramento da plataforma SOUGOV.BR, com base nas opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas. Entre as sugestões mais recorrentes, destaca-se a manutenção do atendimento presencial, considerada essencial enquanto persistirem dificuldades de acesso e uso do aplicativo. Também foi proposta a criação de uma interface mais simples e acessível para idosos, a produção de vídeos tutoriais e a realização de treinamentos presenciais específicos para esse público. Outra proposta importante foi a criação de um canal oficial de notícias dentro do aplicativo, com o objetivo de informar de forma clara e confiável, combater fake news e tornar a plataforma mais atrativa para os usuários idosos. Além disso, sugeriu-se que a gestão local tenha permissão para auxiliar diretamente na recuperação de acesso a senha e e-mail, uma vez que estes estão vinculados à plataforma GOV.BR, o que poderia facilitar o acesso pelos servidores.

5.2 CONTRIBUIÇÕES

As contribuições gerais desta pesquisa se destacam tanto pelo rigor metodológico quanto pelo impacto social e institucional. A utilização de múltiplas estratégias de coleta de dados – como a aplicação de formulários a aposentados e pensionistas idosos, entrevistas semiestruturadas com servidores da área de Gestão de Pessoas

da Ufes e observação participante – permitiu uma compreensão abrangente e aprofundada do panorama atual de uso da plataforma SOUGOV.BR por esse público. Essa triangulação de métodos possibilitou identificar não apenas as dificuldades técnicas e operacionais enfrentadas, mas também aspectos subjetivos relacionados à experiência de uso, revelando fragilidades no processo de digitalização dos serviços públicos voltados aos idosos.

Do ponto de vista social, a pesquisa evidencia a urgência de ações voltadas à inclusão digital da população idosa, contribuindo para o debate sobre acessibilidade e equidade no acesso às tecnologias públicas. Já no âmbito institucional, a produção do Relatório Técnico representa uma ferramenta estratégica para os gestores da Ufes e de órgãos federais, como o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. O documento fornece subsídios concretos para a formulação de políticas e práticas mais inclusivas, orientadas à melhoria da funcionalidade da plataforma e do suporte oferecido aos usuários, a fim de promover uma Gestão Pública mais sensível às necessidades desse segmento da população.

5.3 PRODUTO TÉCNICO

Como Produto Técnico, foi elaborado um Relatório Técnico Conclusivo, que apresenta um diagnóstico sobre os desafios no uso da plataforma SOUGOV.BR por servidores aposentados e pensionistas. O documento descreve inicialmente o contexto institucional anterior à pesquisa, destacando os problemas identificados na Ufes, e, em seguida, expõe os resultados obtidos, com o objetivo de subsidiar diretrizes para a Gestão de Pessoas e estimular políticas de inclusão digital.

O Relatório contempla a metodologia adotada, as contribuições técnicas e metodológicas para a instituição e a relação do tema com as linhas de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública. Foram sugeridas ações para aprimorar a plataforma e o suporte aos usuários idosos, oferecendo aos gestores um panorama com pontos fortes, fragilidades, oportunidades e ameaças, de modo a orientar melhorias e tornar o sistema mais inclusivo e adequado às necessidades desse público.

5.4 CONTRIBUIÇÕES METODOLÓGICAS

Do ponto de vista metodológico, esta pesquisa adotou uma abordagem quali-quantitativa, buscando integrar as potencialidades das análises qualitativa e quantitativa para uma compreensão mais ampla do fenômeno estudado. O estudo teve caráter descritivo, permitindo à pesquisadora examinar comportamentos e relações previamente estabelecidas entre os sujeitos e o uso da plataforma SOUGOV.BR. Simultaneamente, incorporou elementos da abordagem exploratória, proporcionando uma maior aproximação com a realidade investigada e favorecendo a compreensão aprofundada do problema.

Tratou-se, também, de um levantamento de dados que combinou diferentes estratégias metodológicas: aplicação de formulários aos idosos, realização de entrevistas semiestruturadas com servidores da DGP, observação participante, além de pesquisa documental – com base em leis e normativas, sites do governo – e pesquisa bibliográfica, que fundamentou o estudo por meio de uma revisão de literatura. A articulação entre essas diversas fontes e técnicas permitiu captar os benefícios percebidos, os desafios enfrentados e as sugestões de melhoria, possibilitando assim o alcance do objetivo principal da pesquisa.

5.5 ADERÊNCIA

Esta dissertação insere-se no campo da Administração Pública, tendo como objeto de estudo a análise dos desafios e oportunidades no uso do aplicativo SOUGOV.BR por servidores públicos aposentados e pensionistas da Ufes. Está vinculada à Linha de Pesquisa 1 – Política, Planejamento e Governança Pública e ao Projeto Estruturante 1 – Governança e Gestão no Setor Público, do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGGP/Ufes).

A aderência à Linha 1 justifica-se pela natureza da investigação, que envolve a análise crítica de uma política pública de transformação digital, articulando elementos de planejamento estatal, governança institucional e oferta de serviços públicos digitais. A pesquisa examina a efetividade dessa política a partir da

experiência de um público específico – os servidores aposentados e pensionistas – o que contribui para o aprimoramento de instrumentos de planejamento e formulação de políticas mais responsivas às demandas sociais.

Já a vinculação ao Projeto Estruturante 1 se dá por seu foco na governança e na gestão de políticas públicas, especialmente em contextos que exigem inovação, redesenho de processos e fortalecimento da relação entre Estado e cidadão. Nesse sentido, dialoga com temas centrais do Projeto Estruturante, como inovação administrativa, participação social, fortalecimento institucional, qualidade do serviço público e planejamento estratégico.

5.6 REPLICABILIDADE

De acordo com o método aplicado, este estudo apresenta potencial de replicabilidade em diferentes contextos da Administração Pública. Sua estrutura pode ser facilmente adaptada para outras instituições públicas nas esferas federal, estadual e municipal, bem como em diversos órgãos que utilizem plataformas ou aplicativos digitais voltados ao atendimento de servidores ou cidadãos em geral. Além do público idoso, foco desta pesquisa, a abordagem pode ser estendida a outros perfis de usuários, como servidores ativos, beneficiários de políticas públicas ou demais grupos que utilizam de tecnologias digitais.

5.7 INOVAÇÃO

A inovação desta dissertação está principalmente relacionada ao seu recorte temático. O estudo aborda de forma inédita, no âmbito da Ufes, os desafios e as oportunidades no uso do aplicativo SOUGOV.BR por servidores aposentados e pensionistas, um tema ainda pouco explorado na literatura acadêmica. Trata-se de uma plataforma relativamente recente no setor público federal, implementada de forma obrigatória a partir de 2021, em meio ao contexto da pandemia da COVID-19, o que intensificou a digitalização dos serviços voltados aos servidores públicos.

Considerando que, até o momento, não havia estudos locais que avaliassem a experiência dos usuários com esse sistema, especialmente do público idoso, este trabalho se destaca pela originalidade e pela relevância social, oferecendo contribuições concretas para a melhoria da Gestão Pública Digital.

5.8 ÊNFASE DA DISSERTAÇÃO

A dissertação se classifica, prioritariamente, como empírica/prática, por basear-se na coleta de dados primários junto a aposentados, pensionistas e servidores da Ufes, por meio de formulários, entrevistas semiestruturadas e observação participante. Além disso, o trabalho possui um forte caráter reflexivo, ao analisar criticamente as políticas públicas de digitalização, e também crítico, ao evidenciar as contradições entre a proposta de modernização tecnológica e as reais condições de uso enfrentadas por esse público, oferecendo recomendações para uma Gestão Pública mais inclusiva e acessível.

5.9 SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS

Com base nos resultados desta pesquisa, alguns desdobramentos podem ser sugeridos para trabalhos futuros. Uma primeira possibilidade é a realização de um estudo com servidores ativos da Ufes, com o objetivo de comparar a experiência de uso do aplicativo SOUGOV.BR entre diferentes perfis etários e níveis de familiaridade digital, ampliando a compreensão sobre os desafios e potencialidades da plataforma. Outra sugestão é a análise comparativa entre instituições públicas federais que também utilizam o SOUGOV.BR, permitindo identificar boas práticas, fragilidades comuns e estratégias diferenciadas de apoio aos usuários. Além disso, destaca-se a importância de avaliar a efetividade de ações de inclusão digital voltadas ao público idoso, como oficinas, materiais educativos acessíveis e suporte personalizado, com foco na promoção da autonomia e no uso qualificado das ferramentas digitais no contexto da Administração Pública.

REFERÊNCIAS

- ABAD-ALCALÁ, L. *et al.* Administración electrónica y trámites online: hacia la autonomía y empoderamiento de las personas mayores. **El profesional de la información**, v. 26, n. 1, p. 34-42, 2017. Disponível em: <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/54694/33298>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- AHMAD, N.; WAQAS, M.; ZHANG, X. Public sector employee perspective towards adoption of e-Government in Pakistan: a proposed research agenda. **Data and Information Management**, v. 5, n. 1, p. 119-124, 2021. Disponível em: [sciencedirect.com/science/article/pii/S2543925122000274](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2543925122000274). Acesso em: 23 jun. 2025.
- ALMUTAIRI, F. L. F. H. *et al.* Modelling Government-to-Government (G2G) usage among government employees in Kuwait: the contingent role of task interdependence. **Journal of Infrastructure, Policy and Development**, v. 8, n. 8, p. 5498, 2024. DOI: <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.5498>. Disponível em: <https://systems.enpress-publisher.com/index.php/jipd/article/view/5498>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- ANDRADE, M. N. F. D. **SOUGOV.BR**: a transformação digital de Gestão de Pessoas do poder executivo federal. Brasília, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/central-deconteudo/publicacoes/editoriais/nova-startup-sougov-br-editorial-5.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2024.
- ANJOS, G. M. A. A.; EZEQUIEL, V. D. C. Cidadania virtual: o espetáculo do Governo Eletrônico. **Estudos de Sociologia**, Araraquara, v. 16, n. 30, p. 59-76, 2011.
- ARAUJO, M. H.; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de Governo Eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista de Administração Pública**, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/LKX4Z56Ff7mjwHkKbzwryTJ/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 23 jun. 2025.
- AVELINO, S. M. D. **Desigualdade digital**: análise do perfil dos contribuintes que procuram o atendimento presencial da Receita Federal em Minas Gerais. 2024. 135 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro, 2024.
- BAHIA, C. L. atendimentos presenciais no Sare. 2024. Entrevista concedida a Patricia Curban De Pietre, Vitória, 06 jun. 2024.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 1. ed. brasileira, rev. e ampl. São Paulo: Editora 70, 2011.
- BIROCHI, R. **Metodologia de estudo e de pesquisa em administração**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2015.

BONILLA, M. H. S.; OLIVEIRA, P.C.S. Inclusão digital: ambiguidades em curso. In: BONILLA, M. H. S.; PRETTO, N. L. **Inclusão digital**: polêmica contemporânea. Salvador: EDUFBA, 2011. p. 23-48

BOREL, F. M. S. **Cidades Inteligentes**: as opiniões dos usuários do SUS sobre os serviços e as ferramentas online em duas Unidades Básicas de Saúde de Vitória-ES. 2021. 343 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia e Desenvolvimento Sustentável) – Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2021.

BRASIL. Decreto nº 99.328, de 19 de junho de 1990. Institui o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (SIAPE), visando a gestão e administração de recursos humanos na Administração Pública Federal. (Revogado pelo Decreto nº 10.715, de 2021). **Diário Oficial da União**, Brasília, 19 jun. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D99328.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto de 3 de abril de 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. (Revogado pelo Decreto nº 10.087, de 2019). **Diário Oficial da União**, Brasília, 3 abr. 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D30042000.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa. **Diário Oficial da União**, Brasília, 1 out. 2003. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/10.741.htm. Acesso em: 12 jul. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 18 nov. 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. **Diário Oficial da União**, Brasília, 23 abr. 2014. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015. Dispõe sobre o uso do meio eletrônico para a realização do processo administrativo no âmbito dos órgãos e das entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, 8 out. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital, estabelecendo diretrizes para a digitalização e melhoria dos serviços públicos por meio da Administração Pública direta, autárquica e

fundacional. (Revogado pelo Decreto nº 10.332, de 2020). **Diário Oficial da União**, Brasília, 15 jan. 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2016/Decreto/D8638.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018. Cria o Sistema Nacional para a Transformação Digital e define a estrutura de governança para implementar a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. **Diário Oficial da União**, Brasília, 21 mar. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Decreto/D9319.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019. Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. **Diário Oficial da União**, Brasília, 11 abr. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D9756.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.087, de 5 de novembro de 2019. Declara a revogação, para os fins do disposto no art. 16 da Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, de decretos normativos. **Diário Oficial da União**, Brasília, 5 nov. 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Decreto/D10087.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Estabelece a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, com foco na digitalização dos processos e serviços da Administração Pública Federal. **Diário Oficial da União**, Brasília, 28 abr. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2020/Decreto/D10332.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.715, de 8 de junho de 2021a. Institui os Sistemas Estruturantes de Gestão de Pessoal da Administração Pública Federal, visando a integração e eficiência na gestão de recursos humanos. **Diário Oficial da União**, Brasília, 8 jun. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Decreto/D10715.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021b. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil, promovendo a transparência, a proteção de dados e a segurança na governança digital. **Diário Oficial da União**, Brasília, 29 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14129.htm. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Aplicativo SouGov.br**, 2025a. Disponível em: <https://sougov.sigepe.gov.br/sougov/>. Acesso em: 11 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Informação sobre o percentual de adesão ao aplicativo SOUGOV.BR no âmbito da Ufes**,

2025b. E-mail enviado para Patricia Curban De Pietre. Data de recebimento: 07 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Informação sobre o percentual de adesão ao aplicativo SOUGOV.BR a nível federal**, 2025c. E-mail enviado para Patricia Curban De Pietre. Data de recebimento: 17 mar. 2025.

BRASIL. Presidência da República. Resolução nº 2, de 15 de março de 2023. Institui a Câmara Temática específica para o ODS 18 no âmbito da Comissão Nacional dos ODS (CNODS). **Diário Oficial da União**, Seção 1, p. 10, Brasília, DF, 16 mar. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/cnods/resolucoes/Resolucao2ODS18IgualdadeEtnicoRacial.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2025.

BRYSON, J. M.; CROSBY, B. C.; BLOOMBERG, L. Public value governance: moving beyond traditional public administration and the new public management. **Public Administration Review**, v. 74, n. 4, p. 445-456, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/puar.12238>. Acesso em: 23 jun. 2025

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC Governo Eletrônico**: pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro. São Paulo: Grappa Marketing Editorial, 2022.

COMISSÃO MUNDIAL SOBRE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO. **Nosso futuro comum**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1991.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016. **Diário Oficial da União**, Brasília, 24 maio 2016. Seção 1, p. 44-46. Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2016/Reso510.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CORDELLA, A.; BONINA, C. M. A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: a theoretical reflection. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 4, p. 512-520, 2012. Disponível em: <http://www.antoniocordella.com/media/GIQrevisedFINAL.pdf>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3 ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CRISTÓVAM, J. S.S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. Governo Digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência (Florianópolis)**, p. 209-242, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/f9mk84ktBCQJFzc87BnYgZv/?format=html>. Acesso em: 25 jun. 2025.

CUNHA, M. A.; FREY, K.; DUARTE, F. **Governança local e as tecnologias de informação e comunicação**. Curitiba: Editora Champagnat, 2009.

DAMIAN, I. P. M.; MERLO, E. M. Uma análise dos sites de Governos Eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n. 4, p. 877–900, 2013.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. Information systems success: The quest for the dependent variable. **Information Systems Research**, v. 3, n. 1, p. 60-95, 1992.

DELONE, W. H.; MCLEAN, E. R. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. **Journal of Management Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003.

DESMAL, A. J. *et al.* A user satisfaction model for mobile government services: A literature review. **PeerJ Computer Science**, v. 8, p. e1074, 2022.

DINIZ, E. H. *et al.* O Governo Eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.

EBBERS, W. E.; JANSEN, M. G. M; VAN DEURSEN, A.J.A.M. Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usagel **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 4, p. 685-692, 2016.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. **Módulo 1: o Siape, sua administração e tabelas.** Disponível em: <http://bit.ly/3topwDi>. Acesso em: 13 ago. 2024.

FANG, Z. E-Government in digital era: Concept, practice, and development. **International Journal of the Computer, the Internet and Management**, v. 10, n. 2, p. 1-22, 2002.

FONTANELLA, B. J. B.; RICAS, J.; TURATO, E. R. Amostragem por saturação em pesquisas qualitativas em saúde: contribuições teóricas. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 24, p. 17-27, 2008.

GIANNI, C. V. **Implementação de Governo Eletrônico e seus desafios nos serviços de Gestão de Pessoas da Administração Pública Federal: o caso SouGov.br.** 2023. 130 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo: Editora Atlas SA, 2008.

HARIGUNA, T.; RUANGKANJANASES, A.; SARMINI. Public behavior as an output of e-Government service: the role of new technology integrated in e-Government and antecedent of relationship quality. **Sustainability**, v. 13, n. 13, p. 7464, 2021.

HARVEY, M.; HASTINGS, D. P.; CHOWDHURY, G. Understanding the costs and challenges of the digital divide through UK council services. **Journal of Information Science**, v. 49, n. 5, p. 1153-1167, 2023.

HELBIG, N. C.; GIL-GARCÍA, J. R.; FERRO, E. Understanding the complexity of electronic government: implications from the digital divide literature. **Government information quarterly**, v. 26, n. 1, p. 89-97, 2009.

HETKOWSKI, T. M. **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ufba/202/1/Políticas%20publicas%20e%20inclusao%20digital.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2025.

ILHAMI, R.; MARLOVIA, E.; ACHMAD, W. Smart government policy implementation for smart city concept realization. **International Journal of Health Sciences Scopus coverage years: from 2021 to Present**, p. 8379-8389, 2022.

IONG, K. Y.; PHILLIPS, J. O. L. The transformation of government employees' behavioural intention towards the adoption of e-Government services: an empirical study. **Social Sciences & Humanities Open**, v. 7, n. 1, p. 100485, 2023.

JANOWSKI, T. Implementing sustainable development goals with digital government aspiration capacity gap. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 4, p. 603-613, 2016.

KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C.C.C.; CUNHA, M. A. **E-desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil**. 1. ed. Brasília: Câmara-e.net, 2007.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIMA, D. R. L.; CARVALHO, H. A.; NOGUEIRA, S. P. A importância do usuário na construção dos portais eletrônicos dos órgãos deliberativos locais. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPUR – ENANPUR, 20., 2023, Belém. **Anais...** Belém: ANPUR, 2023. p. 1-18.

LOURENÇO, M. L.; CARVALHO, D. M.W. Sustentabilidade social e desenvolvimento sustentável. **Race: Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, v. 12, n. 1, p. 9-38, 2013.

MARCOVECCHIO, I.; HINYANE, M.; ESTEVEZ, E.; JANOWSKI, T. Digital government as implementation means for sustainable development goals. **International Journal of Public Administration in the Digital Age**, v. 3, n. 3, p. 1-22, 2019.

MARTINS, G. A. **Estatística geral e aplicada**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. A institucionalização do Governo Eletrônico no Brasil. **Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 4, p. 1-13, 2006.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 14. ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MOTA, F. P. B. *et al.* The influence of civic mindedness, trustworthiness, usefulness, and ease of use on the use of government websites. **Revista de Administração**, v. 51, n. 4, p. 344-354, 2016.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 14 set. 2024

NDOU, V. E-Government for developing countries: opportunities and challenges. **Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries**, v. 18, n. 1, p. 1-24, 2004.

NEVES, F.; SILVA, P. E-Government em portais públicos de municípios: do visível para o invisível. **Revista Catarinense da Ciência Contábil**, v. 20, p. e3160, 2021.

NOGUEIRA JÚNIOR, D. A. Governo Eletrônico: uma reflexão sobre os limites da interatividade cidadã no modelo brasileiro da gestão pública digital de difusão de informação. **Revista Eptic**, v. 21, n. 1, p. 23-45, ago. 2018.

NOGUEIRA JÚNIOR, D. A.; VALLE, V. C. L. L.; BENELLI, A. C. Direitos dos usuários de serviços públicos no ambiente do Governo Eletrônico e da Administração Pública digital. **Revista de Direito Administrativo**, v. 283, n. 1, p. 93-130, 2024.

OLIVEIRA, R. S.; CAVALHEIRO, L. N.; PINTO, G. R. A inclusão digital como fator para a efetivação da sustentabilidade na sua dimensão social. **Revista Direito UFMS**, v. 5, n. 1, p. 109-130, 2019.

OWUSU, A.; AKPE-DOE, C. E.; TAANA, I. H. Assessing the effectiveness of e-Government services in Ghana: a case of the registrar general's department. **International Journal of Electronic Government Research**, v. 18, n. 1, p. 1-23, 2021.

PEREIRA, M. N; NASCIMENTO, V. R. O direito à inclusão digital: o papel da cidadania online em matéria ambiental para a construção de uma democracia direta. **Revista do Direito Público**, v. 12, n. 2, p. 130-154, 2017.

PIMENTEL, M. C.; PIMENTEL, S. C. Acessibilidade como um direito fundamental: uma análise à luz das leis federais brasileiras. **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 13, n. 1, p. 75-102, 2018.

PODGÓRNIAK-KRZYKACZ, A.; PRZYWOJSKA, J.; WIKTOROWICZ, J. Smart and age-friendly communities in Poland: an analysis of institutional and individual conditions for a new concept of smart development of ageing communities. **Energies**, v. 13, n. 9, p. 2268, 2020.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA. Disponível em: <https://portaldatransparencia.gov.br/orgaos/26234-universidade-federal-do-espirito-santo>. Acesso em: 26 abr. 2025.

RACHMAWATI *et al.* Personal and reliability factors affecting adoption and utilization of e-government: an effect of intention to use. **Problems and Perspectives in Management**, v. 20, n. 2, p. 281-290, 2022.

RAO, V. R. Collaborative Government to Employee (G2E): Issues and challenges to e-government. **Journal of E-Governance**, v. 34, n. 3, p. 214-229, 2011.

RECK, J. R.; HÜBNER, B. H. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 16, n. 3, p. 1075-1096, 2021.

REYNA, J.; GABARDO, E.; SANTOS, F. S. Electronic government, digital invisibility and fundamental social rights. **Sequência: Estudos Jurídicos e Políticos**, v. 41, n. 85, p. 30-50, 2020.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2017. E-book.

ROVER, A. Introdução ao Governo Eletrônico. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 1, n. 1, p. 1-52, 2009.

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável**. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora Garamond, 2000.

SAMPAIO, M. A. C. L. F., *et al.* Participação digital e Governo Eletrônico abertura para qual cidadania? **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 5, n. 2, p. 214-225, 2014.

SÁ-SILVA, J. R. *et al.* Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História & Ciências Sociais**, v. 1, n. 1, p. 1-15, 2009.

SELLTIZ, C. *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. 3. ed. São Paulo: EPU, 1975.

SERPRO. **Governo lança portal único de serviços para servidores públicos federais**. Brasília, 2021. Disponível em: <http://bit.ly/3TqNQ1P>. Acesso em: 13 ago. 2024.

SIGEPE. **Sistema de Gestão de Pessoas**. Disponível em: <https://esiape.sigepe.gov.br/>. Acesso em: 22 jul. 2025.

SILVESTRE, A. **Análise de dados e estatística descritiva**. 1. ed. Lisboa: Escolar Editora, 2007.

SILVESTRO, R. *et al.* Acceptance of a mandatory e-Government system: The public employee perspective. **International Journal of Electronic Government Research**, v. 20, n. 1, p. 1-19, 2024.

SOUGOV.BR. **Serviços de Gestão de Pessoas**. Disponível em: <https://sougov.sigepe.gov.br/sougov/>. Acesso em: 01 set. 2024.

SOUGOV.BR. **Serviços Disponíveis no Aplicativo SOUGOV.BR**. Disponível em: <https://www.gov.br/servidor/pt-br/assuntos/sou-gov.br/servicos-disponiveis-aplicativo-sou-gov.br>. Acesso em: 11 mar. 2025.

TAVARES, A. A.; BITENCOURT, C. M.; CRISTÓVAM, J. S. S. A Lei do Governo Digital no Brasil: análise das contribuições à transparência pública e à concretização do exercício do controle social. **Novos Estudos Jurídicos**, v. 26, n. 3, p. 788-813, 2021.

TAVARES, M. M. K.; SOUZA, S. T. C. Os idosos e as barreiras de acesso às novas tecnologias da informação e comunicação. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, v. 10, n. 1, p. 64-75, 2012.

TRAMONTIN, A.; BORGES, D. F. Um caminho para a inclusão digital: o programa GESAC. **Organizações & Sociedade**, v. 14, n. 41, p. 167-184, 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO. Disponível em: <https://progep.ufes.br/quadros-e-informacoes>. Acesso em: 20 jun. 2024.

VALLE, M. S.; BARROSO, C. L.; ABAD ALCALÁ, L. Perceptions and attitudes of spanish “digital seniors” towards e-government. **International Journal of Electronic Government Research**, v. 18, n. 1, p. 1-19, 2022.

VARGAS, L.C. M. *et al.* Serviços de Governo Eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, n. spe, p. 792-810, 2021.

VELHO, F. D.; HERÉDIA, V. B. M. O idoso em quarentena e o impacto da tecnologia em sua vida. **Rosa dos Ventos**, v. 12, n. 3, p. 1-14, 2020.

VIANA, A. C. A. Transformação digital na Administração Pública: do Governo Eletrônico ao Governo Digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, v. 8, n. 1, p. 115-136, 2021.

VIDAL, S. S. A. N. **Inovação e transformação digital em Gestão de Pessoas no governo federal**: caso SouGov.br 2022.97 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) – Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP), Brasília, 2022.

VON HALDENWANG, C. E-government and development. **The European Journal of Development Research**, v. 16, n. 3, p. 417-432, 2004.

WOHLIN, C. Guidelines for snowballing in systematic literature studies and a replication in software engineering. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON EVALUATION AND ASSESSMENT IN SOFTWARE ENGINEERING, 18., 2014, New York. **Proceedings...** New York: ACM, 2014.

ZANELLA, L. C. H. *et al.* **Metodologia da pesquisa**. 1. ed. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para servidores ativos, líderes e ex servidores

(Continua)

Categoria	Serviços disponíveis
Servidores Ativos	<ul style="list-style-type: none"> • Autorização de acesso à Declaração do IRPF • Avaliação de Desempenho (Consulta de Resultados) • Cadastro/alteração de Dados Bancários • Carteira Funcional • Carteira Funcional Especial • Central de Mensagens (com comunicados do órgão central de Gestão de Pessoas da APF) • Assistente Virtual - Sol (atendimento ao usuário) • Comprovante de Rendimentos • Consulta a Afastamentos • Consulta a Dados Funcionais • Consulta aos Dados Pessoais • Consulta ao Comprovante de Pensão Alimentícia • Consulta de Dependentes • Consulta de Dossiê Consolidado • Consulta de Ficha Financeira Anual • Consulta de Licença Incentivada • Consulta de Redução de Jornada de Trabalho • Consulta a Situação da Validação Cadastral • Contracheque (Resumo do último Contracheque e Detalhamento do Contracheque) • Currículo e Oportunidades • Dados Pessoais (podem ser alterados pelo servidor) • Ficha Financeira Anual • Localização de Unidade de Gestão de Pessoas • Personalização da Home • Prévia de Contracheque • Prévia de 13º Salário • Segurança (Configurar Biometria; Autorização do Dispositivo; Deslogar e Descadastrar Dispositivos das sessões ativas e o alerta de login ao acessar um dispositivo) • Termo de Uso (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e Política de Privacidade • Autorização de empréstimo consignado • Consulta da margem de consignação • Consulta à autorização - com possibilidade de cancelamento e reativação • Consulta a contratos e anuência para contrato de empréstimo consignado • Consulta a extrato de consignações ativas ou encerradas

APÊNDICE A - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para servidores ativos, líderes e ex servidores

(Continuação)

Categoria	Serviços disponíveis
Servidores Ativos	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de programação de férias • Programação de férias • Alteração de programação de férias • Consulta da Ficha de Frequência • Registro de Ponto • Informação de ocorrência na Ficha de Frequência • Consulta de Autorizações • Consulta a banco de horas, horas comuns, entre outras • Adesão à Funpresp • Consulta de Solicitações (Adesão e/ou Migração) • Inclusão/Alteração Rubricas na base de cálculo • Opção de Migração para o Regime de Previdência Complementar • Consulta de Atestado de Saúde • Inclusão/ Alteração/Exclusão de Atestado de Saúde • Consulta de Perícias • Agendamento de Perícias • Reconsideração e Recurso de Perícia • Exame Médico Periódico • Promoção à Saúde (Inscrição/Acompanhamento/Cancelamento e Reativação) • Assistência à Saúde Suplementar – Contrato/Convênio • Assistência à Saúde Suplementar – Ressarcimento • Comprovação de Quitação - por CNPJ • Abono de Permanência • Ajuda de Custo • Alteração de Dados Bancários (Conta de Recebimento de Salário e Conta para outros recebimentos) • Atualização Renda Extra Siape • Auxílio-alimentação e refeição (Consulta/Solicitação/Encerramento) • Auxílio-funeral • Auxílio Natalidade - Pai • Auxílio-transporte • Averbação do Tempo de Contribuição • Cadastro de Dependentes (Visualização/Edição e Cadastro) • Certificado Digital • Comprovante de Rendimento Extra Siape (encaminhamento) • Consulta/Envio/Correção das Minhas Solicitações • Informação de Afastamentos • Licença para Capacitação • Licenças Gestante • Licença Gestante antes do parto • Licença por Natimorto • Licença Paternidade • Licença Adotante • Opção de Função (funções comissionadas) • Pagamento de Substituição • Solicitação de Declarações

APÊNDICE A - Serviços disponíveis no aplicativo SOUGOV.BR para servidores ativos, líderes e ex servidores

(Conclusão)

Categoria	• Serviços disponíveis
Líderes	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento das solicitações de autorização da ficha de frequência • Acompanhamento de férias da equipe • Acompanhamento diário da frequência • Acompanhamento da ficha de frequência • Consulta da área do servidor • Consulta de situação da validação cadastral • Consulta de configurações gerais da ficha de frequência • Gerenciamento da equipe • Inclusão/Aprovação de ocorrências da ficha de frequência • Inclusão/Alteração de Registro de Ponto • Homologação da ficha de frequência • Homologação de férias da equipe • Resumo da Disponibilidade da Equipe • Situação de Validação Cadastral do Líder • Solicitação de correção dos integrantes da equipe
Ex-servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Autorização de acesso à Declaração do IRPF • Cadastro/alteração de dados bancários • Central de Mensagens (com comunicados do órgão central de Gestão de Pessoas da APF) • Consulta a Dados dos Beneficiários de Pensão • Assistente Virtual - Sol (atendimento ao usuário) • Comprovante de rendimentos • Consulta a Inconsistências Cadastrais • Consulta de Ficha Financeira Anual • Contracheque • Dados Pessoais (poderão ser alterados pelo servidor) • Declaração de Aposentadoria • Declaração de Fundamento Legal de Aposentadoria • Localização de unidade de Gestão de Pessoas • Prévia de 13º Salário • Prévia de Contracheque • Prova de Vida (consulta da situação e comprovante de realização) • Segurança (Deslogar e Descadastrar Dispositivos das sessões ativas e o alerta de login ao acessar um dispositivo) • Termo de Uso (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD) e Política de Privacidade

Fonte: Adaptado de SouGov.br (2025).

APÊNDICE B - Formulário aplicado aos servidores aposentados e pensionistas com idade igual ou maior a 60 anos

FORMULÁRIO DE PESQUISA: DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS.

Prezado(a) Participante,

Você foi gentilmente convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas”, conduzida por Patricia Curban De Pietre, mestranda em Gestão Pública, sob a orientação da Professora D.Sc. Adriana Fiorotti Campos.

O objetivo principal deste estudo é analisar, a partir da opinião dos servidores públicos aposentados e pensionistas, os desafios e as oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa busca:

- Identificar os serviços prestados pela plataforma SOUGOV.BR utilizados pelos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.
- Identificar e analisar os principais desafios e benefícios na utilização do SOUGOV.BR, considerando a opinião dos servidores públicos aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.
- Analisar as opiniões dos servidores da DGP que atuam no atendimento ao público, a fim de ampliar a compreensão sobre a utilização da plataforma SOUGOV.BR e validar as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.
- Propor formas de aprimoramento da plataforma SOUGOV.BR, considerando as opiniões manifestadas pelos servidores aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais.

O formulário que você encontrará a seguir foi desenvolvido para coletar informações relevantes sobre sua experiência com a plataforma. As respostas serão tratadas com total confidencialidade e utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos. Não há respostas certas ou erradas; o mais importante é a sua opinião.

Etapa 1: Perfil do Respondente

1. Possui idade igual ou maior a 60 anos?
 Sim Não

2. Qual a sua faixa etária?
 60 a 69 70 a 79 Acima de 80 anos

3. Gênero: (.) F () M () Outro

4. Estado Civil
 Solteiro(a)
 Casado(a)
 União estável
 Divorciado(a)
 Viúvo(a)

5. Grau de escolaridade:
 Sem escolaridade formal
 Ensino fundamental incompleto
 Ensino fundamental completo
 Ensino médio incompleto
 Ensino médio completo
 Ensino técnico ou profissionalizante
 Ensino superior incompleto
 Ensino superior completo
 Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado)

6. O(A) senhor(a) é:
 Aposentado Pensionista

*Se o(a) senhor(a) é servidor(a) aposentado(a):

7. Qual o cargo o(a) senhor(a) ocupava no serviço federal antes de se aposentar?

8. Por quanto tempo o(a) senhor(a) atuou no serviço público federal antes de se aposentar? _____

* Se pensionista:

9. Qual a sua profissão? _____

10. O(A) senhor(a) possui acesso à Internet?

Sim Não

11. O(A) senhor(a) possui aparelho celular?

Sim Não

12. O(A) senhor(a) utiliza aplicativos em seu celular?

Sim Não

13. Caso responda “Sim” à pergunta de nº 12, quais aplicativos costuma usar?

Etapa 2 - Conhecimento e acesso ao SOUGOV.BR

14. O(A) senhor(a) conhece o aplicativo SOUGOV.BR?

Sim Não

15. Caso responda “Sim” à pergunta de nº 14, como o(a) senhor(a) tomou conhecimento sobre o aplicativo? (Pode marcar mais de uma opção)

Pelo Governo Federal

Pela Diretoria de Gestão de Pessoas da Ufes

Por familiares

Por amigos ou colegas aposentados

Pelo banco

Outro: _____

16. O(A) senhor(a) já necessitou acessar alguma informação ou serviço que está disponível no SOUGOV.BR?

Sim Não

17. Caso responda “Sim” à pergunta de nº 16, qual(is)? _____

18. Caso responda “Sim” à pergunta de nº 16, com que frequência o(a) senhor(a) necessita utilizar o aplicativo SOUGOV.BR?

Poucas vezes ao ano

Mensalmente

Semanalmente

Diariamente

19. Caso tenha respondido “Sim” à pergunta nº 16, quando o(a) senhor(a) precisa acessar informações ou serviços no aplicativo SOUGOV.BR, como costuma proceder?

Não consigo acessar o aplicativo sozinho(a), preciso que outra pessoa faça isso por mim.

Consigo acessar o aplicativo sozinho(a), mas na maioria das vezes preciso de ajuda.

Consigo acessar o aplicativo sozinho(a), mas às vezes recorro à ajuda de alguém.

Consigo utilizar o aplicativo totalmente sozinho(a), sem ajuda.

20. Caso o(a) senhor(a) não tenha marcado a opção “Consigo utilizar o aplicativo totalmente sozinho(a), sem ajuda” na pergunta de nº 19, a quem costuma recorrer quando precisa de ajuda para acessar o aplicativo SOUGOV.BR? (Marque as opções que se aplicam)

Peço ajuda ao suporte técnico do aplicativo

Peço ajuda a alguém da família

Procuo atendimento na Diretoria de Gestão de Pessoas da Ufes

Procuo ajuda no banco

Não necessito de ajuda

Outro: _____

21. Quando o(a) senhor(a) procura ajuda na Diretoria de Gestão de Pessoas da Ufes para quaisquer serviços, como avalia o atendimento dos servidores?

Fui bem atendido(a), com paciência e clareza nas explicações

O atendimento foi bom, mas tive dificuldade para entender as orientações

O atendimento foi rápido, mas senti falta de atenção ou escuta

Tive dificuldade em conseguir ser atendido(a)

Não fui bem atendido(a)

Nunca procurei esse atendimento

***Se o(a) senhor(a) utiliza o aplicativo SOUGOV.BR completamente sozinho, pule a Etapa 3 deste formulário e vá diretamente para a Etapa 4.**

***Se o(a) senhor(a) utiliza o aplicativo SOUGOV.BR sozinho(a), mas na maioria das vezes ou às vezes recorre à ajuda de alguém, responda a Etapa 3 e depois a Etapa 4 3 deste formulário.**

***Se o(a) senhor(a) não utiliza o aplicativo SOUGOV.BR sozinho(a), responda apenas até a Etapa 3 deste formulário.**

Etapa 3 – Inclusão Digital

22. O que mais dificulta o uso do SOUGOV.BR pelo(a) senhor(a)? (Marque as opções que se aplicam)

- () Não tenho familiaridade com tecnologia
 () Não tenho celular compatível
 () Não consigo lembrar senhas
 () O aplicativo é confuso/difícil de usar
 () Tenho receio de errar ou cair em algum golpe na internet
 () Prefiro atendimento presencial
 () Outro: _____

23. Mesmo que o(a) senhor(a) não utilize o aplicativo diretamente, ou mesmo que o utilize com ajuda de alguém, quais benefícios percebe na existência do aplicativo SOUGOV.BR?

(Marque todas as opções que se aplicarem)

- () Agilidade no acesso a serviços
 () Comodidade
 () Menos necessidade de ir presencialmente à Ufes
 () Outro: _____
 () Não vejo benefícios

24. O que o(a) senhor(a) acha que poderia ser feito para facilitar o uso do SOUGOV.BR por aposentados e pensionistas com 60 anos ou mais?

- () Oferecer treinamentos presenciais ou remotos sobre o uso do aplicativo
 () Disponibilizar vídeos explicativos e tutoriais passo a passo
 () Criar uma versão do aplicativo com visual mais simples e letras maiores
 () Ampliar o atendimento presencial para esse público
 () Melhorar a clareza das instruções no próprio aplicativo
 () Outro: _____

25. O que o(a) senhor(a) acredita que poderia fazer para se sentir mais confiante e independente ao utilizar o aplicativo SOUGOV.BR?

- () Procurar aprender mais sobre o uso de celular e aplicativos
 () Participar de cursos ou oficinas que promovam inclusão digital
 () Praticar mais o uso do aplicativo com ajuda de alguém de minha confiança
 () Ler tutoriais ou assistir a vídeos explicativos
 () Ser mais organizado(a) com senhas, anotando em local seguro
 () Ainda não sei o que poderia fazer
 () Outro: _____

Etapa 4 – Avaliação do aplicativo

Por favor, indique o quanto você concorda com as seguintes afirmações sobre o aplicativo "SOUGOV.BR", utilizando a escala de Likert abaixo:

1 - Discordo totalmente 2 - Discordo parcialmente 3 - Nem concordo, nem discordo 4 - Concordo parcialmente 5 - Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
	Usabilidade				
26- A navegação pelo aplicativo é intuitiva e fácil de entender					
27- Consigo realizar as tarefas desejadas no aplicativo sem dificuldade					
28- O design do aplicativo é agradável visualmente					
29- As opções disponíveis são claras e compreensíveis					
30- O aplicativo se adapta bem ao tamanho da tela do meu dispositivo					
	Qualidade do Sistema				
31- O aplicativo SOUGOV.BR funciona sem falhas técnicas frequentes					
32- O aplicativo SOUGOV.BR carrega rapidamente as informações e realizações de tarefas.					
33- As funcionalidades do aplicativo SOUGOV.BR são eficazes e atendem bem às minhas necessidades.					
34- O desempenho geral do aplicativo SOUGOV.BR é consistente e satisfatório em diferentes momentos de uso					
35- O aplicativo SOUGOV.BR está sempre disponível quando preciso utilizá-lo, sem quedas no serviço					
	Qualidade e Segurança da Informação				
36- As informações do aplicativo são atualizadas e relevantes					

37- Não tenho preocupações quanto a segurança dos meus dados no aplicativo					
38- Acredito que o aplicativo SOUGOV.BR mantém a confidencialidade e segurança das minhas informações pessoais					
39- Encontro com facilidade as informações que procuro					
40- Não percebo erros ou informações conflitantes					
Acessibilidade					
41- Acredito que o aplicativo é fácil de usar por pessoas com limitações, sejam estas físicas ou cognitivas					
42- Tenho familiaridade com o uso de tecnologia					
43- Tenho acesso ao suporte técnico quando necessário					
44- O aplicativo possui tutoriais ou guias de uso acessíveis					
45- O aplicativo SOUGOV.BR atende às minhas expectativas em termos de acessibilidade e funcionalidade.					
Satisfação do Usuário					
46- Estou satisfeito com a velocidade de resposta do aplicativo SOUGOV.BR às minhas ações					
47- A experiência de uso do aplicativo SOUGOV.BR é satisfatória em todos os aspectos relacionados ao gerenciamento dos meus benefícios					
48- Eu me sinto satisfeito(a) com o suporte oferecido pelo aplicativo em caso de dúvidas ou problemas					
49- Estou satisfeito(a) com a facilidade de acesso às funcionalidades que eu preciso no aplicativo					

50- Eu recomendaria o uso do aplicativo SOUGOV.BR para outros servidores públicos aposentados ou pensionistas com idade igual ou maior a 60 anos					
--	--	--	--	--	--

Deixe aqui algum comentário ou sugestão:

Agradecemos por sua participação!

APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (formulário)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) senhor(a) _____ foi convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “**Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas**”, sob a responsabilidade de Patricia Curban De Pietre, mestranda em Gestão Pública, orientanda da professora Dra. Adriana Fiorotti Campos. A sua participação é voluntária, portanto, o(a) senhor(a) pode desistir ou se retirar a qualquer momento, sem que isso prejudique a pesquisa.

JUSTIFICATIVA

A pesquisa se justifica pela crescente importância de tornar as tecnologias e serviços digitais governamentais inclusivos para todos os segmentos da população, especialmente para aqueles que podem enfrentar barreiras. Por meio desta pesquisa, espera-se identificar obstáculos específicos enfrentados pelo público alvo ao utilizar serviços do Governo Eletrônico e propor soluções práticas para aumentar a acessibilidade e usabilidade desses sistemas.

OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa tem como objetivo analisar, a partir da opinião dos servidores públicos aposentados e pensionistas, os desafios e as oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR.

PROCEDIMENTOS

A sua participação se dará pela assinatura deste termo. Após o consentimento, o senhor(a) receberá uma cópia do documento. É recomendado que o senhor(a) leia e guarde este arquivo. A pesquisa será realizada por meio de um formulário, composto por perguntas fechadas, em que o senhor(a) marcará um “x” na resposta que desejar, bem como por questões abertas, em que o senhor(a) poderá discorrer sobre as

respostas, podendo tecer comentários sobre o que foi perguntado. O objetivo deste formulário é reunir informações sobre a experiência de uso da plataforma SOUGOV.BR, buscar entender como os usuários interagem com a plataforma, identificar dificuldades ou obstáculos que possam surgir durante sua utilização e explorar as percepções em relação à sua funcionalidade e eficiência.

DURAÇÃO E LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa será realizada de modo presencial, com duração prevista entre 10 (dez) a 15 (quinze) minutos.

RISCOS E DESCONFORTOS

Consideram-se mínimos os riscos aos quais o(a) Sr.(a) será submetido, pois se trata de pesquisa não-experimental, no entanto, apesar de reduzidos, existem riscos de vazamento de informações do participante e de dano emocional. Dessa forma, a fim de mitigá-los e tornar o momento da aplicação de formulário o mais confortável e acolhedor possível, foi adotada como ação preventiva que a aplicação será conduzida em um ambiente reservado previamente definido pela pesquisadora, com garantia de privacidade e condições adequadas para o conforto do(a) Sr.(a). Além disso, será assegurado que qualquer dado coletado seja tratado de forma anônima, reduzindo significativamente os riscos de vazamento de informações. Adicionalmente, informamos as limitações da pesquisadora para assegurar total confidencialidade e potencial risco de sua violação. Caso algo aconteça, providências administrativas, civis e criminais poderão ser tomadas para resguardar seus direitos. No entanto, todo o processo é voluntário, o sigilo é garantido e o anonimato mantido, podendo responder apenas às perguntas que quiser ou se afastar da pesquisa sem prejuízos.

BENEFÍCIOS

Os benefícios desta pesquisa consistem em permitir que os servidores aposentados e pensionistas contribuam para a melhoria da plataforma SOUGOV.BR, relatando suas experiências e sugerindo soluções. A pesquisa visa identificar os principais desafios e oportunidades no uso da

plataforma e entender os serviços mais utilizados, o que pode resultar em um sistema mais intuitivo, eficiente e inclusivo. Dessa forma, os participantes ajudam a construir uma plataforma que atenda melhor às suas necessidades, promovendo maior acessibilidade e qualidade nos serviços oferecidos.

ACOMPANHAMENTO E ASSISTÊNCIA

Durante o período da pesquisa, o(a) senhor(a) terá assistência da pesquisadora, pois serão fornecidas todas as explicações e informações necessárias. Potencializa-se assim sua eficiência e eficácia, com o intuito de evitar possíveis danos à pesquisa. Quanto aos aspectos descritos no item riscos e desconfortos, garante-se a possibilidade do participante não continuar a responder o formulário a qualquer momento. Fica garantido o acesso aos resultados da pesquisa, bem como o acesso ao termo de consentimento sempre que solicitado, além da cópia disponibilizada.

GARANTIA DE RECUSA EM PARTICIPAR DA PESQUISA E/OU RETIRADA DE CONSENTIMENTO

O(A) senhor(a) não é obrigado(a) a participar da pesquisa, podendo deixar de participar dela em qualquer momento de sua execução, sem que haja penalidades ou prejuízos decorrentes de sua recusa. Caso decida retirar seu consentimento, o(a) senhora(a) não mais será contatado(a) pelos pesquisadores.

GARANTIA DE MANUTENÇÃO DO SIGILO E PRIVACIDADE

Os pesquisadores se comprometem a resguardar sua identidade durante todas as fases da pesquisa, inclusive durante e após publicação, respeitando-se, inclusive, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados.

GARANTIA DE RESSARCIMENTO FINANCEIRO

Esta pesquisa não lhe trará despesas, ou seja, o(a) senhora(a) não pagará nada por participar. Também não terá compensações financeiras relacionadas à sua participação no estudo, pois não haverá necessidade de deslocamento para a participação na pesquisa.

GARANTIA DE INDENIZAÇÃO

A garantia de indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa está condicionada de acordo com o item IV. 4.c da Res. CNS 466/2012. Ressaltamos que este procedimento deve obedecer a Lei nº 8.112/1990, ou seja, caso perceba que há alguma irregularidade de desrespeito humano, manifestar-se junto a Comissão de Ética da Ufes.

ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E DENÚNCIAS OU PROBLEMAS NA PESQUISA

Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, o(a) senhor(a) pode contatar a pesquisadora pelo telefone (27) 99923-3495, pelo e-mail: patricia.curbani@ufes.br, ou pelo endereço Avenida Central, 265, Colina de Laranjeiras, Serra-ES, CEP 29167-114. Em caso de denúncias e ou intercorrências na pesquisa, poderá ser realizado contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Ufes (CEP). O contato poderá ser feito: pelo telefone (27) 3145-9820, pelo e-mail cep.goiabeiras@gmail.com, pessoalmente ou pelo correio, no seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Campus Universitário, sala 07 do Prédio Administrativo do CCHN, Goiabeiras, Vitória - ES, CEP 29.075-910.

CONSENTIMENTO

Caso deseje participar, basta dizer “sim, concordo em participar” antes da realização da entrevista. Caso não deseje participar, basta dizer “não concordo em participar”.

CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Declaro que fui verbalmente informado e esclarecido sobre o presente documento, entendendo todos os termos acima expostos, e que voluntariamente aceito participar deste estudo. Também declaro que recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, de igual teor, assinada pelo pesquisador principal e por mim como participante, com assinaturas e rubricas em todas as páginas.

Vitória/ES, _____ de _____ de _____.

Participante da pesquisa

Na qualidade de pesquisadora responsável pela pesquisa “Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas”, eu, Patricia Curbani De Pietre, declaro ter cumprido as exigências do(s) item(s) IV.3 e IV.4 (se pertinente), da Resolução CNS 466/2012, a qual estabelece diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Patricia Curbani De Pietre
Pesquisadora Responsável

Vitória/ES, _____ de _____ de _____.

APÊNDICE D - Roteiro de entrevista semiestruturada

1. Perfil do Usuário

1. Qual o seu cargo?
2. Há quanto tempo você trabalha na área de Gestão de Pessoas?
3. Quais são suas principais atribuições no setor?

1.2 Uso do SOU.GOV.BR

1. Você utiliza o aplicativo SOU.GOV.BR para fins pessoais (por exemplo, acesso a contracheque, prova de vida etc.)? Com que frequência?
2. Você auxilia outros servidores a utilizarem o aplicativo? Com que frequência?
3. Qual o perfil dos usuários que você atende em relação ao uso do SOU.GOV.BR? (Por exemplo, aposentados, ativos, pessoas com dificuldades tecnológicas etc.)
4. Como você avalia a interface do SOU.GOV.BR? É intuitiva e de fácil navegação?
5. Você já enfrentou dificuldades ao utilizar o aplicativo? Se sim, quais?
6. Como é a experiência dos usuários que você atende? Quais as principais dificuldades relatadas?
7. O aplicativo atende às suas necessidades enquanto servidor ativo? Há alguma funcionalidade que você sente falta?
8. O atendimento digital oferecido pelo SOU.GOV.BR (como chat ou suporte técnico) é eficiente? Já precisou entrar em contato? Como foi a experiência?
9. Como você avalia a confiabilidade do aplicativo? Já enfrentou erros, instabilidades ou falhas no sistema?
10. O que poderia ser melhorado no SOU.GOV.BR para facilitar o seu uso?
11. Que tipo de suporte adicional poderia ser oferecido para os usuários com dificuldades?
12. Você acredita que o aplicativo contribui para a modernização e eficiência da Gestão Pública? Por quê?
13. Gostaria de acrescentar algo sobre sua experiência com o SOU.GOV.BR?

14. Alguma sugestão para facilitar o acesso dos servidores ao aplicativo?

APÊNDICE E - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (entrevista semiestruturada)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O(A) senhor(a) _____ foi convidado(a) a participar da pesquisa intitulada “**Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas**”, sob a responsabilidade de Patricia Curban De Pietre, mestranda em Gestão Pública, orientanda da professora Dra. Adriana Fiorotti Campos. A sua participação é voluntária, portanto, o(a) senhor(a) pode desistir ou se retirar a qualquer momento, sem que isso prejudique a pesquisa.

JUSTIFICATIVA

A pesquisa se justifica pela crescente importância de tornar as tecnologias e serviços digitais governamentais inclusivos para todos os segmentos da população, especialmente para aqueles que podem enfrentar barreiras. Por meio desta pesquisa, espera-se identificar obstáculos específicos enfrentados pelo público alvo ao utilizar serviços do Governo Eletrônico e propor soluções práticas para aumentar a acessibilidade e usabilidade desses sistemas.

OBJETIVO DA PESQUISA

A pesquisa tem como objetivo analisar, a partir opinião dos servidores públicos aposentados e pensionistas, os desafios e as oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR.

PROCEDIMENTOS

A sua participação se dará pela assinatura deste termo. Após o consentimento, o senhor(a) receberá uma cópia do documento. É recomendado que o senhor(a) leia e guarde este arquivo. Com a sua permissão, as informações obtidas por meio dessa entrevista serão gravadas, alguns pontos registrados por meio de anotações e os áudios serão transcritos. Serão utilizados apenas as transcrições dos áudios da entrevista. Não haverá a divulgação de sua voz. O(A) senhor(a) não será identificado(a), sendo assegurado(a) o sigilo de sua participação em todas as fases da pesquisa quando apresentados os resultados. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada.

O(A) senhor(a) foi selecionado(a) para participar desta entrevista porque atua em um cargo que possui atribuições

importantes para o alcance de esclarecimentos para a pesquisa. Assim, o roteiro de entrevista contém 20 perguntas e está estruturado em 2 (duas) etapas: perfil do respondente (seis perguntas) e avaliação do aplicativo (14 perguntas). O objetivo desta entrevista é reunir informações sobre a experiência de uso da plataforma SOUGOV.BR, buscar entender como os usuários interagem com a plataforma, identificar dificuldades ou obstáculos que possam surgir durante sua utilização e explorar as percepções em relação à sua funcionalidade e eficiência.

DURAÇÃO E LOCAL DA PESQUISA

A pesquisa será realizada de modo presencial, com duração prevista de 1 (uma) hora e trinta minutos.

RISCOS E DESCONFORTOS

Consideram-se mínimos os riscos aos quais o(a) Sr.(a) será submetido, pois se trata de pesquisa não-experimental, no entanto, apesar de reduzidos, existem riscos de vazamento de informações do participante e de dano emocional. Dessa forma, a fim de mitigá-los e tornar o momento da entrevista o mais confortável e acolhedor possível, foi adotada como ação preventiva que a entrevista será conduzida em um ambiente reservado previamente definido pela pesquisadora, com garantia de privacidade e condições adequadas para o conforto do(a) Sr.(a). Além disso, será assegurado que qualquer dado coletado seja tratado de forma anônima, reduzindo significativamente os riscos de vazamento de informações. A pesquisadora se comprometerá em tomar todos os cuidados para minimizar esses riscos, como a realização de download dos áudios para o computador pessoal do(a) entrevistador(a), não permitindo que fique salvo na “nuvem”, e posterior exclusão dos arquivos do *smartphone*. Além disso, o(a) entrevistador(a) assegurará que a entrevista somente será utilizada para a transcrição do áudio, não sendo utilizada para outros fins. Adicionalmente, informamos as limitações da pesquisadora para assegurar total confidencialidade e potencial risco de sua violação. Caso algo aconteça, providências administrativas, civis e criminais poderão ser tomadas para resguardar seus direitos. No entanto, todo o processo é voluntário, o sigilo é garantido e o anonimato mantido, podendo responder apenas às perguntas que quiser ou se afastar da pesquisa sem prejuízos.

BENEFÍCIOS

Os benefícios desta pesquisa para os servidores que atendem ao público de servidores aposentados e pensionistas, consistem em proporcionar um atendimento mais eficiente e qualificado, uma vez que a identificação das

principais dificuldades enfrentadas pelos usuários permitirá orientações mais precisas e eficazes. Além disso, a otimização dos processos internos reduzirá o tempo gasto na resolução de problemas recorrentes, permitindo que os servidores direcionem seus esforços para atividades estratégicas. A pesquisa também contribuirá para a diminuição da demanda por suporte, já que um sistema mais intuitivo e funcional aumentará a autonomia dos aposentados e pensionistas no uso da plataforma. Com isso, os servidores poderão atuar de forma mais produtiva, sem sobrecarga causada por falhas operacionais do aplicativo. Outro benefício é o engajamento na modernização dos serviços, permitindo que os próprios servidores participem ativamente da construção de uma ferramenta mais alinhada às necessidades reais dos usuários.

ACOMPANHAMENTO E ASSISTÊNCIA

Durante o período da pesquisa, o(a) senhor(a) terá assistência da pesquisadora, pois serão fornecidas todas as explicações e informações necessárias. Potencializa-se assim sua eficiência e eficácia, com o intuito de evitar possíveis danos à pesquisa. Quanto aos aspectos descritos no item riscos e desconfortos, garante-se a possibilidade do participante não continuar a responder à entrevista a qualquer momento. Fica garantido o acesso aos resultados da pesquisa, bem como o acesso ao termo de consentimento sempre que solicitado, além da cópia disponibilizada.

GARANTIA DE RECUSA EM PARTICIPAR DA PESQUISA E/OU RETIRADA DE CONSENTIMENTO

O(A) senhor(a) não é obrigado(a) a participar da pesquisa, podendo deixar de participar dela em qualquer momento de sua execução, sem que haja penalidades ou prejuízos decorrentes de sua recusa. Caso decida retirar seu consentimento, o(a) senhora(a) não mais será contatado(a) pelos pesquisadores.

GARANTIA DE MANUTENÇÃO DO SIGILO E PRIVACIDADE

Os pesquisadores se comprometem a resguardar sua identidade durante todas as fases da pesquisa, inclusive durante e após publicação, respeitando-se, inclusive, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados.

GARANTIA DE RESSARCIMENTO FINANCEIRO

Esta pesquisa não lhe trará despesas, ou seja, o(a) senhora(a) não pagará nada por participar. Também não terá compensações financeiras relacionadas à sua participação no estudo, pois não haverá necessidade de deslocamento para a participação na pesquisa. O(A) senhor(a) não terá gasto ou quaisquer despesas

por participar da entrevista. Se porventura ocorrerem, o senhor(a) será devidamente ressarcido(a) de possíveis gastos ou despesas.

O(A) senhor(a) poderá se recusar a participar ou a responder as perguntas a qualquer momento. Isso não acarretará prejuízo pessoal ou coação caso seja sua decisão.

GARANTIA DE INDENIZAÇÃO

A garantia de indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa está

condicionada de acordo com o item IV. 4.c da Res. CNS 466/2012. Ressaltamos que este procedimento deve obedecer a Lei nº 8.112/1990, ou seja, caso perceba que há alguma irregularidade de desrespeito humano, manifestar-se junto a Comissão de Ética da Ufes. O(A) pesquisador(a) irá tratar a sua identidade com padrões profissionais de sigilo. Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada.

ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E DENÚNCIAS OU PROBLEMAS NA PESQUISA

Em caso de dúvidas sobre a pesquisa, o(a) senhor(a) pode contatar a pesquisadora pelo telefone (27) 99923-3495, pelo e-mail: patricia.curbani@ufes.br, ou pelo endereço Avenida Central, 265, Colina de Laranjeiras, Serra-ES, CEP 29167-114. Em caso de denúncias e ou intercorrências na pesquisa, poderá ser realizado contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Ufes (CEP). O contato poderá ser feito: pelo telefone (27) 3145-9820, pelo e-mail cep.goiabeiras@gmail.com, pessoalmente ou pelo correio, no seguinte endereço: Av. Fernando Ferrari, 514, Campus Universitário, sala 07 do Prédio Administrativo do CCHN, Goiabeiras, Vitória - ES, CEP 29.075-910.

CONSENTIMENTO

Caso deseje participar, basta dizer “sim, concordo em participar” antes da realização da entrevista. Caso não deseje participar, basta dizer “não concordo em participar”.

CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO

Declaro que fui verbalmente informado e esclarecido sobre o presente documento, entendendo todos os termos acima expostos, e que voluntariamente aceito participar deste estudo. Também declaro que recebi uma via deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, de igual teor, assinada pelo pesquisador

principal e por mim como participante, com assinaturas e rubricas em todas as páginas.

Vitória/ES, _____ de _____ de _____.

Participante da pesquisa

Na qualidade de pesquisadora responsável pela pesquisa “Desafios e oportunidades no uso da plataforma SOUGOV.BR: uma análise na perspectiva de servidores públicos aposentados e pensionistas”, eu, Patricia Curbani De Pietre, declaro ter cumprido as exigências do(s) item(s) IV.3 e IV.4 (se pertinente), da Resolução CNS 466/2012, a qual estabelece diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Patricia Curbani De Pietre
Pesquisadora Responsável

Vitória/ES, _____ de _____ de _____.

APÊNDICE F - Atestado de recebimento do Produto Técnico



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Diretoria de Gestão de Pessoas

ATESTADO DE RECEBIMENTO DE PRODUTO TÉCNICO

Atestamos para fins de comprovação que recebemos o produto, dentro de padrões de qualidade, prazo e viabilidade, contidos no relatório intitulado **Relatório Técnico Conclusivo: desafios enfrentados pelos servidores aposentados e pensionistas no uso do aplicativo SOUGOV.BR**, que teve como origem os resultados da dissertação desenvolvida por Patricia Curbaní De Pietre, no Mestrado Profissional em Gestão Pública da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), orientado pela Profª. D.Sc Adriana Fiorotti Campos. O produto consiste em um Relatório Técnico que visa apresentar os principais desafios enfrentados por servidores aposentados e pensionistas idosos da UFES, no uso do aplicativo SOUGOV.BR, oferecendo sugestões para melhorar a experiência de uso da plataforma por esse público.

Vitória-ES, 04 de setembro de 2020.



Ariana Lirio Pandini Fonseca
Diretora de Gestão de Pessoas/DGP/PROGEP/UFES

ANEXOS

ANEXO A - Autorização da instituição da pesquisa



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Diretoria de Gestão de Pessoas

TERMO DE ANUÊNCIA

Declaramos para devidos fins que estamos de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado "DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS", sob a coordenação e a responsabilidade da mestranda Patricia Curban De Pietre, orientanda da Prof^a. Dr^a Adriana Fiorotti Campos. Assumimos o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa a ser realizada na Diretoria de Gestão de Pessoas, após a devida aprovação no Sistema CEP/CONEP. Nosso apoio será dado mediante a autorização dos seguintes procedimentos a serem realizados pela mestranda, nesta diretoria:

- Aplicação de formulários, realizada de forma presencial pela mestranda, aos aposentados e pensionistas com idade igual ou superior a 60 anos, que comparecerem ao Setor de Atendimento e Recadastramento (Sare).
- Realização de observação dos procedimentos operacionais.

Vitória/ES, 16 de setembro de 2024.



Ariana Lirio Pandini Fosenca
Diretora de Gestão de Pessoas

ANEXO B - Declaração de compromisso ético de não início da pesquisa

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO ÉTICO DE NÃO INÍCIO DA PESQUISA

Eu, Patricia Curbani De Pietre, CPF 147.690.247-03, pesquisador(a) responsável da pesquisa intitulada DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS, declaro que a coleta de dados não foi iniciada, e somente ocorrerá após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa.

Vitória/ES, 10 de dezembro de 2024.

Assinatura do(a) Pesquisador(a) Responsável

PATRICIA
CURBANI DE
PIETRE:147690247
03

Assinado de forma digital
por PATRICIA CURBANI DE
PIETRE:14769024703
Data: 2024.12.10
13:25:28 -03'00'

Patricia Curbani De Pietre – CPF: 147.690.247-03

ANEXO C - Autorização da instituição da pesquisa II



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
Diretoria de Gestão de Pessoas

Declaramos, para devidos fins, que estamos de acordo com a execução do projeto de pesquisa intitulado "DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS", sob a coordenação e a responsabilidade da mestrandia Patrícia Curbani de Pietre, orientanda da Profª. Drª. Adriana Fiorotti Campos. Assumimos o compromisso de apoiar o desenvolvimento da referida pesquisa a ser realizada na Diretoria de Gestão de Pessoas, após a devida aprovação no sistema CEP/CONEP. Nosso apoio será dado mediante autorização dos seguintes procedimentos a serem realizados pela mestrandia, nesta diretoria:

- Realização de entrevistas com roteiro semiestruturado com servidores que atuam no atendimento ao público nesta diretoria;
- Realização de observação dos procedimentos operacionais.



Ariana Lirio Pandini Fonseca
Diretora de Gestão de Pessoas

Vitória, 19 de março de 2025.

ANEXO D - Declaração de compromisso ético de não início da pesquisa II

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO ÉTICO DE NÃO INÍCIO DA PESQUISA II

Eu, Patricia Curbani De Pietre, CPF 147.690.247-03, pesquisador(a) responsável da pesquisa intitulada DESAFIOS E OPORTUNIDADES NO USO DA PLATAFORMA SOUGOV.BR: UMA ANÁLISE NA PERSPECTIVA DE SERVIDORES PÚBLICOS APOSENTADOS E PENSIONISTAS, declaro que a coleta de dados não foi iniciada, e somente ocorrerá após a aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa.

PATRICIA CURBANI DE
PIETRE:14769024703
Assinado de forma digital por
PATRICIA CURBANI DE
PIETRE:14769024703
Dados: 2025.03.17 15:51:45
-03'00'

Assinatura do(a) Pesquisador(a) Responsável

Vitória/ES, 17 de março de 2025.