

PERCEPÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE SERVIÇOS DE E-GOV NO BRASIL: UMA ANÁLISE QUALITATIVA

Jhennifer Pereira Silva
Lorena Caroline Fernandes Santos
Nathália de Melo Santos

Instituto Federal de Brasília (IFB), Brasília – DF, Brasil

Este artigo tem como objetivo verificar a percepção dos usuários sobre os serviços de e-gov oferecidos pelo Distrito Federal e/ou pelo governo federal, um tema importante para a transformação digital dos serviços públicos. Para alcançar o objetivo, foi realizado um estudo qualitativo por meio de entrevistas semiestruturadas com 30 participantes de diferentes perfis demográficos. Os resultados da pesquisa revelaram percepções predominantemente positivas sobre os serviços digitais, destacando a praticidade, eficiência, economia de tempo e recursos, além da conveniência de acessar serviços sem a necessidade de deslocamento. Entre os serviços digitais mais mencionados pelos entrevistados, destacam-se o Gov. br e a Carteira Nacional de Habilitação Digital (CNH). No entanto, foram identificados desafios como a complexidade na navegação, a burocracia digital e as limitações de acessibilidade. O estudo conclui que, embora o e-gov represente uma alternativa eficaz ao atendimento presencial, há necessidade de ajustes para aumentar a inclusão digital e melhorar a experiência do usuário. Dessa forma, esta pesquisa oferece uma visão detalhada das percepções dos usuários sobre os serviços de e-gov, destacando tanto os benefícios percebidos quanto os desafios enfrentados, e fornece um panorama valioso para futuras políticas públicas.

Palavras-chave: e-gov; serviços digitais; percepção do usuário; cidadãos.

PERCEPCIONES DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SERVICIOS DE E-GOV EN BRASIL: UN ANÁLISIS CUALITATIVO

Este artículo tiene como objetivo verificar la percepción de los usuarios sobre los servicios de gobierno electrónico (e-gov) en el Distrito Federal y en el Gobierno Federal, un tema importante para la transformación digital de los servicios públicos. Para lograr este objetivo, se realizó un estudio cualitativo mediante entrevistas semiestructuradas con 30 participantes de diferentes perfiles demográficos. Los resultados de la investigación revelaron percepciones predominantemente positivas sobre los servicios digitales, destacando la practicidad, eficiencia, ahorro de tiempo y recursos, así como la conveniencia de acceder a los servicios sin necesidad de desplazarse. Entre los servicios digitales más mencionados por los encuestados se encuentran Gov.br y la Licencia Nacional de Conducir Digital (CNH). Sin embargo, se identificaron desafíos como la complejidad en la navegación, la burocracia digital y las limitaciones de accesibilidad. El estudio concluye que, aunque el e-gov representa una alternativa eficaz al servicio presencial, es necesario realizar ajustes para aumentar la inclusión digital y mejorar la experiencia del usuario. Así, esta investigación ofrece una visión detallada de las percepciones de los usuarios sobre los servicios de e-gov, destacando tanto los beneficios percibidos como los desafíos enfrentados, y proporciona un panorama valioso para futuras políticas públicas.

Palabras clave: gobierno electrónico; servicios digitales; percepción del usuario; ciudadanos.

XENOPHOBIA AND ITS IMPACTS ON IMMIGRANT FACULTY IN BRAZILIAN HIGHER EDUCATION

This article aims to assess users' perceptions of electronic government (e-gov) services in the Federal District and/or the Federal Government, a crucial topic for the digital transformation of public services. To achieve this goal, a qualitative study was conducted through semi-structured interviews with 30 participants from various demographic backgrounds. The research findings revealed predominantly positive perceptions of digital services, highlighting their practicality, efficiency, time and resource savings, as well as the convenience of accessing services without the need to travel. Among the most mentioned digital services by respondents were Gov.br and the Digital National Driver's License (CNH). However, challenges such as navigation complexity, digital bureaucracy, and accessibility limitations were identified. The study concludes that while e-gov represents an effective alternative to in-person service, adjustments are needed to increase digital inclusion and improve the user experience. Thus, this research provides a detailed view of user perceptions regarding e-gov services, highlighting both perceived benefits and encountered challenges, and offers valuable insights for future public policies.

Keywords: e-government; digital services; user perception; citizens.

1. INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica e a progressiva digitalização dos serviços públicos propiciaram o surgimento do conceito de governo eletrônico, ou e-gov, como uma solução inovadora para aprimorar a eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços oferecidos aos cidadãos. A digitalização dos serviços públicos representa um avanço significativo na modernização da administração pública, prometendo não apenas maior eficiência operacional, mas também um atendimento mais ágil e acessível para os cidadãos. Por meio de plataformas digitais, os indivíduos podem realizar diversas transações e acessar informações sem as barreiras físicas e temporais inerentes aos métodos tradicionais. No entanto, a eficácia desses serviços não depende exclusivamente da implementação tecnológica, mas também da aceitação e satisfação dos usuários (Mitkiewicz, 2024).

Sendo assim, é necessário considerar os fatores que incentivam ou desencorajam a utilização do e-gov pelos cidadãos, pois a análise dessas percepções pode revelar lacunas na experiência do usuário, desafios na navegação das plataformas e aspectos que requerem ajustes para atender de forma mais eficaz às necessidades da população (Mitkiewicz, 2024). Portanto, a compreensão de como os usuários percebem esses serviços pode fornecer *insights* sobre os pontos fortes e as áreas que necessitam de aprimoramento, além de nortear as políticas públicas voltadas para a modernização e o aperfeiçoamento do atendimento eletrônico.

Diante do exposto, o presente artigo propõe a seguinte questão norteadora: Quais são as percepções dos usuários sobre os serviços de e-gov disponibilizados pelo governo? Para responder a esta questão, define-se o seguinte objetivo de pesquisa: verificar a percepção dos usuários sobre os serviços de e-gov oferecidos pelo Distrito Federal e/ou pelo governo federal. Neste trabalho, percepção sobre os serviços de e-gov refere-se ao modo como os usuários interpretam e avaliam os serviços públicos eletrônicos (Ilieva *et al.*, 2024).

Este artigo está estruturado da seguinte forma: inicia-se com a presente introdução, seguida pelo referencial teórico. Na terceira seção, são apresentados os aspectos metodológicos. A quarta seção expõe os resultados alcançados, e a quinta seção traz as considerações finais do estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O termo governo eletrônico (e-gov) refere-se à aplicação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) para otimizar a administração governamental, fornecendo serviços de forma eficiente e transparente. Quando bem projetadas e implementadas, as iniciativas de e-gov podem aumentar a eficiência dos serviços públicos, simplificar a regulamentação governamental, fortalecer a participação e a confiança da sociedade no governo, além de economizar recursos

para cidadãos, empresas e o próprio governo. O e-gov também pode promover um governo mais responsivo e transparente, destacando a inclusão digital e a interação entre governo e cidadãos (Kant, 2022; Mykhalchenko, 2022).

No Brasil, a proposta de e-gov surgiu na década de 1990, oriunda das reformas administrativas do Estado, com a utilização de tecnologias para informatizar os processos públicos (Mesquita, 2019). Desde então, o e-gov tem sido implementado de forma gradual, com a disponibilização de diversos serviços públicos on-line, tais como a declaração de imposto de renda, e emissão de documentos e consultas a serviços de saúde (Furtado; Jacinto, 2010). Conforme Mitkiewicz (2024), nos últimos anos nota-se uma aceleração na transformação digital dos serviços públicos, com um aumento significativo na utilização de serviços digitais em diferentes níveis.

Os serviços de governo eletrônico podem ser divididos em quatro categorias: governo para empresas (G2B), governo para governo (G2G), governo para funcionários (G2E) e governo para o cidadão (G2C). Este artigo se concentra principalmente na categoria G2C, que se refere à interação entre o governo e os cidadãos. Cada uma dessas categorias busca aprimorar a eficiência, transparência e acessibilidade dos serviços públicos e dos processos administrativos frente a um determinado grupo de usuários (Furtado; Jacinto, 2010).

Nookhao e Kiattisin (2023) apontam que diversos fatores são cruciais para o sucesso de iniciativas de governo eletrônico (e-gov), estando, entre eles, a qualidade dos sistemas de informação governamentais, a aceitação da tecnologia pelos cidadãos, suas competências em informática e tecnologia digital, além da construção de confiança no governo. Silva, Zitkus e Freire (2023) complementam, destacando que o uso dos serviços de e-gov varia conforme o nível de educação e o conhecimento dos usuários em tecnologia e internet. Também é necessário personalizar o uso dessas ferramentas para diferentes perfis, de modo a atender às necessidades e contextos específicos de cada usuário (Bataineh; Abu-Shanab, 2016).

Teo, Srivastava e Jiang (2008) demonstram que a confiança no governo e nas tecnologias digitais é um fator determinante na disposição dos cidadãos em adotar serviços de e-gov, influenciada por variáveis como confiança, facilidade de uso e percepção de utilidade. Além disso, Carter e Bélanger (2005) indicam que a percepção de facilidade de uso e a experiência prévia com tecnologia também facilitam a adoção desses serviços. Esses achados evidenciam que a aceitação de tecnologias de e-gov é multifacetada e depende tanto de aspectos técnicos quanto sociais.

Apesar do uso de plataformas de e-gov ter se expandido nos últimos anos, devido a necessidade de modernização dos serviços públicos e pela demanda por maior eficiência e transparência (Mesquita, 2019; Costa; Cappellozza; Castro, 2014), a aceitação da tecnologia ainda é um fator crucial para o seu sucesso. Toda a estrutura de e-gov precisa estar alinhada

para promover fatores que favoreçam o uso das soluções propostas e reduzam as barreiras enfrentadas pela sociedade. Isso porque, como visto, o sucesso na adoção de um serviço de e-gov não depende apenas das características técnicas do serviço, mas também do perfil dos cidadãos que irão utilizá-lo (Vargas *et al.*, 2021).

3. METODOLOGIA

O presente artigo pode ser caracterizado como de abordagem qualitativa, com coleta de dados realizada por entrevistas semiestruturadas, com uso da técnica de análise de conteúdo para analisar os dados. Um estudo qualitativo se concentra na compreensão de fenômenos sociais e comportamentais a partir da perspectiva dos participantes, considerando todos os pontos de vista como importantes (Godoy, 1995). A pesquisa qualitativa é essencial para entender as dinâmicas e complexidades das relações sociais, permitindo uma análise detalhada dos fenômenos estudados (Minayo, 2001), o que destaca a importância da abordagem qualitativa para capturar as percepções e os significados atribuídos pelos indivíduos aos seus contextos e interações (Flick, 2009).

3.1 Instrumento de coleta de dados

Para a coleta de dados, foi elaborado um roteiro de entrevista semiestruturado, o qual é considerado uma ferramenta flexível que permite ao entrevistador discorrer de forma subjetiva sobre questões colocadas, mesmo seguindo um roteiro prévio (Santos; Jesus; Battisti, 2021). A entrevista semiestruturada se concentra em um tema específico, para o qual são elaboradas perguntas principais, complementadas por outras pertinentes às circunstâncias da entrevista (Manzini, 2004).

Além das questões concernentes ao tema da pesquisa, foram inseridas no instrumento perguntas para caracterização do entrevistado, tais como: nome, e-mail, sexo, idade, ocupação e escolaridade. Em seguida, foram realizadas as questões relacionadas ao objeto da pesquisa, conforme o Quadro 1.

Quadro 1 - Questões do roteiro de entrevista

1	Você conhece algum serviço digital do governo? Se sim, qual(is)?
2	Qual sua opinião sobre os serviços digitais do governo?
3	Se a pessoa respondeu SIM na questão 1, perguntar: Você usa esse(s) serviço(s) digital(is) do governo? Sim (ir para questão.4) Não (ir para questão.7). Por quê?
4	Se a pessoa respondeu SIM na questão 3, perguntar: Você sente alguma dificuldade em utilizar esses serviços digitais?
5	Você consegue resolver as suas demandas usando os serviços digitais do governo? Por quê? Como?
6	Como você ficou sabendo sobre os serviços digitais do governo que você usa?
7	Se a pessoa respondeu NÃO na questão 1, perguntar: Como você resolve as suas demandas com o governo? O que precisa ser feito? Por quê?
8	Você está satisfeito(a) com o serviço prestado dessa maneira? Por quê?
9	O que precisaria ser feito para você acessar o serviço do governo de forma digital?

Fonte: elaboração própria.

3.2 Coleta de dados

As entrevistas foram conduzidas entre os dias 9 de maio e 17 de junho de 2024, presencialmente ou via ligação telefônica por telefone celular, a partir de agendamento prévio, com moradores de Brasília, no Distrito Federal. Foram conduzidas 30 entrevistas por conveniência, todas gravadas com ferramentas de gravação e com autorização dos respondentes. As entrevistas foram realizadas por duas pesquisadoras, as quais foram responsáveis por entrevistar um grupo de pessoas cada. O Quadro 2 apresenta as características dos entrevistados.

Quadro 2 - Caracterização dos entrevistados

Entrevista	Idade	Sexo	Ocupação	Escolaridade	Modalidade
1	17	M	Estudante	E.M.I.	L.T.
2	19	M	Estudante	S.I.	L.T.
3	20	M	Jovem Aprendiz	E.M.C.	Presencial
4	21	F	Estudante/Estagiária	S.I.	L.T.
5	21	F	Estudante	S.I.	L.T.
6	24	F	Desempregada	E.M.C.	Presencial
7	24	F	Pedagoga	Sup. Comp.	L.T.
8	24	F	Auxiliar Administrativo	Sup. Comp.	L.T.
9	25	F	Estudante	S.I.	Presencial
10	25	M	Analista Financeiro	Sup. Comp.	L.T.
11	25	M	Estudante/Promotor de uma Empresa	S.I.	Presencial

Entrevista	Idade	Sexo	Ocupação	Escolaridade	Modalidade
12	26	M	Servidor Público	S.C.	Presencial
13	27	F	Análise de Os	Sup. Comp.	L.T.
14	30	F	Dona de Casa	S.I.	Presencial
15	33	M	Autônomo	E. M.C.	Presencial
16	36	F	Estudante/Estagiária	Sup. Comp.	Presencial
17	39	F	Servidora Pública	P.G.	Presencial
18	40	M	Chefe do Núcleo de Material e Patrimônio	Sup. Comp.	Presencial
19	40	F	Estudante	S.I.	L.T.
20	46	F	Servidora Pública	Mestrado.	Presencial
21	46	F	Servidora Pública	P.G.	Presencial
22	48	M	Autônomo	E.M.I.	Presencial
23	49	M	Advogado	P.G.	L.T.
24	53	M	Funcionário de Empresa Pública	Sup. Comp.	Presencial
25	53	M	Servidor Público	Sup. Comp.	Presencial
26	55	M	Servidor Público	P.G.	Presencial
27	64	M	Aposentado/Servidor Público	Sup. Comp.	Presencial
28	64	F	Auxiliar Administrativo	E.M.C.	Presencial
29	64	F	Aposentada	Sup. Comp.	L.T.
30	68	F	Dentista	Sup. Comp.	Presencial

Legendas - Escolaridade: E.M.C. - Ensino Médio Completo; E. M. I. - Ensino Médio Incompleto; S.C. - Superior Completo; S.I - Superior Incompleto; P. G. - Pós-graduação. Modalidade: L.T. - Ligação Telefônica

Fonte: elaboração própria.

Para definir o número de entrevistados, adotou-se a técnica da saturação teórica. A definição da amostragem por saturação atua como um instrumento teórico aplicável em pesquisas qualitativas, determinando o tamanho final da amostra ao interromper a aquisição de dados novos (Falqueto; Hoffmann; Farias, 2018).

3.3 Análise dos dados

A pesquisa utilizou a técnica de análise de conteúdo para examinar os dados coletados nas entrevistas. Segundo Cardoso, Oliveira e Ghelli (2021), essa técnica é eficaz para a análise de dados provenientes das comunicações, particularmente para aprofundar as camadas mais profundas de significado incorporadas nas mensagens, sem comprometer sua validade científica. A análise de conteúdo, conforme Bardin (2016), envolve um processo sistemático de descrição

das mensagens, permitindo a inferência de conhecimento sobre as condições de produção e recepção. A técnica identifica padrões em estudos qualitativos por meio de etapas como pré-análise, codificação, categorização e interpretação dos dados, visando revelar significados além do discurso superficial. Além disso, o processo é iterativo, sem fronteiras claras entre a coleta de informações, a análise e a interpretação (Bardin, 2016).

Por fim, para transcrever as gravações das entrevistas, foi utilizada a plataforma *TurboScribe*, ferramenta baseada em inteligência artificial avançada para converter gravações de áudio em texto, e que está disponível on-line.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para esse trabalho foram entrevistadas 30 pessoas, sendo 16 mulheres e 14 homens. A idade dos entrevistados variou de 17 a 68 anos, e sobre a escolaridade, 4 possuem ensino médio completo, 2 possuem ensino médio incompleto, 11 possuem ensino superior completo, 7 possuem ensino superior incompleto, 4 possuem especialização e 1 possui mestrado. As ocupações variaram bastante, passando por estudantes, dentistas e advogados (Quadro 2).

4.1 Percepções sobre os serviços digitais do governo

Nota-se que todos conhecem pelo menos um serviço digital oferecido pelo governo, e possuem uma percepção de praticidade e utilidade ao usar os serviços digitais governamentais. Braga e Gomes (2016) asseveram que os serviços digitais proporcionados pelo e-gov permitem que os cidadãos acessem serviços públicos personalizados, de alta qualidade, sem a restrição de horários ou locais específicos de atendimento, reduzindo significativamente a perda de tempo em filas e deslocamentos desnecessários. Tal facilidade de acessar informações e resolver questões pelo celular, a qualquer momento e lugar, é destacada por vários entrevistados como forma de otimizar o tempo e evitar deslocamentos, além da comodidade de resolver questões sem enfrentar filas e demoras no atendimento presencial, conforme trazido pelos entrevistados:

Evita, principalmente, a pessoa de se locomover, de pegar uma condução, de usar seu carro. É econômico em tudo. No tempo, no combustível. Então, tudo isso é uma maravilha. (Entrevista 13)

Uso para facilitar a vida. Agilizar. Você encurta o tempo. Evita deslocamento à toa. E você obtém informações de forma rápida e objetiva. (Entrevista 12)

É porque tá em qualquer momento, né? Eu pego pelo celular mesmo. Então, em qualquer momento que eu lembro que eu preciso de ver uma coisa, que aconteceu um problema, eu quero fazer uma reclamação. É tudo na hora. Então, facilita pela

portabilidade. (Entrevista 17)

[...], mas é algo que às vezes se você fosse lá, ficasse numa fila o dia inteiro, às vezes você mesmo não ia conseguir. Então é bom estar no conforto de casa, disputando com as pessoas on-line. (Entrevista 28)

Outro ponto que se destacou nas entrevistas é a simplificação de processos e a redução de materiais de consumo, por exemplo papel, como fatores que influenciam a percepção positiva que os entrevistados apresentaram sobre os serviços digitais prestados. Essa percepção é reforçada por Iswanto (2019), visto que a digitalização, além de trazer impactos positivos para o meio ambiente, também facilita o acesso da sociedade à informação. Com a informação digital, a sociedade obtém o que deseja com praticidade por meio da triagem e filtragem de diversos tipos de informações, conforme suas necessidades. Os entrevistados abaixo corroboram essa percepção:

O principal serviço que a gente tem aqui é o Serviço Eletrônico de Informações, chamado SEI!. Todos os processos são digitais, raramente se usa papel. Inclusive as nossas assinaturas são todas digitais dentro do processo que está tramitando no SEI!, tanto de aquisição, de compra, licitação e etc. (Entrevista 1)

E hoje em dia, com o monte de afazeres, é bem mais prático. O trabalho desenvolvido pelo aplicativo (Gov.br) otimiza tempo, economiza papel. Enfim, se precisar imprimir alguma coisa, hoje em dia quase ninguém imprime, né? (Entrevista 21)

Então, aí eu baixei nesse aplicativo (Gov.br) e não precisaria mais imprimir o papel, fazer a assinatura manual, tirar a foto, digitalizar, no caso. E com o aplicativo eu só chegava ali, botava ele e assinava. Eu lembro que a demanda demorava muito porque eu tinha que assinar e levar o processo para a UnB para eles assinarem tudo presencialmente. Mas aí depois, com as assinaturas digitais, foi bem mais rápido. (Entrevista 11)

4.2 Benefícios do uso de serviços digitais do governo

Durante as entrevistas foram citados portais e aplicativos que centralizam e integram os serviços digitais, como o Gov.br, e serviços usados isoladamente, como a Carteira de Trabalho Digital. E entre os serviços e plataformas digitais governamentais mais citados estão o Gov.br - utilizado para uma ampla gama de serviços, incluindo assinaturas digitais e acesso a informações pessoais; CNH Digital - versão eletrônica da Carteira Nacional de Habilitação, acessível via aplicativo, que permite ao motorista portar sua habilitação de forma digital e realizar consultas e validações; INSS - conjunto de ferramentas digitais que permitem aos cidadãos acessar serviços do Instituto Nacional do Seguro Social, como agendamento de atendimentos, consultas de benefícios e envio de documentos; SouGov.br - utilizado para gerenciamento de informações

pessoais e de benefícios de servidores; e DETRAN - com serviços relacionados à carteira de motorista digital e agendamentos de outros serviços oferecidos pela organização. O Quadro 3 apresenta os serviços e plataformas digitais mencionadas com a frequência.

Quadro 3 - Serviços e plataformas governamentais digitais

Serviços Digitais	Menções	Serviços Digitais	Menções
Gov.br	20	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS)	3
CNH Digital	7	Centro de Atendimento Virtual da Receita Federal (e-cac) /Imposto de Renda	2
Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)	6	Ouvidoria GDF	2
SouGov.br	6	Inscrição no Enem	2
Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN)	6	e-GDF	2
Assinatura Digital	5	Sistema Eletrônico de informações (SEI!)	2
Carteira de Trabalho Digital	5	Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública (Sinesp)	1
Sistema Único de Saúde (SUS)/ Vacina SUS	4	Departamento de Estradas de Rodagem (DER)	1
Carteira de Identidade Digital	3	Cadastro Único	1
e-Título	3	Agenda DF	1
BRB Mobilidade	3	Bolsa Família	1
Caixa/Caixa Tem	3	Certificado Digital	1

Fonte: elaboração própria.

Os entrevistados demonstram uma percepção positiva em relação ao Gov.br, considerando-o eficiente e útil para aprimorar a prestação de serviços governamentais. Entre os pontos positivos mais citados estão: a conveniência, pois o portal permite acesso digital aos serviços sem necessidade de deslocamento físico, o que economiza tempo e recursos; a interface amigável do Gov.br, pois a navegação e a localização dos serviços desejados são encontrados facilmente, sendo acessível a qualquer momento e lugar via dispositivos conectados à internet, proporcionando flexibilidade e conveniência aos entrevistados; e a unificação de serviços e informações em apenas um portal aumentando a acessibilidade e simplificando os processos administrativos para os cidadãos. As falas abaixo evidenciam esses achados:

A facilidade e a rapidez são o que me faz usar o serviço. A comodidade, assim, de poder resolver longe sem precisar ir lá e me deslocar até o local. (Entrevista 29)

O atrativo é ficar em casa. Não ter que sair mesmo, pegar transporte, ficar nas filas. E nem saber se realmente vai ser atendido do jeito que eu gostaria. Economizar tempo mesmo. (Entrevista 28)

Facilita a questão de tempo, logística, é uma coisa que se tornou prática. Então fica mais fácil, né? O acesso fica mais fácil. Porque, por exemplo, se a gente fosse presencialmente, teria uma fila, teria uma exigência, alguma coisa do tipo, a demora de atendimento, que infelizmente temos isso. (Entrevista 22)

Geralmente eu acho os sites do governo bem simples, né? Geralmente com dois, três cliques, você acha o que você propõe. A não ser que realmente não tenha. (Entrevista 17)

No Gov.br, o sistema fica todo lá. Se a gente precisar de alguma coisa, as informações estão lá, no caso. Ele dá direcionamento pra gente. (Entrevista 25)

O Gov.br, hoje, é completo. Agora dá pra fazer muita coisa via gov. É bem unificado, né? Esse aplicativo gov.br é muito simples. Fácil, né? (Entrevista 24)

O serviço de assinatura digital é o mais citado no âmbito do portal Gov.br. Os entrevistados ressaltam a capacidade de realizar assinaturas digitais de documentos pessoais e profissionais sem a necessidade de se deslocar a cartórios, economizando tempo e recursos, além da gratuidade do serviço prestado.

Eu uso muito o Gov.br para assinatura, não só porque sou servidora, mas assinatura de documentos pessoais com a assinatura digital. Eu acho que isso resolve um bocado de coisa, porque cartório é um lugar que toma tempo e tem horário curto, né? (Entrevista 20)

[...] fui lá no Gov.br, fiz aquele procedimento que foi super-rápido, que é só você entrar na assinatura e tem aqueles três passos, aí você vai, baixa, depois você baixa o contrato assinado e envia, tanto pelo e-mail como pelo app, super prático, né? Porque antigamente tinha que autenticar, tinha que imprimir cópia, tinha que fazer mil coisas, hoje não, hoje você faz rapidinho. (Entrevista 24)

O serviço de Carteira Nacional de Habilitação (CNH), seja por meio da CNH Digital ou da Carteira de Trânsito Digital, foi mencionado em 7 entrevistas e é um dos serviços digitais governamentais mais utilizados pelos entrevistados. Este serviço foi elogiado por promover acesso rápido e fácil às informações da habilitação de trânsito diretamente pelo celular, a qualquer momento e em qualquer lugar, sem a necessidade de portar a versão física do documento. Além disso, os entrevistados também consideram que esse serviço digital simplifica

a gestão de documentos, integrando-se facilmente a outros serviços digitais governamentais, e proporcionando segurança por meio da verificação digital. O entrevistado 4 apresenta seu ponto de vista sobre o serviço:

Vários serviços são por necessidade, mas também porque eu acho muito prático, por praticidade, né? Se eu precisar, por exemplo, da CNH, eu posso não usar a minha física e usar só a eletrônica, então...Essa praticidade, sim, pra mim é muito boa. (Entrevista 4)

4.3 Dificuldades no uso de serviços digitais do governo

Apesar das menções positivas aos serviços digitais de forma geral, alguns entrevistados mencionam que alguns serviços relacionados ao DETRAN não são resolvidos on-line, e que, em alguns casos, as integrações de serviços relacionados ao agendamento de atendimento não funcionam de forma satisfatória. Os entrevistados 11 e 29 falam sobre esse ponto:

Uma das grandes críticas para mim é nessa questão. É precisar ir presencialmente no Detran para poder resolver qualquer problema. Sendo que poderia ser facilmente resolvido com um aplicativo, com um reconhecimento facial ou biometria mesmo. [...] Para resolver algumas demandas sem precisar ir pessoalmente na agência que geralmente está lotada ou tem que fazer agendamento prévio. Aí facilitaria muito se fosse um serviço digital, né? (Entrevista 11)

Por exemplo, no Gov.br, todos os sistemas do governo são integrados. Mas muito difícil. Várias vezes quando você tenta acessar o Detran, por exemplo, pelo Gov.br, dá erro. Quando você entra só pelo Detran, dá certo. Quando você tenta acessar o agendamento que você fez no Detran, pelo Gov.br, não funciona. (Entrevista 29)

Neste contexto de agendamentos, apesar da marcação de horários para atendimento de serviços que são feitos, exclusivamente, de forma presencial, ser realizada via aplicativo, a disponibilidade de vagas não é considerada satisfatória e ocasiona a procura por outras formas de agendamento que, no caso relatado, foi mais efetiva, como relatado pelo entrevistado 25.

Essa semana eu usei para fazer o cadastramento no CadÚnico. E a dificuldade desse do CadÚnico em específico é porque não tinha vaga no caso. Eles dizem vai amanhã, mas esse amanhã nunca chega. No aplicativo nunca tem a vaga, né? Nunca tem vaga. Estava falando que não tem vaga, tente amanhã no caso. E a minha filha conseguiu no WhatsApp, conversando no WhatsApp. Tentei ligando também, mas também não tinha vaga. Mas consegui no WhatsApp, engraçado. Foi isso aí. (Entrevista 25)

Ainda sobre as dificuldades encontradas nos serviços digitais, a complexidade nas etapas de verificação é uma barreira significativa para os usuários dos serviços digitais. De acordo

com o site de dúvidas sobre o funcionamento do Gov.br (Brasil, 2024a), a verificação em duas etapas é importante porque adiciona mais uma camada de segurança, evitando acessos mal-intencionados por meio da inserção de um código de acesso gerado separadamente. No entanto, alguns entrevistados mencionaram que a necessidade de passar por múltiplos níveis de autenticação pode ser confuso e demorado, especialmente para aqueles com menos familiaridade com a tecnologia, resultando, inclusive, na desistência de utilização do serviço. O entrevistado 17 traz essa perspectiva:

Eu só tenho uma dificuldade quando ele manda fazer duas etapas de verificação. Agora vai gerar um código. Aí você tem que ir lá procurar o código que vai gerar aquela de segurança, né? Às vezes, quando acontece isso, eu desisto. (Entrevista 17)

Vargas *et al.* (2021) indicam que há uma influência significativa de fatores como idade, renda familiar, classe econômica, grau de instrução e tipo de dispositivo de acesso, no uso das soluções de e-gov. Nesse contexto, os entrevistados apontaram que o acesso limitado à tecnologia é uma barreira significativa para a utilização eficaz dos serviços digitais. Embora os serviços sejam acessíveis por dispositivos móveis, nem todos os usuários possuem os meios ou o conhecimento técnico necessário para usá-los plenamente. A falta de acesso a equipamentos adequados ou a uma conexão de internet estável pode limitar severamente a capacidade de alguns indivíduos em utilizar esses serviços (Dugdale *et al.*, 2005). Os relatos dos entrevistados 20, 22 e 30 referem-se a esses aspectos:

Assim, na minha realidade, eles ajudam bastante, mas eu tenho uma percepção que eles não são acessíveis para todas as camadas sociais e nem todas as faixas etárias. São de difícil uso, às vezes, para alguém de uma faixa etária mais alta é difícil, eles rodam mal em celulares mais precários. (Entrevista 20)

Por exemplo, eu tenho muita dificuldade de acessar pelo celular, e pelo computador eu não tenho problema nenhum. Pra assinar alguma coisa ou pra ver alguma coisa, pelo celular eu não tenho tanta facilidade, só pelo computador. (Entrevista 22)

A gente que é leigo, é difícil de conseguir resolver. Depende de outra pessoa. É difícil navegar na internet e entender o que está no site. Para quem não tem conhecimento de informática, é difícil. (Entrevista 30)

Mesmo no ambiente digital, a burocracia e o grande volume de textos foram mencionados pelos entrevistados como dificuldades para a resolução de problemas e o acesso a determinados serviços, principalmente para pessoas idosas que não contam com o auxílio de terceiros para acessar os serviços ou com poucas habilidades relacionadas à utilização de tecnologia.

Conforme Vargas *et al.* (2021) os usuários mais jovens têm maior propensão a utilizar os serviços de governo eletrônico, possivelmente devido à sua habilidade superior em lidar com recursos tecnológicos. Isso confirma a percepção dos entrevistados ao relatarem as dificuldades enfrentadas por pessoas de faixa etária mais elevada. Um entrevistado reconhece que, apesar da facilidade proporcionada pela digitalização dos serviços governamentais, a utilização de tais serviços só é possível devido a sua prévia habilidade tecnológica e que, nesse caso, uma pessoa idosa não conseguiria realizá-lo por conta própria. Os relatos abaixo exemplificam esses pontos:

[...] eu acho que por estar nessa faixa etária mais jovem, acho que é um recurso que facilita, dinamiza o dia a dia, mas eu confesso que me preocupo muito com a galera que não tem internet, a galera que tem mais dificuldade, porque é um site com muito texto, com muitas informações, então assim, eu não sei como a galera realmente está com essa disponibilidade de leitura, de entendimento dos aplicativos e dos sites. (Entrevista 19)

Algumas partes dos serviços, dos aplicativos, são muito burocráticos e isso interfere na utilização dele para pessoas mais de idade, pessoas leigas que precisam do auxílio de outras pessoas para fazer a utilização. (Entrevista 10)

Até o aplicativo da Receita Federal, do imposto de renda, eu acho prático, porque a minha mãe é minha dependente e pensionista. Aí ela tinha que fazer aquele reconhecimento de prova de vida. Então, eu acompanho ela desde a época que a gente tinha que ir ao banco fazer a prova de vida. Era muito ruim, porque é uma pessoa velhinha, debilitada, com dificuldade de andar, você tem que ir para uma agência, é cheio, tem degrau, não tem banheiro, é muito ruim. Quando ele teve a prova de vida por reconhecimento facial, facilitou bastante. Embora eu tenha escutado várias pessoas falando da dificuldade que tinham de conseguir fazer isso. Então, eu conseguia fazer com a minha mãe, mas se a minha mãe não me tivesse para fazer com ela, ela não conseguiria. E aí, o que eu percebo é que evolui. Aí alguém falou assim, olha, não precisa mais fazer a prova de vida, porque, ok, você declara a pessoa em qualquer outro serviço do governo, e a gente entende que ela está viva. Então, eles percebem que minha mãe está viva pelo meu imposto de renda. Outras pessoas devem perceber por algum outro aplicativo, algum outro uso, porque eu acho que está conectado. Então, esse é um que facilitou muito, assim, e não é exatamente pelo trabalho. (Entrevista 20)

4.4 Resolutividade de demandas

Majoritariamente, os entrevistados consideram que conseguem resolver suas demandas por meio dos serviços digitais oferecidos pelo governo, destacando a eficiência e rapidez que esses serviços promovem em diferentes tipos de necessidades. E ainda elogiam a possibilidade de oferecer *feedback* sobre o serviço prestado, como pode ser visto nas falas dos entrevistados 7, 1 e 24.

É bem mais prático e eu acho mais fácil de ser atualizado. Por exemplo, o SUS, quando eu me vacinei, eu perdi a carteira de vacinação de Covid, e eu consegui através do aplicativo a certeza que eu tinha tomado a vacina, já que eu precisava da comprovação. E tava lá, tudo certinho. (Entrevista 7)

Quando você faz ali uma declaração do imposto de renda, você rapidamente tem *feedback* e como eu trabalhei no financeiro, muitos serviços com a Receita Federal, você não conversa nem pelo chat, tem todo um robô ali. (Entrevista 1)

Então, a minha experiência, hoje mesmo, quando eles pediram para avaliar o serviço. Eu falei que resolveu meu problema. E aí eles fizeram outra pergunta e nessa outra pergunta eu respondi que o serviço é de excelência. Eles ainda têm isso. Eles colocam a disposição de você uma crítica, né, pra melhorar o serviço. Eles colocam pra responder o questionário e você pode melhorar com as críticas que você faz. (Entrevista 24)

Segundo Santos (2024), a utilização de ferramentas de TICs na administração pública é essencial para acompanhar o aumento das demandas sociais, otimizando o tempo de execução dos processos e reduzindo a burocracia. Isso permite uma maior flexibilidade nas obrigações da administração pública e promove uma gestão mais colaborativa. Como exemplo de ferramenta digital utilizada diretamente na administração pública, foi mencionado o sistema SEI!. Ele consiste em uma ferramenta para a gestão de documentos e processos eletrônicos, com o propósito de promover a eficiência administrativa (Brasil, 2024b) e foi citado como exemplo de rapidez e facilidade no gerenciamento de processos.

Por exemplo, o SEI!. Eu mexo com o processo. A gente não precisa ficar com o processo físico. A gente tramita facilmente, super-rápido. (Entrevista 9)

Portanto, a maioria dos entrevistados relata uma experiência satisfatória com os serviços digitais, considerando-os uma ferramenta valiosa para otimizar o tempo e simplificar processos administrativos. No contexto atual, percebe-se que o e-gov representa uma alternativa mais rápida e conveniente para os cidadãos, facilitando a disponibilidade de serviços governamentais. Contudo, é crucial refletir sobre os elementos que incentivam ou desencorajam sua adoção pelos usuários (Barbosa; Mota, 2022).

4.5 Divulgação dos serviços digitais de governo

Sobre como os entrevistados souberam da existência dos serviços digitais, eles relataram que conheceram por meio de diversas fontes, incluindo campanhas de publicidade oficial, recomendações de amigos e familiares, e pesquisas pessoais na internet. Ahmad, Markkula e Oivo (2013) sugerem que um cidadão provavelmente utilizará os serviços de governo eletrônico

se pessoas importantes para ele também o fizerem. À medida que os usuários se familiarizam com esses serviços, eles podem influenciar seus colegas e amigos a adotarem os serviços de governo eletrônico. Os entrevistados 11 e 19 relatam suas percepções:

Tanto os meus professores incentivavam, como geralmente nos lugares que eu fazia estágio. Minha chefe falou para eu baixar porque facilitaria muito, porque todo mês eu tinha que fazer a assinatura do contracheque e enviar para a empresa, para fazer a intermediação, né? Então, aí eu baixei esse aplicativo e não precisaria mais imprimir o papel, fazer a assinatura manual, tirar a foto, digitalizar, no caso. E com o aplicativo eu só chegava ali, botava ele e assinava. (Entrevista 11)

Assim, pela mídia, tanto televisiva quanto internet mesmo, e indicações de conhecidos. (Entrevista 19)

A necessidade de uso por questões de trabalho, estudo ou pessoais e o compartilhamento de experiências positivas de pessoas próximas, na maioria das vezes, foi um incentivo para a utilização de tais serviços pelos usuários.

Olha, tem coisa agora e hoje em dia que você precisa, né? Você quer fazer uma reclamação, você precisa acessar um aplicativo. Então, na verdade, eu acho que tudo que você procura até no Google, ele te manda para um aplicativo. Então, foi naturalmente a parte de necessidade, não foi porque eu fui procurar, não. Ou porque eu vi propaganda, não. Então, quando eu precisei, eu vi que estava lá. (Entrevista 17)

Então, primeiro a necessidade, né? E tem a questão da locomoção, não preciso ir ao local, e todas as questões que você pode resolver na internet. Então, esse é o principal motivo. (Entrevista 23)

Eu conheci obrigatoriamente, né. Inscrevendo meus netos para o ENEM há algum tempo. Era obrigatório você fazer via Gov.br. [...] Hoje, a carteira profissional é digital. É tudo digital. Eles não têm como eu tinha carteira física. Então, eu conheci por ser o único caminho para fazer inscrição para o ENEM, foi assim que eu conheci. Aí depois vi que eles tinham alguns serviços. Aí eu descobri que tinha um outro serviço e aí eles colocaram mais serviços e aí eu fui me apaixonando pelo meio. (Entrevista 24)

4.6 Síntese das percepções e referências conceituais

Durante as entrevistas, foram mencionadas variáveis que influenciam as percepções dos cidadãos sobre os serviços digitais oferecidos pelo governo. A partir da análise dessas variáveis, identificaram-se os aspectos mais recorrentes entre os entrevistados ao relatarem suas opiniões sobre esses serviços. O Quadro 4 relaciona essas variáveis e apresenta alguns autores que abordaram conceitos semelhantes em suas pesquisas, proporcionando uma base teórica para a interpretação das respostas obtidas.

Quadro 4 - Variáveis mencionadas nas entrevistas

Variáveis	Autores	Variáveis	Autores
Acessibilidade	Alsaeed <i>et al.</i> (2020)	Funcionalidade	Aswar <i>et al.</i> (2023)
Competência na internet	Alomari (2014); Camilleri (2020)	Idade	Camilleri (2020); Sharma (2015)
Complexidade	Alomari (2014); Khan <i>et al.</i> (2023)	Precisão	Venkatesh <i>et al.</i> (2016); Fuentes-Moya <i>et al.</i> (2014)
Conveniência	Venkatesh <i>et al.</i> (2016); Okunola; Rowley (2019)	Desempenho	Anwer <i>et al.</i> (2016); Ma; Zheng (2019)
Eficiência	Sharma (2015); Fuentes-Moya <i>et al.</i> (2014)	Satisfação	Khan <i>et al.</i> (2023); Munyoka; Maharaj (2019)
Facilidade	Dash; Jain (2022); Camilleri (2020)	Usabilidade	Fuentes-Moya <i>et al.</i> (2014); Aswar <i>et al.</i> (2023)
Flexibilidade	Chang; Almaghalsah (2020); Aburumman (2021)	Utilidade	Nookhao <i>et al.</i> (2023); Dash; Jain (2022)

Fonte: elaboração própria.

As entrevistas destacaram a acessibilidade como um fator crítico. De acordo com Cusin (2010), acessibilidade inclui a capacidade de usar qualquer tecnologia assistiva ou dispositivo envolvido em seu contexto que atenda aos padrões convenientemente escolhidos. A funcionalidade também foi abordada, e Aswar *et al.* (2023) afirmam que a facilidade de uso e a eficiência dos serviços são decisivos para a satisfação do usuário.

Além disso, a complexidade foi identificada como um fator que pode dificultar a interação dos cidadãos com os serviços digitais, conforme Alomari (2014), que aponta a percepção de dificuldade de entender e usar uma inovação como um fator que influencia a adoção do e-gov. Segundo Camilleri (2020), a percepção de facilidade pelos usuários tende a fazer com que eles continuem utilizando os serviços de e-gov, especialmente quando percebem que esses serviços são úteis. Essas variáveis, analisadas à luz das entrevistas, mostram que simplificar e otimizar os serviços digitais favorece que sejam considerados acessíveis e funcionais para todos os cidadãos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve como objetivo verificar a percepção dos usuários sobre os serviços de e-gov oferecidos pelo Distrito Federal e/ou pelo governo federal. Constatou-se que o objetivo foi alcançado com base nos resultados apresentados a partir das 30 entrevistas realizadas.

A análise dos dados revelou que os cidadãos entrevistados demonstraram uma percepção geral positiva em relação aos serviços digitais oferecidos pelo governo brasileiro, valorizando especialmente a conveniência e a eficiência proporcionadas por eles. Destacaram também a praticidade de realizar tarefas do conforto de casa e a simplificação de processos, além da

redução do uso de papel e o tempo economizado. Entretanto, alguns entrevistados mencionaram a dificuldade no agendamento on-line, a burocracia e o grande volume de texto como fatores dificultadores da resolução de problemas e do acesso a determinados serviços. Contudo, de forma geral, os serviços digitais foram considerados uma alternativa superior ao atendimento presencial tradicional. Entre os serviços digitais mais mencionados pelos entrevistados, destacaram-se o Gov.br e a Carteira Nacional de Habilitação Digital (CNH).

Entre as limitações presentes neste estudo, pode-se citar o fato de a amostra ter sido definida por conveniência, reunindo, em maior proporção, participantes com nível de familiaridade mais elevado em relação aos serviços de governo eletrônico, o que pode ter influenciado o perfil das respostas. Obteve-se a participação de três respondentes idosos, o que restringe a abrangência das análises sobre esse grupo, que tende a enfrentar desafios adicionais de acesso. Tais desafios podem se acentuar quando associados a condições socioeconômicas e educacionais menos favorecidas, contexto no qual as barreiras tendem a ser ainda mais significativas.

Para pesquisas futuras, recomenda-se um aprofundamento na compreensão das percepções dos usuários que não acessam serviços de e-gov, além de focar grupos sociais distintos, para averiguar possíveis diferenças. Estudos quantitativos com amostras maiores e mais diversificadas, que abranjam diferentes regiões do Brasil, são uma possibilidade. A combinação de métodos qualitativos e quantitativos também podem oferecer uma visão abrangente acerca da aceitação dos serviços.

Futuras investigações poderiam, ainda, explorar a relação entre a literacia digital dos usuários e sua satisfação com os serviços de e-gov, além de avaliar a eficácia das iniciativas governamentais para promover a inclusão digital. Ademais, recomenda-se que sejam realizadas pesquisas com usuários que residem em áreas rurais e distantes dos grandes centros urbanos, visando compreender as percepções desse público específico.

REFERÊNCIAS

ABURUMMAN, Nemer. Extracting the factors that are affecting the hungarian citizens' adoption of e-government services from the viewpoint of university students: extended UTAUT2 model. **Cross-Cultural Management Journal**, v. 23, n. 2, p. 131–144, 2021. Disponível em: https://seaopenresearch.eu/Journals/articles/CMJ2021_I2_1.pdf. Acesso em: 04 ago. 2024.

AHMAD, Muhammad Ovais; MARKKULA, Jouni; OIVO, Markku. Factors affecting e-government adoption in Pakistan: A citizen's perspective. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 7, n. 2, p. 225–239, 2013. Disponível em: <https://www.emerald.com/tg/article-abstract/7/2/225/374496/Factors-affecting-e-government-adoption-in?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 05 ago. 2024.

ALOMARI, Mohammad Kamel. Discovering Citizens Reaction Toward E-Government: Factors in E-Government Adoption. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v.

11, n. 1, 2014b. Disponível em: <https://jistem.tecsi.org/index.php/jistem/article/view/10.4301%252FS1807-17752014000100001>. Acesso em: 13 jul. 2025.

ALSAEED, Duaa; ALKHALIFA, Hend; ALOTAIBI, Hind; ALSHALAN, Raghad; AL-MUTLAQ, Nourah; ALSHALAN, Shahad; BINTALEB, Hind Taleb; ALSAHOW, Areej Mansour. Accessibility evaluation of saudi e-government systems for teachers: A visually impaired user's perspective. **Applied Sciences**, v. 10, n. 21, p. 1–32, 2020. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2076-3417/10/21/7528>. Acesso em: 05 ago. 2024.

ANWER, Mohammad Anwer; ESICHAIKUL, Vatcharaporn; REHMAN, Mariam; ANJUM Maria. E-government services evaluation from citizen satisfaction perspective: A case of Afghanistan. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 10, n. 1, p. 139–167, 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/tg/article-abstract/10/1/139/375526/E-government-services-evaluation-from-citizen?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 9 ago. 2024.

ASWAR, Khoirul; JULIANTO, Wisnu; SUMARDJO, Mahendro; PANJAITAN, Ingrid; NASIR, Azwir. An investigation of the factors affecting citizens' adoption of e-government in Indonesia. **Problems and Perspectives in Management**, v. 21, n. 2, p. 187–197, 2023. Disponível em: <https://www.businessperspectives.org/index.php/journals/problems-and-perspectives-in-management/issue-429/an-investigation-of-the-factors-affecting-citizens-adoption-of-e-government-in-indonesia>. Acesso em: 13 jul. 2024.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BARBOSA, Johny David Soares.; MOTA, Flávio Perazzo Barbosa. Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança. **Revista de Administração Pública**, v. 56, n. 4, p. 441–464, 2022. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/HRjWs9stQyNx8n96D3FJChQ/?lang=pt>. Acesso em: 29 jun. 2024.

BATAINEH, Lana; ABU-SHANAB, Emad. How perceptions of E-participation levels influence the intention to use E-government websites. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 10, n. 2, p. 315–334, 2016. Disponível em: <https://www.emerald.com/tg/article-abstract/10/2/315/374428/How-perceptions-of-E-participation-levels?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 05 ago. 2025.

BRAGA, Lamartine Vieira; GOMES, Ricardo Corrêa. Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability. **Organizações & Sociedade**, v. 23, n. 78, p. 487–506, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/osoc/a/3K9bCDTZsqzrx376Rtk7MN/?lang=pt>. Acesso em: 13 ago. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Ativar a Verificação em Duas Etapas**. [Brasília]: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2024a. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/atendimento-gov.br/duvidas-na-conta-gov.br/ativar-a-verificacao-em-duas-etapas>. Acesso em: 24 jun. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Sistema Eletrônico de Informações - SEI**. [Brasília]: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2024b. Disponível em: <https://www.gov.br/servicoscompartilhados/pt-br/assuntos/gestao-documental/sistema-eletronico-de-informacoes-sei>. Acesso em: 24 jun. 2024.

CAMILLERI, Mark Anthony. The online users' perceptions toward electronic government services. **Journal of Information, Communication and Ethics in Society**, v. 18, n. 2, p. 221–235, 2020. Disponível em: <https://www.emerald.com/jices/article-abstract/18/2/221/221283/The-online-users-perceptions-toward-electronic?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 10 jun. 2024.

CARDOSO, Márcia Regina Gonçalves.; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de.; GHELLI, Kelma Gomes Mendonça. Análise de conteúdo: uma metodologia de pesquisa qualitativa. **Cadernos da Fucamp**, v. 20, n. 43, p. 98-111, 2021. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/cadernos/article/view/2347>. Acesso em: 01 ago. 2024.

CARTER, Lemuria; BÉLANGER, France. The Utilization of E-Government Services: Citizen Trust, Innovation and Acceptance Factors. **Information Systems Journal**, v. 15, p. 5-25, 2005. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>. Acesso em: 23 ago. 2024.

CHANG, Chia-Hua.; ALMAGHALSAH, Husam. Usability evaluation of e-government websites: A case study from Taiwan. **International Journal of Data and Network Science**, v. 4, n. 2, p. 127–138, 2020. Disponível em: https://www.growingcience.com/ijds/Vol4/ijdns_2020_7.pdf. Acesso em: 05 jul. 2024.

COSTA, Érico da Silva; CASTRO, Dagmar Silva Pinto de; CAPPELLOZZA, Alexandre. Adoção e uso de portais de governo eletrônico no ambiente do Sistema Nacional de Ciência e Tecnologia e Inovação: um estudo baseado no modelo UTAUT. **Revista Facecla**, v. 13, n. 3, p. 286–300, 2014. Disponível em: <https://www.periodicosibepes.org.br/index.php/recadm/article/view/1849/797>. Acesso em: 05 jul. 2024.

CUSIN, César Augusto. **Acessibilidade em ambientes informacionais digitais**. 2010. Tese (doutorado) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, 2010. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/entities/publication/71195c51-6744-48cf-9fb4-1e8a13ef943c>. Acesso em: 25 maio 2024.

DASH, Satya Bhusan.; JAIN, Avinash. Experience from E-Government Services: A Topic Model Approach. **IIM Kozhikode Society and Management Review**, v. 2, n. 4, p. 1–14, 2022. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/22779752221126571>. Acesso em: 05 ago. 2024.

DUGDALE, Anni; DALY, Anne; PAPANDREA, Franco; MALEY, Maria. Accessing e-government: Challenges for citizens and organizations. **International Review of Administrative Sciences**, v. 71, n. 1, p. 109–118, 2005. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0020852305051687>. Acesso em: 16 jun. 2024.

FALQUETO, Junia Maria Zandonade.; HOFFMANN, Valmir Emil.; FARIAS, Josivania Silva. Saturação teórica em pesquisas qualitativas: relato de uma experiência de aplicação em estudo na área de administração. **Revista de Ciências da Administração**, p. 40–53, 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/2175-8077.2018V20n52p40>. Acesso em: 05 set. 2024.

FLICK, Uwe. Pesquisa qualitativa e quantitativa. In: FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, cap. 3. p. 39-49, 2009.

FUENTES-MOYA, Claudia Loreto; Caro-Gutiérrez, María Angélica; Rodríguez-Ríos, Alfonso Enrique. Influence of data quality in the preferences of citizens in Municipal e-Government applications. **Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia**, n. 73, p. 176-186, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfiua/n73/n73a17.pdf>. Acesso em: 02 jun. 2024.

FURTADO, Ulisses de Melo; JACINTO, Kleber. E-gov e sua importância na desburocratização administração pública. **Holos**, v. 5, p. 56–73, 2010. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4815/481549223007.pdf>. Acesso em: 08 set. 2024.

GODOY, Schmidt Arlida. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n.2, p. 57-63, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/wf9CgwXVjpLFVgpwNkCgnc/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 01 set. 2024.

ILIEVA, Galina; YANKOVA, Tania; RUSEVA, Margarita; DZHABAROVA, Yulia; ZHEKOVA, Veselina; KLISAROVA-BELCHEVA, Stanislava; MOLLOVA, Tanya; DIMITROV, Angel. Factors Influencing User Perception and Adoption of E-Government Services. **Administrative sciences**, v. 14, n. 3, p. 54–54, 12 mar. 2024. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/378916957_Factors_Influencing_User_Perception_and_Adoption_of_E-Government_Services. Acesso em: 09 ago. 2025.

ISWANTO, Rendy. Paper waste reduction efforts through digitalization. **Visual Communication Design Journal**, v. 4, n. 2, p. 37–47, 2019. Disponível em: <https://journal.uc.ac.id/index.php/VCD/article/view/1320>. Acesso em: 03 fev. 2024.

KANT, Neelam. Implementation of E-Government in Uttar Pradesh: A study of Allahabad District. **Research Review International Journal of Multidisciplinary**, v. 7, n. 2, p. 115–118, 2022. Disponível em: <https://rrjournals.com/index.php/rrijm/article/view/450>. Acesso em: 05 nov. 2024.

KHAN, Sohrab; UMER, Rahila; UDDIN, Noor; MUHAMMAD, Jan; AHMED, NOOR. Identifying the factors affecting individuals’ trust to use social media for e-government services: a conceptual model. **Mehran University Research Journal of Engineering and Technology**, v. 42, n. 1, p. 109–119, 2023. Disponível em: <https://publications.muet.edu.pk/index.php/muetrj/article/view/2133/668>. Acesso em: 10 jul. 2024.

MA, Liang.; ZHENG, Yueping. National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. **International Review of Administrative Sciences**, v. 85, n. 3, p. 1–21, 2019. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020852317703691>. Acesso em: 29 maio 2024.

MANZINI, Eduardo José. Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. In: Seminário Internacional sobre pesquisa e estudos qualitativos, v. 2, 2004, Bauru. A pesquisa qualitativa em debate. **Anais [...]**. Bauru: USC, 2004. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Instituicao/Docentes/EduardoManzini/Manzini_2004_entrevista_semi-estruturada.pdf. Acesso em: 09 mar. 2024.

MESQUITA, Kamila. A evolução do governo eletrônico no Brasil e a contribuição das TIC na redefinição das relações entre governo e sociedade. **Comunicologia - Revista de Comunicação da Universidade Católica de Brasília**, v. 12, n. 2, p. 159–180, 2019. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/RCEUCB/article/view/10900>. Acesso em: 05 ago. 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Ciência, técnica e arte: o desafio da pesquisa social. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 18. ed. Petrópolis: Vozes, p. 9–27, 2001.

MITKIEWICZ, Fernando André Coelho. Transformação digital: análise da implantação da plataforma gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. In: KUBOTA, L. C. (org.).

Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil. 1. ed. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), p. 255–294, 2024.

MUNYOKA, Willard; MAHARAJ, Manoj. S. Privacy, security, trust, risk and optimism bias in e-government use: the case of two Southern African Development Community countries. **South African Journal of Information Management**, v. 21, n. 1, p. 1–9, 2019. Disponível em: <https://sajim.co.za/index.php/SAJIM/article/view/983>. Acesso em: 05 ago. 2024.

MYKHALCHENKO, Alexey. E-governance in the management decision-making process. **Economic Analysis**, v. 32, n. 1, p. 81–94, 2022. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/360822030_e-governance_in_the_management_decision-making_process. Acesso em: 09 out. 2024.

NOOKHAO, Saowakhon.; KIATTISIN, Supaporn. Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. **Heliyon**, v. 9, n. 8, p. 1–21, 2023. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023061522>. Acesso em: 03 set. 2024.

OKUNOLA, Olaseni Muritala.; ROWLEY, Jennifer. User experience of e-government: the Nigeria Immigration Service. **Library Hi Tech**, v. 37, n. 3, p. 355–373, 2019. Disponível em: <https://www.emerald.com/eh/article-abstract/37/3/355/263045/User-experience-of-e-government-the-Nigeria?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 16 jun. 2024.

SANTOS, Alexa Fagundes dos.; JESUS, Gabrieli Guterres de.; BATTISTI, Isabel Koltermann. Entrevista semi-estruturada: considerações sobre esse instrumento na produção de dados em pesquisas com abordagem qualitativa. In: Seminário de Iniciação Científica, 29, 2023, Ijuí. **Anais [...]**. Ijuí: UNIJUÍ, 2023. Disponível em: <https://www.publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/salaokonhecimento/article/view/20805>. Acesso em: 05 ago. 2024.

SANTOS, Yan Vieira dos. Desafios e percepções sobre a utilização de tecnologia da informação na administração pública sob a óptica de gestores e profissionais de TI: uma revisão sistemática. **EmpiricaBR**, v. 2, n. 1, 2024. Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/EmpiricaBR/article/view/14188>. Acesso em: 23 jun. 2024.

SHARMA, Sujeer Kumar. Adoption of e-government services: The role of service quality dimensions and demographic variables. **Transforming Government: People, Process and Policy**, v. 9, n. 2, p. 207–222, 2015. Disponível em: <https://www.emerald.com/tg/article-abstract/9/2/207/374534/Adoption-of-e-government-servicesThe-role-of?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 10 ago. 2024.

SILVA, Leonardo Filipe da; ZITKUS, Emilene; FREIRE, André Pimenta. An exploratory study of the use of the internet and e-government by older adults in the countryside of Brazil. **Information**, v. 14, n. 4, p. 225, 2023. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2078-2489/14/4/225>. Acesso em: 10 ago. 2024.

TEO, Thompson. S. H.; SRIVASTAVA, Shirish C.; JIANG, Li. Trust and electronic government success: an empirical study. **Journal of Management Information Systems**, v. 25, p. 99–131, 2008. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2753/MIS0742-1222250303>. Acesso em: 15 jul. 2024.

VARGAS, Luiz Claudio Mendes; MACADAR, Marie Anne; WANKE, Peter Fernandes; ANTUNES, Jorge Junio Moreira. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, [s. l.], v. 19, p. 792–810, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cebape/a/xRBXWvNNLQBTpyPtwbQn9pF/>. Acesso em: 02 ago. 2024.

VENKATESH, Viswanath; THONG, James; CHAN, Frank; HU, Paul. Managing citizens' uncertainty in e-government services: The mediating and moderating roles of transparency and trust. **Information Systems Research**, v. 27, n. 1, p. 87–111, 2016. Disponível em: <https://pubsonline.informs.org/doi/10.1287/isre.2015.0612>. Acesso em: 29 maio 2024.

Jhennifer Pereira Silva

<https://orcid.org/0009-0006-1268-6355>

Estudante do curso de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Brasília (IFB).

jhenni.estrela@gmail.com

Lorena Caroline Fernandes Santos

<https://orcid.org/0009-0000-8411-0554>

Estudante do curso de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Brasília (IFB).

lorenacarolinefs@gmail.com

Nathália de Melo Santos

<https://orcid.org/0000-0001-9771-0735>

Doutora em Administração pela Universidade de Brasília (UnB).

nsantos.adm@gmail.com