UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO – CCAE
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JOSÉ CARLOS FELICIANO DA SILVA

ACESSIBILIDADE DOS SERVIÇOS DIGITAIS DO DETRAN-PB PARA POPULAÇÃO RURAL DO VALE DO MAMANGUAPE-PB

Mamanguape/PB
2025

JOSÉ CARLOS FELICIANO DA SILVA

ACESSBILIDADE DOS SERVIÇOS DIGITAIS DO DETRAN-PB PARA POPULAÇÃO RURAL DO VALE DO MAMANGUAPE-PB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Bacharelado em Administração do Centro de Ciências Aplicadas e Educação da Universidade Federal da Paraíba, como requisito obrigatório para a obtenção do título de Bacharel em Administração, defendido e aprovado pela banca examinadora constituída pelos docentes:

Documento assinado digitalmente
gov.br
MARIA ANGELUCE SOARES PERONICO BARBOTI
Data: 01/05/2025 20:09:29-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof. Maria Angeluce Soares Perônico Barbotin– UFPB

Orientador(a)/Presidente

Documento assinado digitalmente
gov.br
LAURA MARIA DE AGUIAR MAYER
Data: 30/04/2025 18:41:40-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof.ª Laura Maria de Aguiar Mayer– UFPB Membro da Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
gov.br
MARCIA MARIA DE MEDEIROS TRAVASSOS SAEG
Data: 30/04/2025 10:33:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Prof.ª Marcia Maria de Medeiros Travassos Saeger– UFPB Membro da Banca Examinadora

Mamanguape/PB
2025

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS APLICADAS E EDUCAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

ACESSBILIDADE DOS SERVIÇOS DIGITAIS DO DETRAN-PB PARA POPULAÇÃO RURAL DO VALE DO MAMANGUAPE-PB.

José Carlos Feliciano da Silva – UFPB – kkaal700@gmail.com
Maria Angeluce Soares Seronico Barbotin– UFPB angeluce@ccae.ufpb.br
Laura Maria Aguiar Mayer – UFPB– lauraaguiar27@gmail.com
Marcia Maria de Medeiros Travassos Saeger – UFPB marciatsaeger@yahoo.com.br

RESUMO

O presente trabalho discutiu a percepção da população rural quanto ao acesso e à utilização dos serviços digitais do Detran-PB. A fundamentação teórica abarca a discussão sobre inclusão digital, letramento digital e governo digital. Na metodologia, foi empregada uma abordagem qualitativa de caráter exploratório. A pesquisa permitiu verificar que, apesar dos avanços na digitalização dos serviços públicos, grande parte dos moradores da zona rural que participaram desse estudo ainda encontra dificuldades para utilizá-los de forma individual, o que os obriga a buscar auxílio de terceiros ou a recorrer ao atendimento presencial. De modo geral, constatou-se que ao acessarem os serviços digitais do Detran-PB sentem dificuldades, devido à falta de letramento digital e o acesso limitado a dispositivos tecnológicos que se caracterizam como alguns dos principais desafios enfrentados. Espera-se que este estudo estimule novas reflexões e iniciativas que favoreçam a acessibilidade digital, garantindo que a modernização dos serviços públicos seja, de fato, um avanço para toda a população.

Palavras-chave: Acessibilidade. Inclusão Digital. Governo Digital. Detran-PB.

ABSTRACT

This study analyzed the perception of the rural population regarding access to and use of Detran-PB's digital services. The theoretical basis opens a discussion on digital inclusion, digital literacy, and digital government. The methodology used a qualitative exploratory approach. The research showed that, despite advances in the digitalization of public services, a large part of the rural residents who participated in this study still find it difficult to use them individually, which forces them to seek help from third parties or resort to face-to-face service. In general, it was found that when accessing Detran-PB's digital services, they experienced difficulties due to the lack of digital literacy and limited access to technological devices, which are characterized as some of the main challenges faced. It is hoped that this study will stimulate new reflections and initiatives that favor digital accessibility, ensuring that the modernization of public services is, in fact, an advance for the entire population.

Keywords : Accessibility. Digital Inclusion. Digital Government. Detran-PB.

1 INTRODUÇÃO

O cenário global encontra-se em constante transformação, especialmente no que se refere às novas tecnologias digitais, que oferecem inúmeras oportunidades de acesso ao conhecimento. Nesse contexto, conforme destaca Ferrer (2019), o avanço tecnológico tornou-se um elemento central na modernização da administração pública, proporcionando maior agilidade, eficiência e acessibilidade na prestação de serviços, ampliando, assim, a cidadania e a produtividade dos órgãos públicos. Um dos principais meios impactados por essas transformações foram as plataformas digitais, que passaram a permitir aos cidadãos a realização de diversas atividades de forma remota.

Segundo Castells (2003), os sistemas de informação tornaram-se ferramentas indispensáveis para as organizações, inclusive os órgãos públicos, que passaram a adotar tecnologias digitais com o objetivo de ofertar serviços de maneira mais eficiente e acessível, configurando-se em uma rede de conexões. No âmbito da administração pública, é possível observar a criação de plataformas digitais que facilitam o acesso a esses portais, proporcionando um alcance mais amplo aos cidadãos (Nascimento; Freire; Dias, 2012).

Para Agune e Carlos (2005), o conceito de governo eletrônico pode ser compreendido como um conjunto de ações modernizadoras aplicadas à administração pública, com a finalidade de aprimorar os processos e serviços prestados pelo Estado. No entanto, conforme observa Santos (2010), as áreas rurais ainda demandam maior atenção no que se refere ao processo de inclusão digital, uma vez que a população rural enfrenta dificuldades significativas no acesso aos serviços públicos.

É importante ressaltar que alfabetização digital refere-se à capacidade de utilizar tecnologias digitais de forma crítica e eficaz, incluindo o uso de plataformas na internet, mídias sociais e dispositivos móveis, para viver, aprender e trabalhar em uma sociedade digital (Western Sydney University, 2016).

Diante desse cenário de transição da cultura alfabética para a digital, emergem alguns desafios, especialmente no que diz respeito às disparidades entre indivíduos residentes em áreas rurais e aqueles que possuem letramento digital. Nesse sentido, Silva, Ribeiro e Rodrigues (2005) destacam que, embora as tecnologias da informação proporcionem benefícios claros ao ampliar o conhecimento e facilitar o trabalho, sua implementação no setor público pode apresentar desafios significativos. Da mesma forma, Nascimento, Freire e Dias (2012) ressaltam que a tecnologia da informação

constitui um importante instrumento de apoio à administração pública, pois amplia o alcance dos serviços oferecidos aos cidadãos.

A progressiva digitalização do setor público brasileiro na última década possibilitou o surgimento de projetos emblemáticos em nível federal, os quais transformaram significativamente a relação entre o cidadão e o Estado (OCDE, 2022). Nesse contexto, percebe-se que a tecnologia da informação é um instrumento fundamental de suporte à administração pública, permitindo maior abrangência na oferta de serviços e promovendo novos espaços para o exercício da cidadania, aproximando o Estado dos cidadãos (Silva; Ribeiro; Rodrigues, 2005).

Com o interesse em dicutir esses fenômenos na realidade de pequenos municípios, essa pesquisa se debruçou sobre Mamanguape, na Paraíba. O município destaca-se no cenário estadual e nacional por sua relevância demográfica. De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 2022 a cidade possuía uma população de 44.599 habitantes, com uma densidade demográfica de 132,17 habitantes por quilômetro quadrado, ocupando a 12ª posição em população e a 27ª em densidade demográfica entre os 223 municípios da Paraíba (IBGE, s.d.). Tais dados evidenciam a importância regional de Mamanguape, tanto sob o ponto de vista populacional quanto territorial.

Diante dessa expressiva representatividade, torna-se fundamental a oferta de serviços públicos eficientes e acessíveis à população local. Nesse cenário, destaca-se a atuação do Detran-PB, especialmente pela digitalização de seus processos operacionais. A adoção de plataformas *online* tem possibilitado aos moradores de Mamanguape o acesso a serviços como solicitação da CNH, consultas de veículos, agendamento de exames e pagamento de taxas, reduzindo a necessidade de deslocamentos até as unidades físicas.

Considerando esse panorama, apresenta-se a seguinte questão de pesquisa: qual é a percepção das populações rurais quanto ao acesso e à utilização dos serviços digitais do Detran-PB? Assim, o objetivo geral deste trabalho é discutir a percepção da população rural sobre o acesso e a utilização dos serviços digitais do Detran-PB. Para isso, foram definidos os seguintes objetivos específicos: (1) identificar e descrever os principais processos envolvidos na prestação de serviços digitais do Detran-PB aos cidadãos; (2) mapear os obstáculos enfrentados pelos cidadãos das zonas rurais ao acessarem os serviços digitais do Detran-PB; e (3) investigar as condições tecnológicas da população rural para acessar e utilizar os serviços digitais disponibilizados.

A relevância desta pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender os fatores envolvidos na inclusão digital desse segmento populacional, de modo que políticas públicas possam ser formuladas para mitigar possíveis barreiras. Nesse sentido, este estudo é importante para a área acadêmica de administração, especialmente na esfera da gestão pública, ao fornecer subsídios para o desenvolvimento de estratégias que promovam a inclusão digital e a melhoria dos serviços públicos para essa parcela da população.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: a primeira seção apresenta a introdução. Em seguida, o referencial teórico discorre sobre os conceitos de governo digital, serviços digitais na gestão pública e acessibilidade aos serviços públicos digitais. A terceira seção trata dos procedimentos metodológicos, detalhando a abordagem qualitativa adotada, bem como os métodos de coleta e análise de dados. A quarta seção apresenta os resultados e discussões, discutindo as percepções dos moradores da zona rural do Vale do Mamanguape (PB) quanto ao acesso e uso dos serviços digitais do Detran-PB. Por fim, a última seção traz as considerações finais, refletindo sobre os principais achados, as limitações da pesquisa e sugestões para estudos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 GOVERNO DIGITAL

Governo digital refere-se ao uso das tecnologias da informação e comunicação (TICs), como a internet, aplicativos e plataformas digitais, para modernizar a forma como o Estado oferece serviços públicos. Nesse contexto, o relatório “Revisão do Governo Digital do Brasil” (OCDE, 2022) aborda aspectos relevantes sobre o tema, destacando que a administração centrada no usuário deve evoluir para uma administração conduzida pelo usuário. Dessa forma, o governo passa a adotar abordagens e medidas que permitam aos cidadãos e empresas expressarem suas necessidades, contribuindo ativamente na formulação de políticas e na construção de serviços públicos (OCDE, 2022).

Segundo Guimarães e Medeiros (2005), o avanço da informática, dos meios de comunicação e, especialmente, da internet, redefiniu os modelos de interação entre o Estado e a sociedade, possibilitando novas estruturas de governança pública. O governo

digital, ou *e-government*, caracteriza-se pelo uso das tecnologias digitais com o propósito de aprimorar a prestação de serviços públicos, bem como aumentar a eficiência e eficácia das operações governamentais.

Para Agune e Carlos (2005), o conceito de governo eletrônico pode ser compreendido como um conjunto de ações modernizadoras voltadas à administração pública, com o objetivo de aperfeiçoar processos e serviços prestados pelo Estado. Isso inclui a implementação de sistemas *online* que permitam o acesso a documentos, a solicitação de serviços públicos e a interação direta entre cidadãos e órgãos governamentais. Diante das inúmeras possibilidades abertas pelas novas tecnologias, disseminou-se a sensação de que tudo pode (e deve), ser resolvido de forma imediata (Carvalho, 2020).

Os principais objetivos da implementação do governo eletrônico são a transformação do Estado em uma estrutura mais eficiente, o aprimoramento do atendimento ao cidadão e o fortalecimento dos processos democráticos. O maior propósito do governo eletrônico deve ser a garantia da democracia digital, assegurando que os cidadãos tenham acesso facilitado aos serviços públicos eletrônicos. No entanto, é fundamental que tais serviços sejam concebidos a partir da perspectiva dos cidadãos e considerando fatores sociais e contextuais. Ademais, é imprescindível que esses serviços sejam acessíveis a todos e que, a partir da experiência do usuário, agreguem valor (Alshibly; Chiang, 2015).

A transição para um governo digital envolve seis dimensões: (1) de uma administração centrada no usuário para uma conduzida pelo usuário; (2) de uma postura reativa para uma abordagem proativa na formulação de políticas e serviços; (3) de um governo centrado em informação para um setor público orientado por dados; (4) da simples digitalização para o design digital desde a origem (*digital by design*); (5) de provedor de serviços para uma plataforma de cocriação de valor; e (6) do acesso à informação para a abertura como padrão (*open by default*) (OCDE, 2022).

Os autores convergem na compreensão do governo eletrônico como uma estratégia fundamental para a modernização da gestão pública, com ênfase no uso das tecnologias digitais para otimizar a relação entre Estado e sociedade. O governo eletrônico, portanto, é uma ferramenta estratégica para aprimorar a administração pública, fortalecer a democracia, melhorar o atendimento ao cidadão e promover uma governança mais transparente, participativa e eficiente.

Para Pinho (2008), a ideia de governo eletrônico representa uma transformação

no papel do Estado e na sua relação com a sociedade. Nesse cenário, a transparência e a capacidade de resposta do governo são ampliadas pelo uso das tecnologias digitais, tornando o Estado mais acessível e permitindo que os cidadãos acompanhem e fiscalizem suas ações de maneira mais eficaz.

Portanto, como destaca Pinho Neto (2013), não se pode pensar em inclusão digital dissociada da inclusão social, uma vez que, atualmente, o exercício pleno dos direitos políticos requer o uso das tecnologias para a participação nos assuntos públicos.

A implementação de qualquer política de inclusão digital demanda o uso e a apropriação de recursos tecnológicos, o conhecimento da realidade local, a adaptação de conteúdos e linguagens, o desenvolvimento de metodologias específicas e investimentos contínuos em capacitação, acompanhados por um processo permanente de avaliação (Liberato, 2009).

Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) destacam que as dificuldades de acesso aos serviços públicos digitais refletem e ampliam desigualdades sociais preexistentes. Quando a digitalização desconsidera as diferentes realidades e capacidades da população, ela tende a reforçar a exclusão social, atingindo principalmente os grupos mais vulneráveis. Ainda assim, argumentam que o simples acesso a dispositivos conectados à internet, bem como o uso parcial de aplicativos (como mensagens de voz no WhatsApp), não garante que a população afetada por essas limitações consiga acessar com facilidade as plataformas e os sistemas desenvolvidos para a prestação de serviços públicos.

Portanto, segundo Martini (2005), a inclusão digital deve ser concebida como uma política pública voltada à redução da exclusão social, refletida na dificuldade de inserção no mercado de trabalho e na negação do direito à comunicação por meio das redes digitais.

Nesse sentido, a justificativa para a consolidação dessas políticas está na prevenção do agravamento das desigualdades sociais, em virtude da falta de capacitação digital das parcelas mais vulneráveis da população. Assim, é essencial que o processo de digitalização dos serviços públicos seja acompanhado de medidas que assegurem a inclusão de todos os cidadãos.

2.2 ACESSIBILIDADE AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

A acessibilidade digital deve ser um princípio central na modernização da gestão

pública, garantindo que ninguém seja excluído do acesso aos direitos e aos serviços. A falta de infraestrutura tecnológica, como o acesso à internet de qualidade, aliada à baixa familiaridade com o uso de plataformas digitais, limita significativamente a inclusão digital, impedindo que muitos cidadãos usufruam plenamente e de forma equitativa dos serviços disponíveis. As áreas rurais, em especial, requerem maior atenção no processo de inclusão digital, devido à exclusão histórica da população rural no acesso e na utilização dos serviços públicos (Santos, 2010).

O Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a Lei da Acessibilidade (Lei nº 10.098/2000), estabelece, em seu Art. 47, que é essencial garantir a todos os cidadãos, independentemente de suas condições físicas, o pleno acesso aos serviços públicos. Nesse contexto, destaca-se a importância de assegurar a acessibilidade das pessoas idosas aos serviços estatais, conforme previsto na Constituição Federal.

Dessa forma, reforça-se que é dever do Estado, da família e da sociedade promover o acesso à informação para pessoas idosas, jovens e adultas, assegurando-lhes a participação ativa na comunidade e no ambiente em que vivem, com o objetivo de proporcionar-lhes uma vida digna (Brasil, 1998).

Assim, entende-se que a inclusão digital está intrinsecamente ligada a uma preocupação anterior e mais ampla: a inclusão social. Nesse sentido, a informação, quando direcionada a iniciativas inclusivas, deve ter como objetivo primordial promover o desenvolvimento do indivíduo, de seu grupo e da sociedade como um todo (Pinho Neto, 2013).

Portanto, para que os serviços digitais na gestão pública cumpram efetivamente sua função de ampliar o acesso e democratizar direitos, é fundamental assegurar sua acessibilidade e usabilidade para todos os segmentos da sociedade, especialmente aqueles mais excluídos digitalmente.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa caracteriza-se como de natureza qualitativa, tendo como objetivo discutir a percepção da população rural do Vale do Mamanguape - PB em relação ao acesso e à utilização dos serviços digitais do Detran-PB.

Segundo Lakatos (2003), o interesse da pesquisa de campo está voltado para o estudo de indivíduos, grupos, comunidades, instituições, entre outros, com o intuito de

compreender diversos aspectos da sociedade. Nesse contexto, os participantes da pesquisa incluem pessoas jovens (13 a 19 anos), adultas (20 a 59 anos) e idosas (60 anos ou mais), conforme a classificação etária do Censo Demográfico do IBGE. A escolha desse público justifica-se pela sua relevância em trazer dados que permitam compreender o acesso e uso dos serviços digitais oferecidos pelo Detran-PB.

Os dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas, realizadas individualmente com os participantes. Conforme Lakatos (2003), a entrevista semiestruturada oferece flexibilidade ao permitir que os entrevistadores explorem em profundidade as experiências e percepções dos entrevistados acerca das dificuldades encontradas no uso dos serviços digitais. O roteiro utilizado foi elaborado com base no referencial teórico e alinhado aos objetivos da pesquisa. Ele incluiu tanto questões abertas quanto perguntas fechadas, estas passíveis de quantificação.

O convite à participação na pesquisa foi feito de forma direta, por meio de visitas às comunidades e abordagem dos usuários que frequentam a *lanhouse* “Kaal Feliciano” (Soluções via Web). O local é frequentado por um público diversificado, com significativa presença de moradores da zona rural, atraídos pela agilidade no atendimento e pela qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, a coleta de dados foi realizada nesse espaço, considerado estratégico pela frequência de moradores rurais e pela acessibilidade proporcionada. A *lanhouse* mostrou-se, portanto, adequada à aplicação da pesquisa, ao aliar conveniência logística à proximidade com o público-alvo. Durante a abordagem, foram apresentados os objetivos do estudo e esclarecidas as formas de contribuição dos participantes. Todos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

As entrevistas foram conduzidas no período de 7 a 15 de março de 2025, totalizando 11 participantes. Devido à limitação de tempo e aos desafios de acesso às áreas rurais, não foi possível atingir os 12 participantes inicialmente previstos, sendo planejada a participação de quatro pessoas por faixa etária (jovens, adultos e idosos).

A faixa etária predominante entre os entrevistados foi a de adultos (20 a 59 anos), talvez pelo fato de os adultos estarem, geralmente, mais envolvidos com obrigações que exigem o uso de serviços digitais, tornando-os mais presentes nesse tipo de atendimento.

Como aponta Bardin (1977), a análise de conteúdo busca revelar o que está além das palavras expressas pelos participantes. Enquanto a linguística estuda a linguagem em si, a análise de conteúdo procura identificar outras realidades por meio das mensagens. Sob essa perspectiva, não se trata apenas de interpretar o que foi dito, mas

de compreender os significados, padrões e contextos subjacentes às respostas.

Assim, a análise dos dados permitiu desvelar os sentidos atribuídos às mensagens dos entrevistados, proporcionando uma compreensão aprofundada das informações coletadas. Por esse motivo, optou-se pela utilização da análise de conteúdo, seguindo suas etapas clássicas: pré-análise, exploração do material, tratamento dos resultados, inferência e interpretação (Bardin, 1977).

Os dados coletados foram tratados por meio do software Microsoft Excel, uma ferramenta utilizada para o processamento e análise de dados. As informações qualitativas foram organizadas em quadros, que registraram de forma sistemática e categóricas as respostas dos entrevistados. As categorias foram criadas partiram do referencial teórico e dos objetivos do estudo.

As respostas qualitativas foram sistematizadas em quadros categóricos, construídos a partir do referencial teórico e dos objetivos da pesquisa. Os dados foram tratados com o auxílio do software Microsoft Excel, ferramenta utilizada para o processamento e organização das informações.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

O acesso à educação nas zonas rurais ainda representa um grande desafio para muitos moradores. Essas dificuldades resultam em um número significativo de pessoas com baixa escolaridade ou sem alfabetização, o que impacta diretamente sua capacidade de acessar serviços públicos, principalmente aqueles disponibilizados em plataformas digitais, como os do Detran-PB.

Quadro 1 – Faixa etária e escolaridade

Idade E Escolaridade	Qtd
60 ou mais (idosos)	**2**
Analfabeto	2
Entre 20 e 59 anos (adultos)	**8**
1° grau incompleto	1
2° grau incompleto	2
Superior completo	2
Superior incompleto	1
2° grau completo	2

Entre 13 e 19 anos (jovens)	**1**
1° grau completo	1
Total Geral	**11**

Fonte: dados da pesquisa, 2025

O perfil dos participantes dessa pesquisa, moradores das zonas rurais do Vale do Mamanguape – PB, revela um grupo predominantemente adulto, com a maioria dos entrevistados situando-se na faixa etária entre 20 e 59 anos. Em relação à escolaridade, percebe-se um cenário diversificado em que os indivíduos vão das pessoas que não possuem alfabetização e pessoas que possuem nível superior. Sendo assim, a coleta de dados nos mostra que há desafios distintos no acesso à informação e aos serviços públicos, especialmente os digitais, uma vez que a familiaridade com tecnologias pode variar significativamente conforme o nível educacional.

A seguir, trazemos as variáveis de atividade profissional e renda para compor o perfil do grupo estudado.

Quadro 2 - Atividade e renda

Trabalho e Renda	Qtd
Não trabalha	**2**
Aposentado (de 1 a 2 SM)	1
Não (de 1 a 2 SM)	1
Trabalha	**9**
Autônomo (de 1 a 2 SM)	**3**
Empregado formal	**5**
de 1 a 2 SM	3
de 2 a 3 SM	2
Trabalhador rural (de 1 a 2 SM)	**1**
Total Geral	**11**

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Inicialmente, nota-se que a categoria de 1 a 2 salários mínimos é a mais frequente, aparecendo cinco vezes entre. Logo, ao analisar os dados foi possível notar que o emprego formal é a categoria mais predominante e com capacidade de gerar uma melhor renda. Além disso, a categoria autônoma também apresenta uma presença considerável, com três registros. Desse modo, é visto que nas áreas rurais, alguns moradores realizam atividades de trabalho independente, sem vínculo empregatício formal com empresas ou instituições, dessa forma, esses trabalhadores gerenciam sua própria produção e renda.

Conhecendo o perfil dos participantes da pesquisa, passamos a analisar suas

condições tecnológicas e de locomoção do grupo estudado.

4.2 CONDIÇÕES TECNOLÓGICAS

A disponibilidade de dispositivos adequados, como celulares e computadores, é um aspecto relevante para o acesso aos serviços online. No entanto, a simples posse desses equipamentos não reflete, por si só, o nível de inclusão digital dos participantes. Por isso, será apresentada a relação entre os tipos de aparelhos utilizados pelos entrevistados para acessar os serviços digitais do Detran-PB.

Quadro 03: Aparelhos Tecnológicos

Você tem um dispositivo adequado (celular, computador) para acessar os serviços digitais do Detran-PB?	
sim	**10**
Celular	8
Computador	1
Os dois	1
Total Geral	**10**

Fonte: dados da pesquisa, 2025

A análise dos dados sobre as condições tecnológicas da população rural para acessar os serviços digitais do Detran-PB, mostra que predomina a posse de aparelho celular reforçando a importância dos dispositivos móveis na inclusão digital e a interação entre Estado e Sociedade, conforme afirmam Guimarães e Medeiros (2005). Além disso, apenas um respondente relatou utilizar exclusivamente o computador, o que sugere que essa opção é menos comum entre a população rural, possivelmente devido a diferentes realidades e capacidades financeiras dessa população.

Nesse sentido, Avelino, Pompeu, e Fonseca, (2021), destacam que as dificuldades no acesso aos serviços públicos digitais refletem e amplificam desigualdades sociais existentes. Ainda assim, um dos entrevistados informou possuir tanto o celular quanto o computador, o que pode indicar uma maior facilidade de acesso e flexibilidade na utilização dos serviços digitais.

O acesso aos serviços digitais demanda equipamentos e internet. Em relação à disponibilidade de internet fixa, todos os onze entrevistados afirmaram possuir conexão de fibra óptica em suas residências. Esse dado é positivo, pois atrelado aos equipamentos tecnológicos indica boas condições para acesso a informações e serviços digitais.

Um fator determinante é as condições de locomoção dos moradores de zona rural.

A posse de veículos influencia diretamente a mobilidade dessa população, facilitando ou dificultando o deslocamento até os postos de atendimento presenciais. A tabela a seguir apresenta os dados sobre a posse de veículos entre os entrevistados.

Quadro 4 – Posse de veículos

Você possui veículo?	
não possui	1
sim, carro	4
Sim, moto	6
Total Geral	**11**

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Foi possível analisar que o número dos entrevistados que possuem veículos é considerável, sendo um reflexo da necessidade de locomoção nas áreas rurais, nesse sentido, os veículos particulares tornam-se essenciais para o deslocamento diário.

Conforme, os resultados mostrados nao quadro 04, reflete-se que os condutores necessitem estar em regularidade com os órgãos competentes de trânsito. Portanto, precisam utilizar procedimentos do Detran-PB, assim como emplacamentos, renovação de CNH, consulta de multas e outro.

A seguir, passamos à análise das utilizações desses serviços disponibilizados digitalmente pelo Detran-PB.

4.3 PROCESSOS DO DETRAN-PB UTILIZADOS PELO GRUPO PESQUISADO

A seguir, serão analisados os processos digitais do Detran-PB, como licenciamento, emplacamento, renovação de CNH e outros serviços disponibilizados online. A análise dos dados permitirá compreender a relevância e a frequência de utilização desses serviços utilizados pelos usuários.

Quadro 5 – Serviços digitais

Já utilizou os serviços digitais do Detran-PB para...	Sim	Não
Emissão de CNH	4	7
Consulta de multas	6	5
Agendamento de serviços	3	8
Renovação de CNH	2	9
Emplacamentos	5	6
Recebimento do CRLV	1	10

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Ao analisar a utilização dos serviços digitais, podemos obter os seguintes resultados: A consulta de multas foi o serviço mais acessado, com 06 respondentes afirmando que já o utilizaram, seguido dos serviços de emplacamento (05) e emissão de CNH (04). Em contrapartida, a renovação de CNH foi o serviço menos utilizado digitalmente (02).

Podemos perceber que, embora seja possível o acesso à internet e dispositivos tecnológicos, a utilização dos serviços digitais do Detran-PB ainda é pouco utilizado, isso pode estar relacionado à falta de familiaridade com as plataformas digitais ou dificuldades na usabilidade.

Nesse sentido, vale refletir o que Avelino; Pompeu e Fonseca (2021) destacam, afirmando que os serviços digitais tendem a ser mais acessíveis para aqueles que já têm um bom nível de inclusão digital, ou seja, aqueles que possuem fácil acesso à internet e dominam as ferramentas digitais.

A seguir, exploramos melhor a questão da facilidade de acesso aos serviços digitais do Detran-PB.

Quadro 6 – Utilização dos serviços digitais

Você considera que os serviços digitais do DETRAN-PB são fáceis de acessar e utilizar?	
Não	8
Sim	3
Você acha que os serviços digitais do DETRAN-PB são fáceis de navegar?	
Não	9
Sim	2
O que você faz quando não consegue resolver um serviço digitalmente?	
Procuro ajuda de alguém (familiares, amigos)	10

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os dados revelam que a maioria dos entrevistados enfrenta dificuldades para acessar e utilizar os serviços digitais do Detran-PB: 8 entrevistados consideram os serviços difíceis de acessar e utilizar, enquanto apenas 3 acham fácil. Além disso, 9 pessoas afirmam que a navegação nos serviços digitais não é fácil, enquanto apenas 2 consideram fácil. Diante desse quadro, 10 entrevistados relataram que buscam ajuda de familiares ou amigos para conseguir realizar os serviços digitalmente.

Esse cenário permite refletir as constatações de Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) que afirmam que quando a digitalização dos serviços públicos não leva em

consideração as diferentes realidades e capacidades da população, acaba reforçando a exclusão social, atingindo principalmente as camadas mais vulneráveis da sociedade. Nessa mesma direção Santos (2010), afirma que a maior ênfase em relação à falta de acessibilidade nos serviços digitais está em áreas rurais, pois a falta de letramento digital ainda representa um grande desafio para a população.

A seguir, verificamos qual a percepção dos participantes dessa pesquisa em relação aos pontos negativos e positivos dos processos do Detran-PB.

Quadro 7 – Pontos negativos e positivos nos processos do Detran-PB

De maneira geral, como você descreve os processos do Detran-PB? Aponte pontos negativos e positivos.
Facilita muito por que todo mundo tem celular por exemplo, mas **é complicado** pra quem **não sabe ler** ou não tem direcionamento de nada, igual meus tios, avós assim **pessoal mais velho**, realmente não sabe, e os processos as vezes tem várias etapas
Não sei acessar tudo, conheço algumas coisas, mas de **negativo é o site complexo e o sistema também é lento**
Não sei usar computador ou celular pra isso, eu não conheço não, o pessoal de casa que resolve
Não sei usar essas coisas, meu filho que paga e resolve lá na rua (Mamanguape)
O **site deveria ser mais simples**, a maioria das vezes é preciso recorrer a *lanhouses* ou DETRAN sede
O **site ele tem muitas coisas para resolver**, mas quase sempre dá um erro e vou pessoalmente, ponto negativo é que o site é complicado, facilita, mas nem sempre consigo resolver pelo site, as vezes querendo ou não vou no DETRAN resolver
O **site tem muitos caminhos que resolve algumas coisas**, mas outros tem que ir de qualquer jeito pessoalmente, eu **acho burocrático**, emplacamento por exemplo é fácil mas pra tirar o documento tem que ir lá quando não consigo, e como vendo veículos também, ai a maioria das vezes vou em *lanhouse* que mais rápido do que ir até Mamanguape
Pra quem sabe fazer é bom, eu não sei
São bons por meio dos serviços digitais, mas pessoalmente deveriam colocar pessoas que conseguissem agilizar as coisas mais rápidos, tem muita burocracia, já **digital é menos burocracia**.
Tem processos que é muito demorado, assim uma vez clonou a placa, o DETRAN daqui não resolveu, tive que ir em Joao pessoa, a moça fez o processo e deu errado, já foi outro homem que ajeitou no DETRAN mesmo
Tirar um documento é complicado pra mim, não tenho mania de mexer nisso, eu vou saber já com *lanhouse* ou alguém que mexe com isso

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os processos do Detran-PB apresentam tanto pontos positivos quanto desafios significativos para os usuários. Muitos entrevistados reconhecem que os serviços digitais facilitam alguns procedimentos, especialmente para aqueles que possuem conhecimento tecnológico e acesso à internet. O uso do celular, por exemplo, é apontado um produto de uso, permitindo que muitos consigam tentar resolver algumas necessidades básicas. No entanto, salienta-se que, a principal reclamação é a complexidade do site, que muitas vezes apresenta um sistema lento, onde os usuários acabam desistindo de acessa-lo, ou seja, este é um fator predominantemente negativo.

Segundo Carvalho (2020), diante de tantas possibilidades abertas pelas novas tecnologias, difundiu-se uma contínua sensação de que tudo pode e deve ser resolvido de imediato. Desse modo a acessibilidade pode gerar soluções rápidas. Porém, conforme os participantes dessa pesquisa relatam, a complexidade do acesso ao site se torna problemática para pessoas com maior idade ou que não possuem familiaridade com tecnologia, ou seja, para idosos e indivíduos com baixo letramento digital, que acabam dependendo de familiares ou de serviços terceirizados, como *lanhouses*, para realizar procedimentos.

É importante dizer que esse meio digital por sua vez, pode ter reduzido etapas presenciais, mas ainda há serviços que obrigam o comparecimento à sede do Detran, o que pode ser um entrave para quem tem dificuldades de deslocamento ou não consegue resolver tudo de forma *online*. Além disso, há relatos de falhas no sistema, obrigando deslocamentos para outras cidades e, em casos extremos que não conseguem ser solucionado nas cidades mais vizinhas.

É necessário que os serviços digitais sejam implementados segundo as perspectivas dos cidadãos usuários e que sejam acessíveis à todos e, a partir dessas experiências venham agregar valor, conforme a visão de Alshibly e Chiang (2015)

Nesse caso, a coleta mostra a complexidade que é usar esse sistema e a dificuldade em acessar devido ao baixo letramento digital, logo, isto interfere diretamente na interação entre sociedade e governo.

A seguir, discutimos os obstáculos relacionados à tecnologia ou à internet na utilização dos serviços digitais do Detran-PB.

Quadro 8 – Obstáculos em relação à tecnologia e internet

Você já encontrou algum obstáculo relacionado à tecnologia ou à internet ao tentar utilizar os serviços digitais do Detran-PB?
A internet nem sempre ta boa
Celular não é como o computador, serve, mas é mais complicado
Entender o passo a passo que o site disponibiliza
Internet lenta as vezes
Internet lenta e site não carregava rápido
Internet lenta, onde moro não é uma internet rápida
Internet, e não sei utilizar bem essas coisas de internet
Não saber fazer por que não conheço muito
Não tenho leitura, só vejo vídeo
Não ter um computador, o celular as vezes é chato e acabando desistindo também

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Nessa parte é recorrente dizer que a internet lenta ou instável é um fator crítico, que dificulta o acesso, citada por pelo menos quatro entrevistados, representando a dificuldade de internet de qualidade em áreas rurais. Outro obstáculo identificado foi a diferença entre o uso do celular e do computador, pois alguns entrevistados reconhecem que o uso do celular pode limitar o acesso. Algumas pessoas mencionaram que não sabem utilizar a internet para suprir algumas necessidades em relação aos serviços digitais do Detran-PB.

A seguir, buscamos compreender as estratégias utilizadas pelos participantes dessa pesquisa quando precisam de ajuda para utilizar algum serviço digital.

Quadro 9 – Dificuldade no acesso serviços digitais

Você já precisou de ajuda para utilizar algum serviço digital do DETRAN-PB? De quem você pediu ajuda
Detran ou quem saiba fazer
Detran mesmo
Filhos e Detran
Lanhouse
Lanhouse e colegas despachantes que me ajudam
Lanhouse e despachantes
Lanhouse ou despachante
Lanhouse ou vou até o detran mesmo
Lanhouse, sempre vou em *lanhouse* porque resolve rápido e num tem aquelas fila que tem em detran, sabe, eu emplaco em *lanhouse* e recebo o documento tudo em *lanhouse*
Meu filho

Fonte: dados da pesquisa, 2025

A análise dos dados da tabela 11 demonstra que a *Lanhouse* é o local principal onde os usuários buscam ajuda. Logo, isso mostra que muitas pessoas não possuem os recursos tecnológicos necessários ou o conhecimento para acessar os serviços digitais de forma independente, logo, buscam ajuda de amigos e *lanhouse*.

Lanhouse é um estabelecimento comercial alugado que oferece serviços digitais e acesso à computadores para aqueles que necessitam resolver algo. Diante das mudanças em plataformas digitais, os proprietários desse ramo comercial puderam evoluir o termo *Lanhouse* não apenas para acesso á computadores, mas também ofertar serviços para aqueles que não possuem familiaridade com serviços digitais.

É importante ressaltar que os entrevistados mencionam a qualidade de atendimento do órgão Detran-PB, destacando a fila de atendimento, fazendo com que recorram a ambientes mais acessíveis e menos burocráticos. Isso é contraditório com os três objetivos principais de se aplicar o governo eletrônico que são a transformação do

governo atual em um governo mais eficiente; atendimentos melhores aos cidadãos e processos democráticos melhorados.

No entanto, como ressaltam Alshibly e Chiang (2015), é necessário que os serviços digitais sejam implementados segundo a perspectiva dos cidadãos e levando em conta os fatores contextuais e sociais, de modo, que todos possam obter acesso a dados, serviços e conteúdo. A seguir, exploramos outras formas de acessar os serviços do Detran-PB.

Quadro 10 – Formas de acessar os serviços digitais

Você tem conhecimento de outras formas de acessar os serviços do DETRAN-PB (como presencialmente ou por telefone)?	
Não	1
Sim, presencialmente	10
Já utilizou essas outras formas?	
Não	4
Sim	7

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os resultados demonstram que, embora a maioria dos respondentes tenha conhecimento da possibilidade de acesso presencial aos serviços do Detran-PB, nem sempre os entrevistados buscam resolver de forma presencial. Isso pode ocorrer pela complexidade em deslocamento para alguma filial do Detran-PB. Além disso, a diferença entre aqueles que conhecem o atendimento presencial e os que o utilizaram (7 de 10) sugere que algumas pessoas podem preferir evitar filas e burocracias, tentando resolver suas demandas exclusivamente por meios digitais ou buscando *Lanhouses.* Logo, a analise nos mostra que é importante que os canais de atendimento sejam eficientes, garantindo que todas as alternativas sejam acessíveis e funcionais para todos.

A seguir, buscamos identificar se os usuários já desistiram de acessar os serviços digitais do Detran-PB e quais os motivos para a desistência.

Quadro 11 – Desistência ao acessar os serviços digitais do Detran-PB

Houve algum momento em que você desistiu de tentar acessar os serviços digitais do DETRAN-PB?
A internet ruim
Demora para carregar o site, fui fazer o agendamento e desisti, tinha que cancelar e não sabia bem, então eu acho que era simples, mas para quem não sabe bem, complica muito
Eu abri o site mas não sabia como fazer, preferi nem mexer fui no rapaz ele quem resolveu, eu já fui no detran pessoalemte só pra fazer habilitacação por que tem que tirar foto e biometria do dedo, mas não gosto de ir não, eu desisti por não saber mesmo
Eu não sabia, fui ver com despachante pra tirar o documento, eu não sabia fazer
Mais de um processo, por exemplo renovar CNH que é mais de 4 etapas

Não
Não saber os código quando fui tentar tirar um documento, não soube achar ai não quis mais fazer
Não sei usar
Pra tirar um documento que deu erro no cadastro, ai desisti e fui no despachante
Tempo, as vezes me falta tempo de tentar fazer

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os dados indicam que a desistência no uso dos serviços digitais do Detran-PB está majoritariamente associada à complexidade do sistema, a falta de letramento digital e as várias etapas nos processos digitais que fazem com que os usuários desistam. Nesse sentido, esses fatores fazem com que os usuários busquem alternativas, como despachantes ou atendimento presencial. Além disso, há relatos de que, mesmo quando o serviço poderia ser realizado digitalmente, a falta de orientação é grande, o site não possui orientações claras que leve o usuário a concluir seus serviços.

Por mais, que o avanço tecnológico tenha trazido modernização na administração pública, visando agilidade, eficiência, e acessibilidade nas prestações de serviços públicos, conforme afirma Ferrer (2019), ainda assim, é evidente que há obstáculos que

dificultam estes acessos, desse modo, a coleta conclui que há barreias que limitam a acessibilidade das pessoas moradores de zonas rurais quanto ao uso de plataformas digitais.

Canais como telefone, whatsapp e outros meios de comunicação desempenham um papel importante no suporte ao cidadão, possibilitando acesso a informações e serviços de forma remota. A tabela a seguir apresenta os resultados dessa interação, evidenciando quais alternativas foram mais utilizadas pelos entrevistados para contatar o órgão.

Quadro 12 – Meios de comunicação com o Detran-PB

Entrou em contato com o Detran pelo site?	
não	10
sim	1
Entrou em contato com o Detran pelo whatsapp?	
não	8
sim	3
Entrou em contato com o Detran pelo telefone?	
não	6
sim	5

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os resultados mostram que a maioria dos usuários não entrou em contato com o Detran-PB pelos meios digitais, especialmente pelo site. É claro, que o site não possua

canais diretos de comunicação, ou seja, o contato via WhatsApp foi um pouco mais utilizado, o que pode sugerir que há maior familiaridade ou preferência por esse canal, porém, o telefone, por outro lado, foi a forma mais utilizada entre os canais digitais.

Sendo assim, há uma facilidade e familiaridade quanto o uso de telefones para ligações, o que mostra que esses canais por sua vez não sejam tão eficientes quanto o telefone quando se trata de comunicação, sendo assim, é notório falhas na interação entre Estado e Sociedade, cujo, defendida por Guimarães e Medeiros (2005).

Agora, será discutida a percepção dos participantes da pesquisa sobre a acessibilidade aos serviços digitais do Detran-PB. Compreender como os usuários avaliam a facilidade de acesso, a usabilidade das plataformas e possíveis dificuldades enfrentadas é fundamental para identificar barreiras e oportunidades de melhoria.

Quadro 13 – Acessibilidade aos serviços digitais em zona rural

Você acredita que o atendimento virtual do Detran-PB é acessível para quem mora na zona rural?	
Não	8
Parcialmente	3
Total Geral	**11**

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os dados indicam que a grande maioria dos entrevistados acredita que o atendimento virtual do Detran-PB não é acessível para quem mora na zona rural, pois, há fatores que intervém diretamente nessa interação. Há a falta de conhecimentos tecnológicos, há Pessoas com pouca familiaridade com tecnologia, por isso, podem enfrentar dificuldades em navegar pelo site ou seguir os procedimentos exigidos.

A tabela a seguir apresenta os principais desafios apontados pelos entrevistados, permitindo uma melhor compreensão das barreiras que impactam a inclusão digital e a usabilidade desses serviços.

Quadro 14 – Dificuldades em utilizar a internet para serviços públicos

Você sente dificuldade em usar a internet para acessar serviços públicos, como os do Detran-PB?	
O site tem muitos serviços e não tenho habilidades, só mecho o básico mesmo.	1
Sim, consigo com ajuda de alguém	3
Não, sei usar bem e resolvo sozinho	1
Sim, tenho muita dificuldade e quase não resolvo sozinho	6
Total Geral	**11**

Fonte: dados da pesquisa, 2025

Os resultados indicam que a maioria dos entrevistados sente muita dificuldade em utilizar a internet para acessar serviços públicos, e quase não consegue resolver as demandas de forma independente. Esse dado reforça a ideia de que há barreiras significativas para o uso dos serviços digitais, dessa forma, acabam recorrendo à amigos, terceiros. Esses dados indicam que a acessibilidade dos serviços digitais do Detran-PB ainda não atende de maneira eficiente parte significativa da população, especialmente aqueles com menor letramento digital. A complexidade do site, a falta de habilidades tecnológicas e a necessidade de suporte externo são desafios que podem comprometer a inclusão digital e a autonomia dos cidadãos no acesso aos serviços públicos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo discutiu a percepção da população rural quanto ao acesso e à utilização dos serviços digitais oferecidos pelo Detran-PB. A partir dessa investigação, constatou-se que os moradores das zonas rurais enfrentam dificuldades significativas em acompanhar as transformações tecnológicas contemporâneas, em virtude de fatores como baixos níveis de alfabetização, letramento digital insuficiente e limitações no acesso a recursos tecnológicos. Esses fatores constituem barreiras à utilização equitativa dos serviços digitais do Detran-PB.

Especificamente, o estudo identificou e descreveu os principais processos envolvidos na prestação de serviços digitais do Detran-PB; mapeou os obstáculos enfrentados pela população rural no acesso a esses serviços; e discutiu as condições tecnológicas disponíveis para esse público no que tange à utilização das plataformas digitais do órgão.

De modo geral, verificou-se que os serviços digitais do Detran-PB são pouco acessados pelos moradores da zona rural do Vale do Mamanguape (PB), participantes da pesquisa. A ausência de letramento digital e a falta de equipamentos tecnológicos adequados, como computadores ou *smartphones* modernos, constituem os principais empecilhos enfrentados por essa população. Mesmo entre os que possuem *smartphones*, observou-se dificuldade em navegar pelas plataformas digitais do Detran-PB, seja pela complexidade das interfaces, seja pela carência de conhecimento técnico necessário para sua utilização.

Diante dessas barreiras, muitos entrevistados relataram a necessidade de recorrer a terceiros (familiares, amigos, *lan houses*) ou, ainda, de buscar atendimento presencial

nas unidades do Detran-PB. Essa última alternativa, no entanto, representa um transtorno adicional, sobretudo devido à precariedade dos meios de transporte disponíveis nas regiões rurais.

A principal contribuição desta pesquisa consiste em evidenciar, com base na percepção dos entrevistados, os fatores que dificultam a inclusão digital da população rural no que diz respeito aos serviços públicos digitais do Detran-PB. Espera-se que essas constatações sirvam de subsídio para que o órgão possa desenvolver políticas públicas voltadas à superação dessas desigualdades, promovendo o acesso equitativo aos serviços digitais. Os obstáculos identificados podem orientar futuras ações institucionais e melhorias na prestação de serviços por meio digital.

Durante a realização da pesquisa, houve limitações relacionadas ao curto prazo disponível para execução, algo característico de trabalhos de conclusão de curso de graduação. Além do difícil acesso às comunidades rurais. Em função disso, não foi possível constituir um grupo amostral maior e mais representativo. Para estudos futuros, sugere-se a realização de pesquisas comparativas entre diferentes municípios, aprofundando a análise sobre o uso das plataformas digitais e sobre as políticas públicas de inclusão digital voltadas às populações rurais.

REFERENCIAS

AUN, Marta Pinheiro (Coord.). **Observatório da Inclusão Digital: descrição e avaliação dos indicadores adotados nos programas governamentais de infoinclusão.** Belo Horizonte: Orion, 2007. Acesso em: 21 abr. 2025.

AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). **Gestão pública no Brasil contemporâneo.** São Paulo: Fundap, 2005. Acesso em: 12 fev. 2025.

ALSHIBLY, H.; CHIONG, R. Customer empowerment: does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 14, n. 6, p. 393-404, 2015. Acesso em: 4 fev. 2025.

AVELINO, D.; POMPEU, J.; FONSECA, I. **Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas.** Brasília: Ipea, 2021. Acesso em: 15 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003.** Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Brasília: Planalto, 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/L10.741.htm. Acesso em: 18 fev. 2025.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1977.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** 7. ed. Tradução: Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2003. v. 1. Tradução de: *The rise of the network society.* Acesso em: 20 dez. 2024.

CARVALHO, Lucas Borges de. Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 279, n. 3, p. 120, 2020. Disponível em: https://periodicos.fgv.br/rda/article/view/82959. Acesso em: 29 jan. 2024.

FERRER, Florencia. **Gestão pública eficiente.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2019. E-book. Disponível em: https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555200867/. Acesso em: 20 dez. 2024.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 4, p. 01-18, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512005000400004&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 27 jan. 2025.

IBGE. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/. Acesso em: 1 abr. 2025.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LIBERATO, A. C. T. Compreendendo a educação para a inclusão digital: uma análise dos sentidos atribuídos pelos monitores das escolas de inclusão digital e cidadania da EMATER-RN. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação) — **Universidade Federal do Rio Grande do Norte**, Natal, 2009. Cap. 2-3.

MARTINI, Renato. Inclusão digital & inclusão social. **Revista IBICT**, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: https://revista.ibict.br/index.php/ibict. Acesso em: 21 abr. 2025.

POPULAÇÃO ESTIMADA. IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais. Estimativas da população residente, com data de referência 1º de julho de 2024. Acesso em: 16 abr. 2025.

NASCIMENTO, S. G. V. do; FREIRE, G. H. de A.; DIAS, G. A. A tecnologia da informação e a gestão pública. **Gestão & Aprendizagem**, v. 1, n. 1, 2012. Disponível em: https://doi.org/10.23179/2317-9082. Acesso em: 4 fev. 2025.

OCDE. **Revisão do governo digital do Brasil: rumo à transformação digital do setor público.** Paris: OCDE, 2022. Acesso em: 16 abr. 2025.

PINHO, J. A. G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. 2008. Disponível em: https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/2533/1/v46n1a03.pdf. Acesso em: 12 jan. 2025.

PINHO NETO, Júlio Afonso Sá de. Não há como pensar em inclusão digital de forma dissociada da inclusão social. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação e Biblioteconomia**, João Pessoa, v. 8, n. 2, p. 001-009, 2013. Acesso em: 21 abr. 2025.

SANTOS, Maria Salett Tauk. Juventude rural e cibercultura: a inclusão digital é ainda um sonho. 3º Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação – **UFPE**. Recife, 2010. Disponível em: http://goo.gl/jK0qT. Acesso em: 20 dez. 2024.

SILVA, A.; RIBEIRO, J. A.; RODRIGUES, L. A. **Sistemas de informações na administração pública.** Rio de Janeiro: Revan, 2005.

WESTERN SYDNEY UNIVERSITY. **What is digital literacy.** [2016]. Disponível em: https://www.westernsydney.edu.au/__data/assets/pdf_file/0005/2022692/Digital_Literacy.pdf. Acesso em: 15 abr. 2025.

APÊNDICE: ROTEIRO DE ENTREVISTA

PERFIL DO ENTREVISTADO

1. Renda Familiar (somar o valor de todos os membros)
( ) De 1 a 2 SM ( ) De 2 a 3 SM ( ) 4 a 5 SM

2. Idade:
( ) Entre 13 e 19 anos ( ) Entre 20 e 59 anos ( ) 60 ou mais

3. Estado Civil:

( ) Solteiro(a) ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( )Outros

3. Escolaridade

( ) Não alfabetizada ( ) 1º grau incompleto ( ) 1º grau completo ( ) 2º grau incompleto
( ) 2º grau completo ( ) Superior incompleto ( ) Superior completo ( ) Outro

4. Você trabalha atualmente?

( ) Sim, como empregado formal
( ) Sim, como autônomo
( ) Sim, como trabalhador rural
( ) Não, estou desempregado
( ) Não, sou aposentado
( ) Outro. Qual? _____

CONDIÇÕES TECNOLÓGICAS DA POPULAÇÃO RURAL

5. Você tem um dispositivo adequado (celular, computador) para acessar os serviços digitais do DETRAN-PB?

( ) Sim. Qual? ( ) Computador ( ) Celular
( ) Não

6. Você possui internet fixa em sua residência?
( ) Sim, fibra óptica
( ) Não, uso apenas internet móvel

CONDIÇÕES DE LOCOMOÇÃO

7. Você possui veículo?
( ) Sim, carro
( ) Sim, moto
( ) outros

IDENTIFICAR OS PRINCIPAIS PROCESSOS DO DETRAN-PB

8. Quais serviços digitais do DETRAN-PB você já utilizou? (Pode marcar várias alternativas)

( ) Emissão de CNH ( ) Consulta de multas ( ) Agendamento de serviços ( ) Renovação de CNH
( ) Emplacamentos ( ) Recebimento do CRLV ( ) outros

9. Você considera que os serviços digitais do DETRAN-PB são fáceis de acessar e utilizar?
( ) Sim
( ) Não

OBSTÁCULOS ENFRENTADOS PELOS CIDADÃOS DAS ZONAS RURAIS NO ACESSO OS SERVIÇOS DIGITAIS DO DETRAN-PB

10. Sua rotina de trabalho já dificultou o acesso aos serviços do Detran-PB?

( ) Sim, não tenho tempo para acessar os serviços digitais
( ) Sim, não consigo folga para resolver presencialmente
( ) Não, consigo organizar meu tempo para resolver

11. Você acha que os serviços digitais do DETRAN-PB são fáceis de navegar?

_____
_____

_____
_____

12. De maneira geral, como você descreve os processos do Detran-PB? Aponte pontos negativos e positivos.

_____
_____
_____
_____
_____

13. O que você faz quando não consegue resolver um serviço digitalmente?

( ) Procuro ajuda de alguém (familiares, amigos)
( ) Tento resolver presencialmente no Detran
( ) Desisto de resolver
( ) Outro. _____

14. Você já encontrou algum obstáculo relacionado à tecnologia ou à internet ao tentar utilizar os serviços digitais do DETRAN-PB? Se sim, qual foi o maior desafio?

_____
_____
_____
_____

15.Você já precisou de ajuda para utilizar algum serviço digital do DETRAN-PB? Se sim, de quem você pediu ajuda?

_____
_____
_____
_____
_____

16. Você tem conhecimento de outras formas de acessar os serviços do DETRAN-PB (como presencialmente ou por telefone)? Já utilizou essas outras formas?

_____
_____
_____
_____
_____

17.Houve algum momento em que você desistiu de tentar acessar os serviços digitais do DETRAN-PB? Se sim, qual foi o principal motivo para essa desistência?

_____
_____
_____
_____

18. Você já tentou entrar em contato com o atendimento virtual do Detran-PB?

( ) Sim, pelo site
( ) Sim, pelo WhatsApp
( ) Sim, pelo telefone
( ) Sim, por outro meio. Qual? _____
( ) Não, nunca tentei

19. Você acredita que o atendimento virtual do Detran-PB é acessível para quem mora na zona rural?
( ) Sim, é acessível
( ) Em partes, mas poderia ser melhor
( ) Não, muitas pessoas têm dificuldades para usar
( ) Não sei dizer

20. Você sente dificuldade em usar a internet para acessar serviços públicos, como os do Detran-PB?

( ) Sim, tenho muita dificuldade e quase nunca consigo sozinho(a)
( ) Sim, mas consigo com ajuda de alguém
( ) Não, tenho pouca dificuldade e consigo resolver a maioria dos serviços
( ) Não, sei usar bem e resolvo tudo sozinho(a)