



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA
BACHARELADO EM GESTÃO PÚBLICA

JULLYANNA MENEZES DA SILVA LUCENA

**GOVERNO DIGITAL E A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: ANÁLISE DA
USABILIDADE E EFICIÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS GOVERNAMENTAIS
SOB A PERSPECTIVA DOS CIDADÃOS**

JOÃO PESSOA

2025

JULLYANNA MENEZES DA SILVA LUCENA

GOVERNO DIGITAL E A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: ANÁLISE DA USABILIDADE E EFICIÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS GOVERNAMENTAIS SOB A PERSPECTIVA DOS CIDADÃOS

Trabalho de Conclusão de Curso em modalidade de artigo científico apresentado ao curso de Bacharelado em Gestão Pública do Centro de Ciências Sociais Aplicadas (CCSA) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Gestão Pública.

Professora Orientadora: Dra. Cletiane Medeiros Costa de Araújo

JOÃO PESSOA

2025

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

L935g Lucena, Jullyanna Menezes da Silva.

Governo digital e a experiência do usuário: análise da usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais sob a perspectiva dos cidadãos / Jullyanna Menezes da Silva Lucena. - João Pessoa, 2025. 51 f. : il.

Orientação: Cletiane Medeiros Costa de Araújo.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

1. Governo digital. 2. Experiência do usuário. 3. Usabilidade. 4. Plataformas digitais. 5. Gov.br. I. Araújo, Cletiane Medeiros Costa de. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 35(043)

JULLYANNA MENEZES DA SILVA LUCENA

GOVERNO DIGITAL E A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: ANÁLISE DA USABILIDADE E EFICIÊNCIA DAS PLATAFORMAS DIGITAIS GOVERNAMENTAIS SOB A PERSPECTIVA DOS CIDADÃOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Graduação em Gestão da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Gestão Pública.

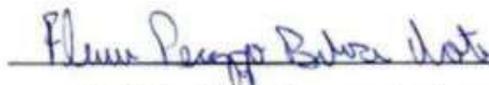
Aprovado em: 25/04/2025.

Banca Examinadora



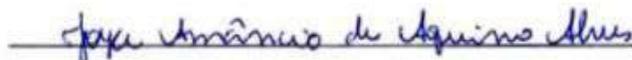
Profa. Dra. Cletiane Medeiros Costa de Araújo

(Orientadora - DGP/UEPB)



Prof. Dr. Flávio Perazzo Barbosa Mota

(Examinador - DGP/UEPB)



Profa. Dra. Joyce Amancio de Aquino Alves

(Examinadora - DGP/UEPB)

Dedico este trabalho à minha mãe, por me ensinar que a educação é a chave para o crescimento. Ao meu namorado, pelo apoio. Aos meus colegas do estágio e do curso, pelo companheirismo e troca de aprendizados, a minha orientadora, pelos ensinamentos, e à minha família, pelo incentivo constante. A todos, minha eterna gratidão!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, gostaria de agradecer a Deus, pois sem ele nada disso seria possível. Ingressar e concluir uma graduação na Universidade Federal da Paraíba (UFPB) sempre foi um grande sonho. Especialmente em um curso que ajuda a transformar a realidade das pessoas, na qual se tornou o meu objetivo de vida, a Gestão Pública me ensinou a compreender e a contribuir para a administração pública. Na minha trajetória enfrentei desafios, superei dificuldades e me dediquei intensamente para alcançar esse momento.

Agradeço à minha mãe, minha maior incentivadora, que sempre segurou minha mão e nunca me deixou desacreditar que eu iria longe. Seu amor, apoio e ensinamentos foram a base que sustentou essa caminhada. Sempre me mostrou que a educação é a chave para o crescimento e, mesmo diante dos desafios, me encorajou a seguir em frente. Ser filha única, de mãe solteira, que trabalhou duro para me proporcionar o melhor, é uma responsabilidade. Hoje, ser a primeira da família a concluir uma graduação é um marco que carrego com orgulho, sabendo que cada conquista minha também é dela.

Expresso minha gratidão ao meu namorado, por todo apoio, por acreditar em meu potencial e por estar ao meu lado nos momentos mais difíceis. Seu incentivo, mesmo nos dias de cansaço, foi essencial para que eu seguisse em frente. Sou grata por me fortalecer quando precisei, por me estender a mão em cada etapa desta jornada, e por nunca me deixar sozinha. Seu companheirismo tornou essa fase mais significativa.

Aos meus colegas de trabalho, durante o estágio, por todos os ensinamentos. E aos colegas do curso, que tornaram essa jornada mais leve com a troca de aprendizados e o apoio nos momentos difíceis, deixo meu agradecimento sincero. Foram dias e noites intensas de dedicação, mas juntos, tornamos o processo menos árduo. À minha orientadora, pela paciência, dedicação e pelos ensinamentos que me guiaram durante a construção deste trabalho, sou imensamente grata. Cada interação foi enriquecedora e essencial para meu crescimento acadêmico. Aos meus professores da graduação, agradeço pelo conhecimento compartilhado e pela contribuição na minha formação. E à minha família, que, com palavras de incentivo e carinho, me fortaleceu em cada etapa desse percurso.

Por fim, agradeço a mim mesma pelo esforço, coragem e determinação em seguir meu próprio caminho. Sempre acreditei na importância da educação, do trabalho e da independência, e hoje percebo que cada desafio superado valeu a pena. Foram anos de aprendizado e crescimento pessoal, nos quais entendi que a resiliência é essencial para transformar realidades. Este não é apenas o fim de uma etapa, mas o início de novas oportunidades, e sou grata por tudo que vivi e aprendi até aqui.

O período de maior ganho em conhecimento e experiência é o período mais difícil da vida de alguém. (Dalai Lama)

RESUMO

A transformação digital tem impulsionado significativas mudanças na administração pública, sendo um tema central de pesquisa na área de Gestão pública. Esse fenômeno exige que os serviços governamentais sejam cada vez mais eficientes, acessíveis e alinhados às necessidades dos cidadãos, evidenciando a pertinência analítica para a modernização e inovação no setor público. Este trabalho tem como objetivo analisar a experiência do usuário com as plataformas digitais governamentais, em especial a plataforma Gov.br, sob a perspectiva do cidadão. A pesquisa se baseou em 6 dimensões analíticas elencadas pela literatura da área de experiência do usuário (UX): navegabilidade, clareza da informação, acessibilidade, desempenho, experiência emocional e satisfação geral. A metodologia utilizada foi de natureza básica, através de uma pesquisa empírica, com abordagem exploratória e descritiva, por meio de revisão bibliográfica e levantamento de dados primários via questionário eletrônico, com uma amostra não probabilística, mas delimitada a cidade de João Pessoa/PB, no período de 12 a 20 de março de 2025. Os resultados revelaram que indivíduos com maior nível de escolaridade tendem a apresentar maior familiaridade com o ambiente digital. No entanto, mesmo entre esse grupo, ainda são percebidas dificuldades no uso das plataformas. De modo geral, a maioria dos usuários avaliou positivamente aspectos como navegabilidade e clareza das informações, embora persistam desafios relevantes relacionados ao desempenho e à acessibilidade dos sistemas governamentais. Problemas como lentidão e instabilidade foram destacados, com 46,3% dos respondentes insatisfeitos com o desempenho. A dimensão emocional também apresentou variações, revelando que a experiência não é homogênea entre os diferentes perfis de usuários. A análise evidencia que a digitalização dos serviços públicos deve ser acompanhada de estratégias que priorizem a inclusão digital, o design centrado no usuário e a melhoria contínua das plataformas. Para isso, recomenda-se ampliar os recursos de acessibilidade, fortalecer o suporte ao usuário e estimular a participação cidadã no desenvolvimento das soluções digitais. Conclui-se que a efetivação do governo digital depende não apenas da tecnologia, mas da capacidade de compreender e atender às reais necessidades da população.

Palavras-Chave: Governo digital; Experiência do usuário; Usabilidade; Plataformas digitais; Gov.br.

ABSTRACT

Digital transformation has driven significant changes in public administration, being a central research topic in the field of Public Management. This phenomenon requires that government services be increasingly efficient, accessible, and aligned with the needs of citizens, highlighting the analytical relevance for modernization and innovation in the public sector. This work aims to analyze the user experience with government digital platforms, especially the Gov.br platform, from the citizen's perspective. The research was based on 6 analytical dimensions outlined in the literature on user experience (UX): navigability, information clarity, accessibility, performance, emotional experience, and overall satisfaction. The methodology used was of a basic nature, through an empirical research, with an exploratory and descriptive approach, via bibliographic review and primary data collection through an electronic questionnaire, with a non-probabilistic sample, but limited to the city of João Pessoa, from March 12 to 20, 2025. The results revealed that individuals with a higher level of education tend to have greater familiarity with the digital environment. However, even among this group, difficulties in using the platforms are still perceived. Overall, most users rated aspects such as navigability and clarity of information positively, although significant challenges related to the performance and accessibility of digital government systems persist. Problems such as slowness and instability were highlighted, with 46.3% of respondents dissatisfied with the performance. The emotional dimension also showed variations, revealing that the experience is not homogeneous among different user profiles. The analysis shows that the digitization of public services should be accompanied by strategies that prioritize digital inclusion, user-centered design, and continuous improvement of the platforms. To achieve this, it is recommended to enhance accessibility resources, strengthen user support, and encourage citizen participation in the development of digital solutions. It is concluded that the realization of digital government depends not only on technology but also on the ability to understand and meet the real needs of the population.

Keywords: Digital government; User experience; Usability; Digital platforms; Gov.br.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Serviços por categoria na plataforma GOV.BR.....	22
Figura 2 – Serviços mais acessados pelo cidadão na plataforma GOV.BR.....	22
Figura 3 – Princípios da Experiência do Usuário.....	26
Figura 4 – Avaliação de Satisfação do Usuário na plataforma GOV.BR.....	28
Figura 5 – Apêndice.....	47

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Frequência de utilização das Plataformas digitais governamentais.....	32
Gráfico 2 – Plataformas digitais do governo utilizadas com maior frequência.....	33
Gráfico 3 – Relação entre Nível de Escolaridade e Fluência Digital.....	34
Gráfico 4 – Facilidade de navegação na Plataforma digital.....	35
Gráfico 5 – Prestação do serviço dentro do prazo informado.....	36
Gráfico 6 – Clareza e facilidade de compreensão das informações na Plataforma digital.....	37
Gráfico 7 – Disponibilidade de recursos de acessibilidade na Plataforma Digital.....	38
Gráfico 8 – Dificuldades encontradas na utilização da Plataforma Digital.....	39
Gráfico 9 – Sentimento do usuário ao utilizar a Plataforma Digital.....	40
Gráfico 10 – Evolução da percepção de satisfação do usuário: Comparação entre a avaliação inicial e final da Plataforma.....	41

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEP-TIC – Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação

EGD – Estratégia de Governança Digital

EGOV – Governo Eletrônico

IoT – Internet das Coisas (Internet of Things)

LabQ – Laboratório de Qualidade de Serviços Públicos Digitais

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados

MGI – Ministério da Gestão e da Inovação dos Serviços Públicos

SEMTD – Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital

TIC – Tecnologias da Informação e Comunicação

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UFOP – Universidade Federal de Ouro Preto

UNESCO - Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura

UX – Experiência do Usuário (User Experience)

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	14
1.2	PROBLEMA DE PESQUISA.....	16
1.3	OBJETIVO GERAL.....	16
1.4	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.5	JUSTIFICATIVA.....	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
2.1	TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E GOVERNO DIGITAL.....	18
2.2	PLATAFORMAS DIGITAIS GOVERNAMENTAIS.....	20
2.3	EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX).....	23
2.4	USABILIDADE E EFICIÊNCIA.....	26
3	METODOLOGIA.....	29
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	31
4.1	DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS.....	31
4.2	ANÁLISE DAS DIMENSÕES.....	34
4.2.1	<i>Navegabilidade.....</i>	<i>35</i>
4.2.2	<i>Clareza da Informação.....</i>	<i>36</i>
4.2.3	<i>Acessibilidade.....</i>	<i>37</i>
4.2.4	<i>Desempenho e Eficiência.....</i>	<i>38</i>
4.2.5	<i>Experiência Emocional.....</i>	<i>39</i>
4.2.6	<i>Avaliação geral e Sugestões de Melhorias.....</i>	<i>40</i>
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS.....	44
	APÊNDICE.....	47

1 INTRODUÇÃO

A Transformação Digital tem sido um dos principais motores de mudanças na sociedade contemporânea, afetando diversos setores, incluindo a administração pública. Esse fenômeno envolve a digitalização de processos, a automação de serviços e a utilização de novas tecnologias para aumentar a eficiência e acessibilidade dos serviços oferecidos à população (Castells, 2002). No Brasil, a adoção de soluções digitais pelo setor público ganhou impulso significativo a partir da pandemia de Covid-19¹, quando diversas plataformas foram implementadas e melhoradas para atender às necessidades da população, como o Caixa Tem², o Meu INSS³ e o Conecte SUS⁴.

Embora a pandemia da COVID-19 tenha acelerado a adoção de serviços digitais no Brasil, é importante destacar que a digitalização do setor público já vinha sendo estruturada por meio de iniciativas anteriores. Os primeiros registros aconteceram nos anos 2000, com o lançamento de portais e sistemas online para facilitar o acesso da população a informações e serviços. Com o passar dos anos, essas ações evoluíram para estratégias mais integradas e abrangentes.

A Estratégia de Governança Digital (EGD), criada em 2016, representou um marco para a institucionalização da governança eletrônica no país, estabelecendo diretrizes para a modernização dos serviços públicos digitais. Posteriormente, em 2018, a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) reforçou esse movimento, buscando ampliar o acesso da população às informações governamentais e melhorar a transparência e o controle social sobre as atividades estatais. Além disso, um marco importante foi a criação da Secretaria de Governo Digital, em 2019, responsável por coordenar os esforços de transformação digital em nível federal. (BRASIL, 2016; 2018).

Com o decorrer dos anos, o país tem apresentado avanços significativos no desenvolvimento e na consolidação do governo digital. De acordo com o relatório do Banco Mundial (2022), o Brasil se destaca na oferta de serviços digitais, ocupando a 2ª posição no ranking global de maturidade digital, entre os 198 países avaliados. Subindo cinco posições em relação ao ranking divulgado em 2021, passando do sétimo para o segundo lugar e tornando-se

¹ A COVID-19 é uma doença respiratória causada pelo SARS-CoV-2, detectada na China em 2019 e declarada pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 2020. Entre 2020 e 2021, causou cerca de 14,9 milhões de mortes no mundo, incluindo 700 mil no Brasil (GOV, 2023). Medidas como isolamento social, uso de máscaras e vacinação foram adotadas para conter a disseminação.

² A plataforma digital “Caixa Tem”, foi criada pela Caixa Econômica Federal para permitir o pagamento do auxílio emergencial, benefício do governo e outros benefícios sociais via conta digital gratuita.

³ Por sua vez, a plataforma digital “Meu INSS”, lançada em 2017, é uma plataforma digital do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) que passou a oferecer mais serviços previdenciários online, como solicitações, extratos e agendamentos, reduzindo a necessidade de atendimento presencial.

⁴ O “Conecte SUS”, desenvolvido pelo Ministério da Saúde em 2019, integra informações de saúde dos cidadãos, permitindo o acompanhamento do histórico de vacinação, exames e atendimentos no SUS, além da emissão do Certificado Nacional de Vacinação contra a COVID-19.

líder em governo digital no Ocidente. No entanto, a forma como os usuários avaliam a qualidade desses serviços ainda é um aspecto que merece mais atenção, especialmente para que se possa compreender melhor as dificuldades enfrentadas no acesso e na utilização desses serviços digitais.

Para enfrentar esse desafio, a modernização digital no setor público brasileiro está fundamentada em um conjunto de marcos normativos que orientam sua implementação. A Lei nº 14.129/2021 conhecida como a Lei de Governo Digital, estabelece princípios e diretrizes para a digitalização dos serviços públicos, priorizando a simplificação, a acessibilidade e a eficiência dos processos administrativos. Enquanto a Lei nº 13.460/2017 do Código de Defesa do Usuário, prevê mecanismos de avaliação da satisfação dos usuários, garantindo maior transparência e participação social na gestão dos serviços públicos (BRASIL 2017; 2021).

Além dos avanços normativos, é essencial considerar o papel da cidadania digital, de garantir que os cidadãos consigam utilizar as tecnologias de forma significativa, compreendendo seus direitos enquanto usuários de serviços digitais. Para que isso aconteça de forma efetiva, é fundamental que sejam asseguradas três condições: acesso à infraestrutura tecnológica, oportunidades de aprendizado sobre o uso dessas ferramentas, e espaços de participação nos processos públicos mediados por tecnologias (Cavalcanti et al., 2021, p. 8).

Dessa forma, iniciativas essenciais estão sendo desenvolvidas no contexto da inovação e aprimoramento dos serviços públicos digitais. Incluindo, a ABEP-TIC (Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação) que desempenha um papel crucial na avaliação da transformação digital nos governos estaduais e municipais, com base em cinco dimensões principais. Dentre elas, a dimensão de Serviços Digitais, que destaca a importância de analisar a disponibilidade, usabilidade e eficiência das plataformas governamentais⁵.

Ademais, o LabQ (Laboratório de Qualidade de Serviços Públicos Digitais) surge como ferramenta do Ministério da Gestão e da Inovação dos Serviços Públicos (MGI) em 2023, para apoiar os gestores de serviços públicos digitais do Governo Federal na busca por melhorias contínuas no atendimento ao cidadão. Sua principal função é fornecer consultoria especializada, realizar análises da experiência do usuário, redesenhar serviços públicos e apoiar na implementação e interpretação dos dados coletados por meio da avaliação de satisfação dos usuários (GOV, 2024). Com foco em resultados significativos, o Laboratório direciona suas ações para serviços de maior impacto para os cidadãos, visando aprimorar a qualidade dos serviços prestados e garantir uma experiência mais eficiente e acessível.

⁵ Essa abordagem busca garantir que os serviços digitais sejam intuitivos, funcionais e acessíveis, identificando desafios como complexidade, lentidão e falta de clareza. Esses fatores impactam a experiência do usuário, tornando essencial a adoção de estratégias para uma prestação mais eficiente e inclusiva (ABEP-TIC, 2022).

Contudo, a transformação digital não se limita à modernização de processos internos do governo. Para que seja realmente eficaz, é fundamental considerar a experiência do usuário. Conforme Norman e Nielsen (2016), a usabilidade das plataformas digitais é um fator determinante para sua adoção pela população. Serviços digitais que apresentam dificuldades de navegação, interfaces pouco intuitivas ou barreiras de acessibilidade podem afastar usuários e comprometer os benefícios esperados da digitalização. São questões que as agências multilaterais, a exemplo do Banco Mundial, vem chamando a atenção.

Além disso, a confiança no governo digital depende da segurança e transparência dos sistemas. A proteção de dados pessoais e a garantia de privacidade são aspectos cruciais nesse contexto, especialmente com a crescente integração de bases de dados e o uso de inteligência artificial para otimizar serviços públicos. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018, estabelece diretrizes para o tratamento de informações pessoais no Brasil, visando assegurar direitos fundamentais e evitar o uso indevido de dados dos cidadãos (BRASIL, 2018).

Com base no exposto, este artigo tem como objetivo realizar uma revisão bibliográfica sobre a transformação digital e a experiência do usuário no Governo Digital no Brasil, caracterizando a produção científica relacionada à administração pública. Além disso, apresenta uma pesquisa estruturada com cidadãos para avaliar a percepção sobre as plataformas governamentais, com ênfase na plataforma mais utilizada, o GOV.BR. O trabalho está dividido em cinco seções. Após esta introdução, o referencial teórico contextualiza estudos anteriores sobre o tema. Em seguida, descreve-se a metodologia adotada, seguida da análise dos resultados. Por fim, a última seção apresenta as considerações finais, nas quais se sintetizam as principais abordagens analíticas e as contribuições deste objeto de estudo para as pesquisas na área de Gestão Pública.

1.2 PROBLEMA DE PESQUISA

A transformação digital no setor público tem sido amplamente discutida, mas ainda há um campo fértil para exploração analítica das avaliações dos cidadãos em relação à usabilidade das plataformas digitais governamentais. Assim, este estudo busca responder à seguinte questão: Qual é a percepção dos cidadãos em relação a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais no Brasil?

1.3 OBJETIVO GERAL

Analisar a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais sob a perspectiva dos cidadãos, identificando os principais fatores que influenciam a sua experiência de interação com o governo digital.

1.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais sob a perspectiva dos cidadãos;
- Descrever a percepção dos cidadãos em relação às dimensões analíticas de navegabilidade, clareza das informações, acessibilidade, desempenho, experiência emocional e sugestões das plataformas digitais;
- Refletir sobre recomendações para o aprimoramento da experiência do usuário nas plataformas digitais governamentais.

1.5 JUSTIFICATIVA

A relevância desta pesquisa reside na necessidade de compreender como o governo digital pode ser aprimorado para atender às expectativas dos cidadãos, promovendo uma experiência do usuário mais intuitiva e eficiente. Esse tema é objeto de estudo na área de Gestão Pública, alinhando-se a uma agenda de pesquisa voltada para a modernização e a transformação digital do setor público. A governança digital e a participação cidadã, ressaltam a necessidade de desenvolver plataformas acessíveis e eficientes para garantir a efetividade das políticas públicas digitais (Pinho, 2008).

A escolha do tema surgiu de uma motivação pessoal e acadêmica, considerando o interesse contínuo pela área e pela compreensão do impacto transformador que as tecnologias digitais exercem sobre a administração pública e a sociedade. Ao longo da graduação, sempre houve maior afinidade com temas relacionados à inovação no setor público, é notório que a digitalização dos serviços não apenas otimiza processos internos, mas também fortalece a cidadania, amplia o acesso e promove maior transparência.

Essa percepção foi aprofundada a partir da vivência como estagiária na Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital do Estado da Paraíba (SEMTD), onde foi possível acompanhar projetos voltados à transformação digital da gestão pública estadual. Essa experiência prática contribuiu para consolidar a compreensão de que o governo digital é uma ferramenta estratégica para tornar o governo mais eficiente, inclusivo e orientado às necessidades reais da população.

Além disso, a implementação de plataformas digitais governamentais têm o potencial de reduzir burocracias, aumentar a transparência e facilitar o acesso aos serviços públicos (GOV, 2022). No entanto, para que essas soluções sejam eficazes, é essencial garantir que sejam desenvolvidas com base na usabilidade e na experiência do usuário, permitindo que um maior número de pessoas possa utilizá-las sem dificuldades. Desse modo, a análise da percepção dos cidadãos sobre essas plataformas possibilita identificar desafios e propor melhorias que possam ser incorporadas pelo governo na formulação de políticas públicas voltadas à digitalização.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresenta-se a fundamentação teórica, abordando conceitos essenciais para a análise da digitalização dos serviços públicos, como Transformação Digital e Governo Digital, Plataformas Digitais Governamentais, Experiência do Usuário (UX) e os aspectos da Usabilidade e Eficiência nos ambientes digitais da administração pública. Desse modo, evidencia-se como este esforço analítico se insere em uma agenda de pesquisa em Gestão Pública, contribuindo para o avanço do conhecimento na área.

2.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E GOVERNO DIGITAL

A transformação digital vem sendo definida como o uso de novas tecnologias digitais, como smartphones, Inteligência Artificial, Cloud Computing, Blockchain e Internet das Coisas (IoT) (Warner; Swager, 2018).

Para Manuel Castells (2002, p. 67), há o estabelecimento de uma era essencialmente nova a partir do final do século XX, fixada no forte incremento de tecnologias de informação, indo da cultura material para a informacional. Entretanto, convém destacar que o conhecimento tecnológico não importa diretamente na desconsideração dos conhecimentos produzidos antes do “novo tempo”. O que marca, objetivamente, a era da informação é a possibilidade de replicação considerável, em termos quantitativos, de processos tecnológicos aplicáveis a procedimentos civis e comerciais, com redução de custos e maximização de qualidade.

De acordo com Souza (2022), para impulsionar a Transformação Digital, o impacto financeiro se destaca como um dos argumentos mais persuasivos. Segundo a Secretaria de Governo Digital, que adaptou um modelo europeu, a digitalização de 800 serviços em um período de um ano e meio gerou uma economia significativa para o governo federal. Estima-se que, para cada R\$1,00 investido em tecnologia, houve uma redução de R\$6,00 anuais nos custos com atendimento. O benefício para a sociedade foi ainda mais expressivo, atingindo um retorno de R\$16,00 por ano para cada R\$1,00 investido, devido à diminuição da burocracia e ao aumento da eficiência nos serviços públicos (BRASIL, 2022).

O governo brasileiro tem aprimorado seus processos e a oferta de serviços públicos por meio do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). O conceito de governo digital representa uma evolução do governo eletrônico, impulsionado pelo avanço das TICs, especialmente da internet, proporcionando novas formas de interação entre as instituições públicas e os cidadãos, com maior eficiência, acessibilidade e transparência (BRASIL, 2019).

O Programa de Governo Eletrônico teve início no Brasil após ser instituído pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, cujo objetivo era formular políticas para a digitalização e modernização dos serviços públicos. Com uma série de adaptações, inovações e

desafios para a realização da melhoria da qualidade do serviço público.

O Governo eletrônico (e-Gov) se inicia com a aquisição de novos equipamentos e softwares com o objetivo de melhorar os processos internos de trabalho na administração pública e a relação com o cidadão. Com a aquisição de computadores, editores de texto e impressoras, que substituem as antigas máquinas de escrever, que eram a principal ferramenta dos servidores públicos (Carvalho, 2020). Além disso, é importante destacar que os sistemas eletrônicos de registro de dados são fundamentais para a gestão eficiente de informações em áreas como arquivos, recursos humanos e contabilidade pública. Com a ampliação do acesso à internet, órgãos e entidades públicas passaram a disponibilizar informações e serviços por meio de plataformas digitais, visando aprimorar a gestão pública, bem como facilitar a interação entre governo e sociedade (Unesco, 2018).

Ao longo dos anos, o conceito de Governo Digital passou a ganhar destaque, caracterizando-se pela modernização dos processos administrativos e pela digitalização dos serviços públicos, aproximando o cidadão da tecnologia através da desburocratização dos serviços prestados. Nesse contexto, foram estabelecidos departamentos de tecnologia da informação, responsáveis pelo planejamento, desenvolvimento e implementação de diretrizes, normativas e processos de aquisição necessários para a efetivação das políticas de governo eletrônico (BRASIL, 2020).

Em 2016, foi estabelecida a Estratégia de Governança Digital (EGD) 2016-2019, que buscava aprimorar a oferta de serviços digitais, promovendo maior eficiência e transparência na gestão pública (BRASIL, 2016). Posteriormente, a Estratégia de Governo Digital (EGD) 2020-2022 consolidou o GOV.BR⁶ como o portal unificado para acesso aos serviços públicos digitais, fortalecendo a simplificação dos processos e a inclusão digital dos cidadãos, além de elevar o Brasil em índices internacionais de maturidade digital no setor público (BRASIL, 2020). Logo em seguida, cada Estado criou a sua própria Estratégia, onde passou a desenvolver mecanismos que facilitasse a comunicação interna e a prestação de serviços de forma *online* ao cidadão, através de plataformas governamentais.

A Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021, conhecida como a Lei de Governo Digital e de Cidadania Eletrônica, tem como objetivo modernizar a administração pública no Brasil, promovendo a digitalização dos serviços públicos e a interação mais eficiente entre os cidadãos e o governo (BRASIL, 2021). A lei estabelece que órgãos e entidades da administração pública devem disponibilizar seus serviços de maneira digital, facilitando o acesso dos cidadãos e garantindo a simplicidade e rapidez no atendimento.

A norma também determina que a comunicação entre os cidadãos e o governo seja realizada por meios digitais, respeitando a segurança e a privacidade dos dados pessoais. Para

⁶ Portal Gov.br: <https://www.gov.br/pt-br>

garantir a eficiência e a transparência, a lei exige a implementação de padrões técnicos que assegurem a interoperabilidade entre os sistemas dos diferentes órgãos públicos, permitindo a troca e o acesso mais ágil às informações. Além disso, a lei busca eliminar etapas burocráticas e facilitar a vida do cidadão, permitindo que os serviços públicos possam ser acessados sem a necessidade de deslocamento físico. A proteção dos dados pessoais é um ponto fundamental da lei, que deve ser realizada em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Entretanto, de acordo com Carvalho (2020), a avaliação dos serviços públicos ainda era considerada uma área deficitária. A prática de entender os desafios e as necessidades dos cidadãos ainda não tinha sido incorporada ao serviço público. Como demonstrou a pesquisa realizada pelo então Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2017), três em cada quatro serviços federais (75,2%) não realizam nenhuma forma de avaliação sobre a satisfação de seus usuários. Como se não bastasse, entre os poucos que possuem algum mecanismo de avaliação, a grande maioria (62,7%) não disponibiliza publicamente os resultados obtidos.

Em contrapartida, em 2025, o cenário começou a mudar com a implementação de políticas mais sólidas de governo digital. A ampliação do Gov.br como plataforma central para serviços digitais trouxe avanços na avaliação da satisfação dos usuários, permitindo a coleta sistemática de feedbacks e a transparência na divulgação dos resultados, através da disponibilização do Painel de Serviços Públicos Digitais, mantido pelo Governo Federal, que apresenta dados abertos sobre a quantidade de acessos, a qualidade dos serviços ofertados e os índices de satisfação do usuário, medidos através de dimensões analíticas, contribuindo para a melhoria contínua das políticas de transformação digital (BRASIL, 2024).

2.2 PLATAFORMAS DIGITAIS GOVERNAMENTAIS

A implementação de políticas públicas digitais no Brasil enfrenta desafios estruturais e operacionais, como a desigualdade no acesso à internet, a resistência à mudança por parte dos órgãos públicos e a necessidade de capacitação dos servidores. No entanto, o avanço da transformação digital no setor público tem sido impulsionado por iniciativas como o portal Gov.br, que centraliza diversos serviços digitais, e o eSocial, um sistema integrado para o cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais.

A administração pública está sendo transformada pelo compartilhamento de dados. Segundo o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), em 2024, foram realizadas mais de 697 milhões de consultas nas informações disponibilizadas por meio do programa Conecta Gov.br, que possibilita a troca automática e segura de dados entre sistemas governamentais para que o cidadão não tenha de apresentar informações que o governo já dispõe. O uso do programa possibilitou uma economia, tanto para a administração pública

quanto para os cidadãos, de cerca de R\$ 3,21 bilhões (BRASIL, 2024).

O Gov.br representa a principal porta de entrada digital do cidadão aos serviços públicos no Brasil, consolidando-se como um marco estratégico na transformação digital. Desenvolvido com o objetivo de centralizar e simplificar o acesso às funcionalidades oferecidas pelos diferentes níveis e órgãos da administração pública, o portal reflete os esforços do governo federal em promover maior eficiência, integração e transparência. Ao reunir em um único ambiente diversas ferramentas, o Gov.br busca não apenas otimizar a relação entre Estado e sociedade, mas também garantir um modelo de atendimento mais ágil, seguro e centrado nas necessidades do usuário.

A página de login do GOV.BR, é a mais acessada do mundo, na categoria Governo, de acordo com o site Similarweb⁷, que é especializado no tema e analisa os portais mais acessados em diversas categorias. Atualmente, o GOV.BR é utilizado por mais de 160 milhões de brasileiros e possibilita o acesso a mais de 4.200 serviços digitais⁸ (BRASIL, 2024).

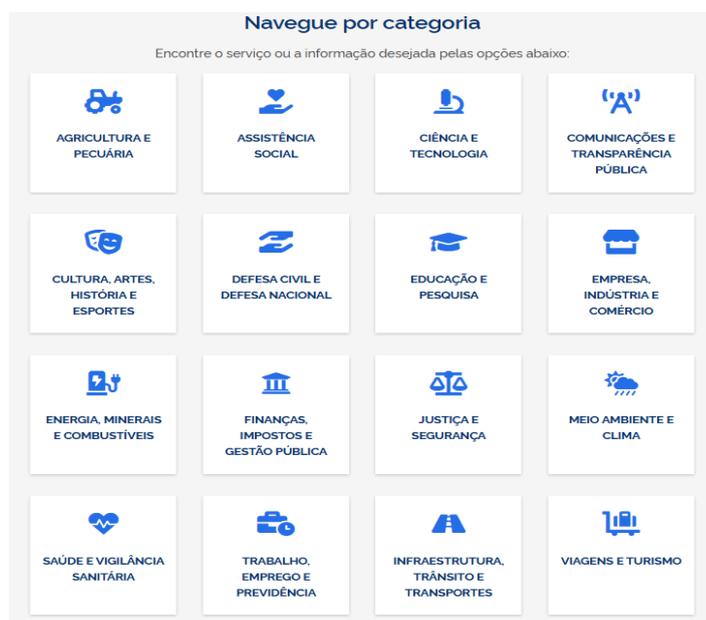
O portal Gov.br é estruturado em três categorias principais para facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos digitais. A primeira é a Identidade Digital, que permite a autenticação única do usuário em diversos serviços governamentais, garantindo segurança e praticidade no acesso. A segunda categoria é a Prestação de Serviços, onde estão concentrados os serviços digitais oferecidos por órgãos públicos, como emissão de documentos, consulta de benefícios e agendamentos. Por fim, a terceira categoria é a Participação Social e Transparência, que promove a interação entre governo e sociedade, disponibilizando informações sobre políticas públicas, canais de ouvidoria e mecanismos de participação cidadã, fortalecendo a governança digital no Brasil.

A Figura 1, apresenta a diversidade de ferramentas disponíveis no Gov.br, organizadas por categorias. Essa divisão facilita a navegação dos usuários, permitindo que encontrem rapidamente as funcionalidades que atendem às suas necessidades. A segmentação por temas visa reduzir a complexidade no uso da plataforma, promovendo uma experiência mais intuitiva e acessível. A estruturação do portal reflete a preocupação com a eficiência na oferta de serviços públicos digitais, garantindo que os cidadãos tenham maior autonomia no acesso às informações.

⁷ Portal Similarweb: <https://www.similarweb.com/pt/>

⁸ Segundo o secretário de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), Rogério Mascarenhas (2024), o GOV.BR é desenvolvido para facilitar a vida das pessoas, para evitar deslocamentos desnecessários para o acesso a serviços que já podem ser utilizados de forma digital.

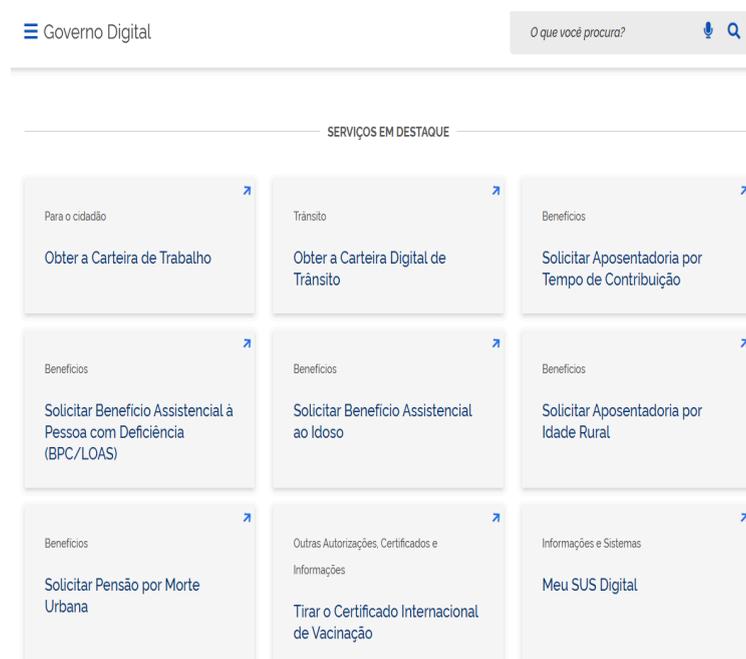
Figura 1: Serviços por categoria na plataforma GOV.BR



Fonte: Gov.br (2025). Acesso em: 10 de Mar de 2025

Enquanto a Figura 2, evidencia os serviços mais acessados pelos cidadãos, indicando a relevância e a demanda por determinadas funcionalidades dentro da plataforma. A identificação desses serviços possibilita aprimoramentos na experiência do usuário e no desenvolvimento de novas soluções digitais. Conforme apontam Araújo e Fadel (2024), a organização estruturada do portal desempenha um papel essencial na usabilidade e acessibilidade, fatores fundamentais para a efetividade da transformação digital no setor público.

Figura 2: Serviços mais acessados pelo cidadão na plataforma GOV.BR



Fonte: Gov.br (2025). Acesso em: 10 de Mar de 2025

A plataforma adota uma estrutura modular que organiza e integra diferentes funcionalidades, possibilitando uma navegação mais intuitiva e centralizada. Essa abordagem visa não apenas facilitar o uso pelos cidadãos, mas também aprimorar a gestão dos serviços pelos órgãos públicos, promovendo maior interoperabilidade entre os sistemas governamentais.

O Quadro 1, apresenta uma descrição detalhada da estrutura modular, evidenciando a integração de novos serviços. A organização da tabela segue colunas que identificam os principais módulos da plataforma, acompanhados de uma breve descrição e exemplos de serviços vinculados. O módulo de Autenticação, por exemplo, centraliza o sistema de login único para todos os serviços, incluindo o acesso ao Meu INSS. Já o módulo de Serviços reúne o catálogo de funcionalidades disponíveis ao cidadão, como emissão de certidões e agendamentos.

Quadro 1 - Estrutura modular do portal e como novos serviços são integrados

Módulo	Descrição	Exemplo de Serviço Integrado
Autenticação	Sistema de login único para todos os serviços	Acesso ao Meu INSS
Serviços	Catálogo de serviços disponíveis ao cidadão	Emissão de Certidões, Agendamentos
Comunicação	Canal de comunicação entre governo e cidadão	Notificações de pendências, mensagens
Transparência	Acesso a informações públicas e prestação de contas	Portal da Transparência, Declarações Patrimoniais
Pagamentos	Integração com sistemas de pagamentos para serviços públicos	Pagamento de Taxas e Multas
Feedback	Coleta de opiniões e sugestões dos usuários	Pesquisas de satisfação, relatos de problemas

Fonte: Araújo e Fadel (2024)

2.3 EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX)

A Experiência do Usuário (User Experience - UX) refere-se à qualidade da interação entre o usuário e um sistema digital, considerando aspectos como usabilidade, acessibilidade, eficiência e satisfação (Agner, 2023). No âmbito das plataformas governamentais, a UX é um fator crucial para garantir que os serviços digitais sejam intuitivos e eficientes, permitindo que cidadãos de diferentes perfis consigam utilizá-los sem dificuldades.

No contexto da administração pública envolve a interação entre o cidadão e o governo. A criação e o aperfeiçoamento dos serviços públicos devem garantir uma experiência de acesso eficiente, resolver problemas e atender às necessidades dos usuários. Além disso, é fundamental que o acesso seja oferecido por diferentes meios, adaptando-se às diversas

realidades de interação e promovendo a inclusão social. Para isso, os serviços precisam ser de fácil utilização, oferecendo um acesso claro, direto e simples (LabMg, 2022).

Nesse cenário, Nielsen e Norman (2013) afirmam que o termo UX refere-se a como um usuário interage e percebe um produto ou serviço, enquanto UI (User Interface) diz respeito aos elementos visuais e interativos através dos quais o usuário interage com um sistema. Ambos são componentes críticos na criação de sistemas digitais eficientes e agradáveis. Os autores defendem que uma boa UX é alcançada quando a interface é útil, utilizável, desejável, encontrável, acessível, e valiosa.

Christian Rohrer (2022) ressalta que a UX só existe quando o produto ou serviço tem “utilidade”, isto é, quando é relevante, quando vai ao encontro de nossas necessidades. Ele aprofunda essa perspectiva ao destacar que, após a utilidade, encontramos a camada da “usabilidade”, que assegura uma utilização simples e funcional do produto ou serviço, permitindo que os usuários alcancem seus objetivos com facilidade.

No entanto, a experiência do usuário vai além da funcionalidade, para ser verdadeiramente eficaz, o produto ou serviço também deve ser “atraente”, despertando o desejo de interação e proporcionando uma experiência prazerosa. Isso envolve não apenas o design visual, mas também a conexão emocional com a marca, a credibilidade transmitida e a satisfação gerada. Dessa forma, a experiência do usuário (UX) se estabelece como um conceito que integra usabilidade a elementos essenciais como emoção, confiança, desejo, estética, desempenho e segurança (Cleaver, 2020).

Nesse sentido, a Lei nº 13.460/2017, também conhecida como a Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela administração pública direta e indireta. A legislação define princípios e diretrizes para garantir a transparência, a eficiência e a qualidade dos serviços, além de prever mecanismos de avaliação e controle social. (BRASIL, 2017). Entre suas principais disposições, destacam-se a obrigatoriedade de órgãos e entidades públicas fornecerem informações claras sobre seus serviços, o direito dos usuários de apresentarem reclamações e sugestões, bem como a criação de ouvidorias responsáveis por receber e tratar essas demandas.

No governo federal, a pesquisa sobre a experiência dos usuários se intensifica no contexto de transformação digital de serviços públicos e, além de melhorar a experiência do cidadão com os serviços, ela contribui para diminuir custos e aumentar a eficiência dos serviços públicos. A pesquisa com usuários pode ser realizada antes, durante, ou depois do desenho ou implementação do serviço, mas o ideal é que seja realizada em todos esses momentos (Cleaver, 2020).

De acordo com Nielsen (1993), a usabilidade de um sistema digital deve ser avaliada

com base em heurísticas, ou seja, princípios que guiam o design de interfaces eficientes e acessíveis. Essas heurísticas incluem critérios como facilidade de aprendizado, eficiência no uso, prevenção de erros, flexibilidade e acessibilidade. Aplicados ao governo digital, esses princípios garantem que plataformas públicas sejam compreensíveis e eficientes, minimizando dificuldades de acesso.

Fatores como navegabilidade, tempo de resposta, clareza das informações e adaptação a diferentes dispositivos influenciam diretamente a experiência do usuário. A ausência desses elementos pode gerar frustração, aumentando a dependência de atendimentos presenciais e reduzindo a adesão dos cidadãos aos serviços digitais. Dessa forma, garantir uma UX satisfatória é essencial para o sucesso da transformação digital na gestão pública.

O interesse pela experiência do usuário cresceu nas últimas três décadas por vários motivos, entre eles: avanços recentes em tecnologias de computação mudaram a interação homem-computador em praticamente todas as áreas da atividade humana (Cleaver, 2020). Isso levou a uma mudança da engenharia de usabilidade para um escopo muito mais rico de experiência do usuário, em que os sentimentos, motivações e valores dos usuários recebem tanta atenção quanto eficiência, eficácia e satisfação do serviço ou do produto.

O design de experiência do usuário (UX) busca tanto mitigar as dificuldades enfrentadas pelos usuários quanto potencializar experiências positivas, promovendo interações mais intuitivas e satisfatórias. Além disso, a teoria do design de serviços enfatiza a importância de criar experiências coerentes e eficientes para os usuários. Como apontam Stickdorn e Schneider (2010), o design de serviços é particularmente relevante para o setor público, onde a qualidade da interação pode influenciar diretamente a percepção e a confiança dos cidadãos nas instituições governamentais.

Essa abordagem vai além da interface gráfica, abrangendo todos os pontos de contato do usuário com a organização, como interações em plataformas digitais, atendimento telefônico, mensagens de marketing, políticas de devolução e até mesmo comunicações institucionais (PORTER, 2019).

A Figura 3, representa um diagrama de Venn que ilustra os três elementos fundamentais para a experiência do usuário: os objetivos dos órgãos, a viabilidade técnica e o interesse dos usuários. O primeiro refere-se às metas das instituições responsáveis pelo serviço, enquanto o segundo diz respeito à capacidade técnica e operacional de viabilizá-lo. Já o terceiro enfatiza as necessidades e expectativas dos cidadãos. No ponto de interseção desses três fatores, encontra-se a experiência do usuário, que resulta do equilíbrio entre esses aspectos, garantindo um serviço eficiente, acessível e alinhado tanto com as demandas do público quanto com as possibilidades institucionais e tecnológicas.

Figura 3: Princípios da Experiência do Usuário



Fonte: ENAP (2020)

A representação gráfica evidencia a importância da integração desses três elementos para o sucesso de um serviço digital. Quando há alinhamento entre os objetivos institucionais, a viabilidade técnica e as necessidades dos usuários, é possível oferecer uma experiência mais intuitiva, funcional e satisfatória. Além disso, esse equilíbrio contribui para a melhoria contínua dos serviços, pois permite ajustes com base em feedbacks e avanços tecnológicos. Dessa forma, o diagrama ressalta a necessidade de um planejamento estratégico que considere tanto a perspectiva governamental quanto a experiência do cidadão, garantindo maior eficiência e acessibilidade nas plataformas digitais.

2.4 USABILIDADE E EFICIÊNCIA

Segundo Nielsen (2012), a usabilidade se caracteriza como um conjunto de atributos e regras pré-estabelecidas de cunho qualitativo, que buscam avaliar e melhorar a interface de sistemas de informação, facilitando o uso dos usuários em suas demandas. Ainda segundo o autor, tal fato deve ser considerado como um fator de extrema relevância em estudos sobre UX, pois atender minimamente às expectativas dos usuários pode definir o sucesso ou não na oferta de produtos e serviços, sobretudo na internet.

A eficiência dos serviços públicos digitais refere-se à capacidade de oferecer soluções ágeis, assertivas e acessíveis, garantindo que as demandas dos cidadãos sejam atendidas com qualidade e otimização de recursos. Esse conceito está alinhado às diretrizes do governo digital, que buscam melhorar a experiência do usuário por meio da simplificação de processos e do uso de tecnologias inovadoras (Mitkiewicz, 2024; BRASIL, 2021).

Um sistema eficiente reduz filas e burocracias presenciais, oferecendo soluções ágeis e acessíveis remotamente. Já a usabilidade diz respeito à facilidade com que um usuário pode interagir com uma plataforma digital. Segundo Benbunan-Fich & Bitran (2001), a usabilidade é um fator determinante na adoção de sistemas digitais, pois afeta diretamente a percepção de

valor e utilidade da ferramenta. No governo digital, plataformas com baixa usabilidade podem gerar desconfiança e desmotivação por parte dos cidadãos, levando-os a recorrer a métodos tradicionais de atendimento.

Para avaliar a eficiência das plataformas governamentais, algumas dimensões analíticas podem ser utilizadas, dentre elas a usabilidade, garantindo facilidade de uso e eficiência; utilidade, assegurando que o serviço atenda às necessidades do usuário; acessibilidade, permitindo o uso por diferentes perfis de usuários; desempenho e eficiência, garantindo rapidez e estabilidade; atratividade e design emocional, influenciando a estética e o prazer na interação; e feedback e melhorias, promovendo transparência, confiança e evolução contínua do serviço.

Além disso, alguns indicadores podem ser considerados, como o tempo de acesso e resposta, que mede a rapidez com que os serviços digitais processam as solicitações dos usuários; a clareza das informações, que avalia a compreensão das instruções e conteúdos apresentados para diferentes perfis de usuários; a satisfação do usuário, mensurada por meio de pesquisas sobre a experiência com o serviço digital; e a taxa de conclusão de serviços online, que verifica a quantidade de usuários que conseguem completar suas solicitações de forma autônoma, sem necessitar de assistência externa.

A legislação desempenha um papel fundamental. Entre seus principais dispositivos, destacam-se a exigência de avaliação contínua dos serviços prestados, com base na satisfação do usuário, na qualidade do atendimento, no cumprimento de prazos e na adoção de medidas de melhoria, também assegura direitos como o acompanhamento do trâmite de solicitações, a liberdade de escolha entre alternativas de atendimento, o acesso a informações pessoais, a proteção de dados e a simplificação de procedimentos. Em contrapartida, atribui aos usuários responsabilidades como o uso adequado dos serviços, o fornecimento de informações corretas, a colaboração para a melhoria do atendimento e o zelo pelo patrimônio público (BRASIL, 2017).

A participação dos usuários na avaliação e no aprimoramento dos serviços públicos digitais ocorre, principalmente, por meio dos conselhos de usuários, que desempenham um papel fundamental no monitoramento da qualidade, na proposição de melhorias e na definição de diretrizes para o atendimento (BRASIL, 2017). A adoção de boas práticas de experiência do usuário (UX) e usabilidade contribui significativamente para a eficiência da administração pública, facilitando a adesão dos cidadãos às plataformas digitais e promovendo a otimização de recursos, reduzindo custos operacionais e aumentando a transparência na prestação dos serviços (NIELSEN; NORMAN, 2016).

Conforme estabelece o artigo 20, inciso V, da Lei nº 14.129/2021, "Os serviços digitais disponibilizados pelos órgãos públicos devem possuir mecanismos de avaliação contínua da

experiência do usuário, garantindo a melhoria na prestação dos serviços públicos digitais" (BRASIL, 2021, Art. 20, V).

No portal Gov.br, um exemplo dessa prática pode ser observado abaixo na Figura 4, no serviço de assinatura eletrônica de documentos, os usuários avaliam sua experiência atribuindo estrelas e indicando dificuldades enfrentadas, como informações confusas, dificuldade de uso e tempo de resposta do sistema. Essa abordagem permite a coleta de feedbacks estruturados, possibilitando a implementação de melhorias e aprimoramento da experiência do usuário, garantindo maior eficiência e acessibilidade nos serviços digitais governamentais.

Figura 4: Avaliação de Satisfação do Usuário na plataforma GOV.BR

gov.br

COMUNICA BR ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

Avaliação do Serviço:

Realizar a Assinatura Eletrônica de documentos

Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI)

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Péssima Ruim Mais ou menos Boa Excelente

O que faltou para você dar 5 estrelas?

Marque até 3 opções - opcional

Não consegui resolver	Informações confusas	Difícil de usar
Foi demorado	Difícil de encontrar	Site/aplicativo não funcionou bem

Deixe elogio, sugestão ou crítica (opcional):

Para que possamos melhorar o serviço, conte-nos sobre sua experiência.

2000 caracteres restantes

Fonte: Gov.br (2025). Acesso em: 15 de Mar de 2025

A utilização desse mecanismo de avaliação não apenas possibilita a identificação de falhas e dificuldades enfrentadas pelos usuários, mas também orienta os gestores na tomada de decisões para aprimorar continuamente a plataforma. Ao analisar as avaliações e sugestões fornecidas, as instituições podem implementar ajustes que tornem os serviços mais intuitivos, acessíveis e ágeis. Além disso, essa estratégia fortalece a participação cidadã no processo de transformação digital, permitindo que os usuários desempenhem um papel ativo na construção de soluções mais eficientes e alinhadas às suas necessidades.

3 METODOLOGIA

A metodologia deste trabalho caracteriza-se como uma pesquisa básica, tendo em vista seu objetivo de gerar conhecimento e contribuir para a compreensão de problemas práticos relacionados às plataformas digitais governamentais. Para tanto, adotou-se o método misto, com a integração de dados qualitativos e quantitativos. Quanto à natureza do estudo, trata-se de uma pesquisa empírica, de caráter exploratório e descritivo, uma vez que busca analisar e detalhar a percepção dos cidadãos sobre o tema em questão. No que se refere aos procedimentos técnicos, adota-se o levantamento de dados por meio do método survey, que consiste na aplicação de um conjunto sistemático de perguntas a uma amostra representativa da população investigada, conforme descrito por Gil (2002). Além disso, combina uma revisão bibliográfica que fundamenta as dimensões analíticas definidas para o estudo.

A pesquisa utilizou uma amostragem não probabilística, delimitada à cidade de João Pessoa/PB, abrangendo indivíduos de diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e condições socioeconômicas. A amostra incluiu cidadãos com variadas ocupações, como estudantes, servidores públicos, profissionais do setor privado, autônomos e pessoas em situação de desemprego. Essa diversidade buscou garantir uma análise abrangente da acessibilidade, usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais, considerando as distintas realidades e demandas dos usuários pertencentes a esse contexto específico.

Considerando a natureza não probabilística da amostra, o objetivo não era a representatividade estatística da população, mas sim a obtenção de insights sobre a experiência dos usuários com os serviços digitais do governo. A análise foi conduzida a partir das respostas efetivamente coletadas, possibilitando uma compreensão inicial e exploratória do tema. Ao final do processo, a pesquisa contou com a participação de 85 respondentes, configurando um recorte amostral relevante para os objetivos do estudo. Foram definidos como critérios de inclusão: ser maior de 18 anos e estar enquadrado nos critérios de estratificação social, como gênero, idade e ocupação. Os critérios de exclusão, por sua vez, incluíram ser menor de idade.

A partir do delineamento metodológico, foram delimitadas duas etapas importantes para o desenvolvimento analítico da pesquisa. Na primeira etapa, foi realizada uma revisão bibliográfica para embasar teoricamente o estudo. Esse levantamento teórico foi conduzido com base em artigos científicos, livros, teses, dissertações e relatórios técnicos de instituições governamentais e organizações internacionais, obtidos por meio de plataformas como o Repositório Institucional da UFPB⁹, Google Acadêmico¹⁰, SciELO¹¹, entre outras fontes relevantes. Esse levantamento permitiu a construção de uma visão abrangente sobre o

⁹Repositório UFPB: https://repositorio.ufpb.br/?locale=pt_BR

¹⁰Google Acadêmico: <https://scholar.google.com.br/?hl=pt>

¹¹SciELO: <https://www.scielo.br/>

desenvolvimento e a utilização de plataformas digitais no setor público, bem como suas implicações para a experiência e os direitos dos cidadãos.

A segunda etapa envolveu uma pesquisa empírica, que foi realizada por meio da aplicação de um formulário eletrônico¹², conforme apresentado no Apêndice, aplicado via Google Forms e divulgado pelo *Whatsapp*, permitindo mensurar a percepção dos usuários sobre a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais. O instrumento de pesquisa ficou acessível durante o período de 12 a 20 de Março de 2025.

O questionário foi composto por 21 questões fechadas e 1 questão aberta, utilizando a escala Likert¹³ para medir a percepção dos respondentes em relação a diferentes aspectos das plataformas, entre muito insatisfeito e muito satisfeito. Baseado nos indicadores definidos a partir da literatura.

O formulário estruturado foi dividido em três seções principais, visando compreender a experiência dos usuários. A primeira seção, intitulada "Apresentação da pesquisa e consentimento dos entrevistados", esclareceu os propósitos do estudo e garantiu a voluntariedade e a confidencialidade das respostas. A segunda seção coletou dados sociodemográficos, através de 7 questões, como gênero, idade, escolaridade, ocupação, uso de serviços digitais do governo, plataforma mais utilizada e nível de fluência digital.

Já a terceira seção analisou a experiência dos usuários com as plataformas governamentais, através de 15 questões, abordando seis dimensões analíticas: usabilidade e navegação, clareza das informações, acessibilidade, desempenho e eficiência, experiência emocional e percepção geral. Dentre elas, foi disponibilizado um espaço para sugestões e melhorias, permitindo que os participantes compartilhassem suas opiniões sobre como aprimorar os serviços digitais oferecidos pelo governo.

Para garantir uma compreensão aprofundada da experiência dos usuários com as plataformas digitais governamentais, os dados coletados foram examinados para identificar padrões de satisfação e principais dificuldades relatadas. Além disso, a resposta aberta foi interpretada para reconhecer temas recorrentes e sugestões de melhorias. Todas as fases do estudo seguiram os princípios éticos de pesquisa, assegurando a confidencialidade das respostas e obtendo o consentimento informado dos participantes. A participação foi voluntária, e os respondentes poderiam desistir a qualquer momento, sem qualquer penalização.

¹²Formulário: <https://forms.gle/RNc8rw7nfwReDXrD6>

¹³A Escala Likert é um instrumento de pesquisa utilizado para medir atitudes, opiniões ou percepções dos respondentes. Consiste em uma série de afirmações seguidas por opções de resposta em gradientes, geralmente de 5 pontos, que variam de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”, permitindo quantificar níveis de concordância ou satisfação (Gil, 2008).

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, são apresentados os resultados obtidos, iniciando pela caracterização sociodemográfica da amostra, o que possibilita uma análise mais aprofundada sobre os diferentes perfis de usuários e suas interações com os serviços digitais. Posteriormente, os resultados das questões mais relevantes diante das seis dimensões analíticas utilizadas para compreender a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais.

4.1 DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A amostra do questionário foi composta majoritariamente por indivíduos na faixa etária de 18 a 35 anos, com predominância de participantes com nível de escolaridade superior. Entre as ocupações, destacam-se estudantes, servidores públicos, trabalhadores formais e profissionais autônomos, além de representações menores de empresários e desempregados. Essa diversidade permite uma análise abrangente dos aspectos de usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais, corroborando a importância de se considerar as especificidades dos diferentes perfis de usuários.

Tabela 1 - Perfil dos entrevistados

Perfil descritivo	Respondentes	Percentual
Sexo		
Masculino	30	35,3%
Feminino	55	64,7%
Faixa etária		
Entre 18 a 25 anos	34	40,0%
Entre 26 a 35 anos	29	34,1%
Entre 36 a 45 anos	15	17,6%
Entre 46 a 55 anos	7	8,2%
Escolaridade		
Ensino Fundamental	1	1,2%
Ensino Médio	21	24,7%
Ensino Superior	48	56,5%
Pós-graduação	15	17,6%
Ocupação		
Estudante	30	35,3%
Profissional autônomo	7	8,2%
Empregado formal	15	17,6%
Servidor(a) Público(a)	23	27,1%
Empresário (a)	2	2,4%
Desempregado (a)	5	5,9%

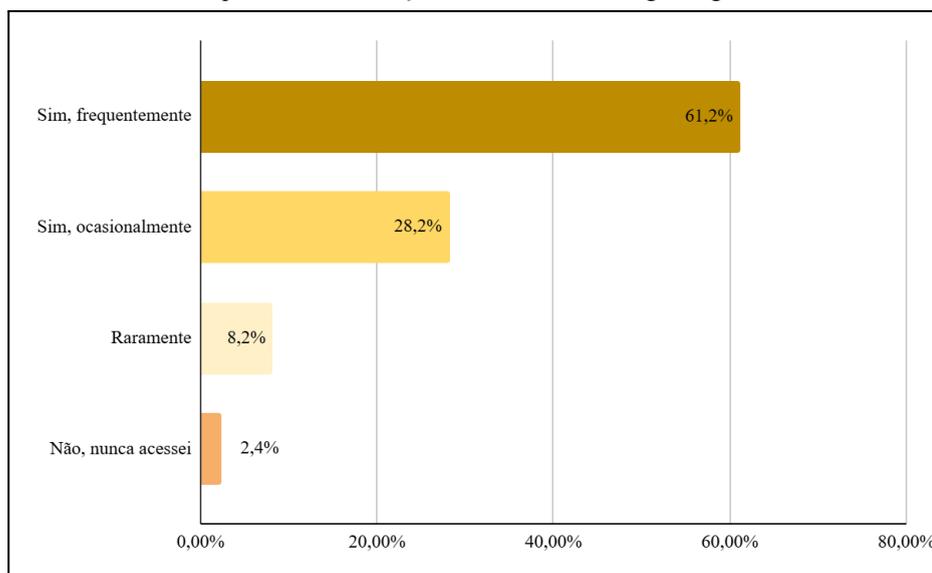
Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Na Tabela 1, é apresentado detalhadamente o perfil dos entrevistados da pesquisa, onde é composta predominantemente por mulheres 64,7% e 35,3% por homens, em relação a faixa etárias dos respondentes, a concentração é de 18 a 25 anos 40%, seguidos por indivíduos entre

26 e 35 anos 34,1%. Quanto à escolaridade, a maioria possui ensino superior completo 56,5%, enquanto 24,7% concluíram o ensino médio e 17,6% possuem pós-graduação. Quanto à ocupação, destaca-se a presença significativa de estudantes 35,3% e servidores públicos 27,1%, seguidos por empregados formais 17,6% e profissionais autônomos 8,2%, enquanto empresários 2,4% e desempregados 5,9% representam uma parcela menor da amostra. Esses dados indicam um perfil predominantemente jovem, com alto nível de escolaridade e vínculo acadêmico ou profissional no setor público.

Na sequência, como evidencia no Gráfico 1, houve um levantamento sobre o acesso aos serviços digitais do governo, revela-se que a maioria dos respondentes 61,2% utiliza esses serviços com frequência. Um número significativo de participantes também os acessa ocasionalmente 28,2%. Alguns, no entanto, afirmam acessá-los raramente, enquanto uma minoria nunca utilizou esses serviços digitais. Esse padrão de respostas indica que, embora os serviços digitais do governo sejam amplamente acessados, ainda há uma parcela da população que os utiliza de forma esporádica ou não os utiliza.

Gráfico 1: Frequência de utilização das Plataformas digitais governamentais



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Embora as plataformas digitais tenham avançado significativamente, alguns cidadãos ainda optam pelo atendimento presencial. Essa escolha pode estar relacionada a diversos fatores, como a falta de familiaridade com o uso de tecnologias, dificuldades de navegação nas plataformas, baixa confiança na resolução online das demandas ou mesmo a ausência de acesso regular à internet ou a dispositivos adequados.

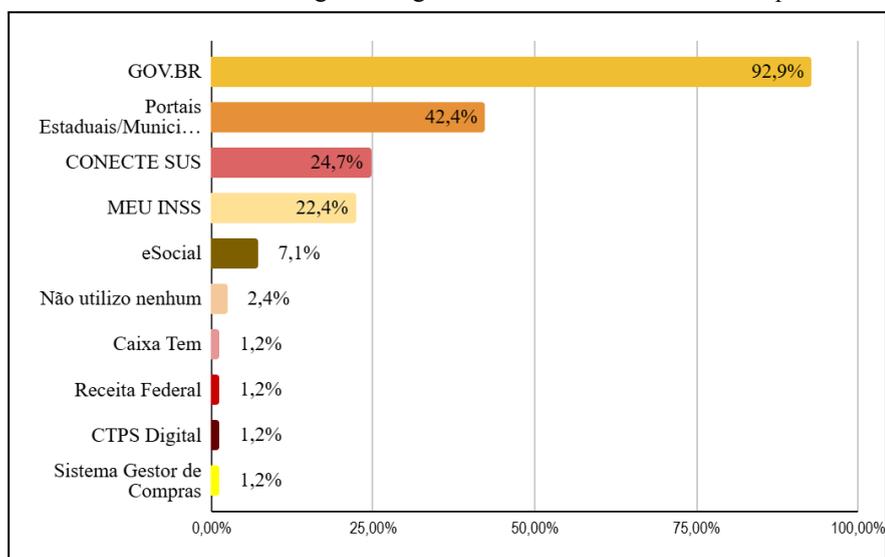
Além disso, muitos cidadãos valorizam o contato direto com os atendentes, sobretudo em situações que exigem explicações mais detalhadas ou orientação individualizada. Esses aspectos reforçam a importância de se adotar uma abordagem inclusiva na transformação digital, considerando as diversidades sociotécnicas e promovendo ações que fortaleçam o

letramento digital e a confiança nos canais eletrônicos.

O Gráfico 2, intitulado "Plataformas digitais do governo utilizadas com maior frequência", o cidadão poderia selecionar mais de uma opção. Mas há uma clara dominância do GOV.BR no cenário digital governamental brasileiro, com expressivos 92,9% de utilização. A relevância desta plataforma pode ser atribuída à sua abrangência, que oferece mais de 4 mil serviços, além de facilitar a autenticação em diversos sites e permitir assinaturas digitais, centralizando e simplificando o acesso a serviços públicos.

Entre as demais, os portais estaduais e municipais se destacam com 42,4% de utilização, indicando que muitos cidadãos recorrem a sites regionais para acessar serviços públicos mais específicos. Na sequência, aparecem o CONECTE SUS com 24,7% e o MEU INSS com 22,4%, ambos com percentuais expressivos, embora menores. O eSocial é utilizado por 7,1% dos respondentes, representando uma pequena parcela dos usuários. Já plataformas como Caixa Tem, Receita Federal, CTPS Digital e o Sistema Gestor de Compras registram apenas 1,2% cada, apontando para uma utilização mais pontual. Por fim, 2,4% afirmam não utilizar nenhuma plataforma digital do governo.

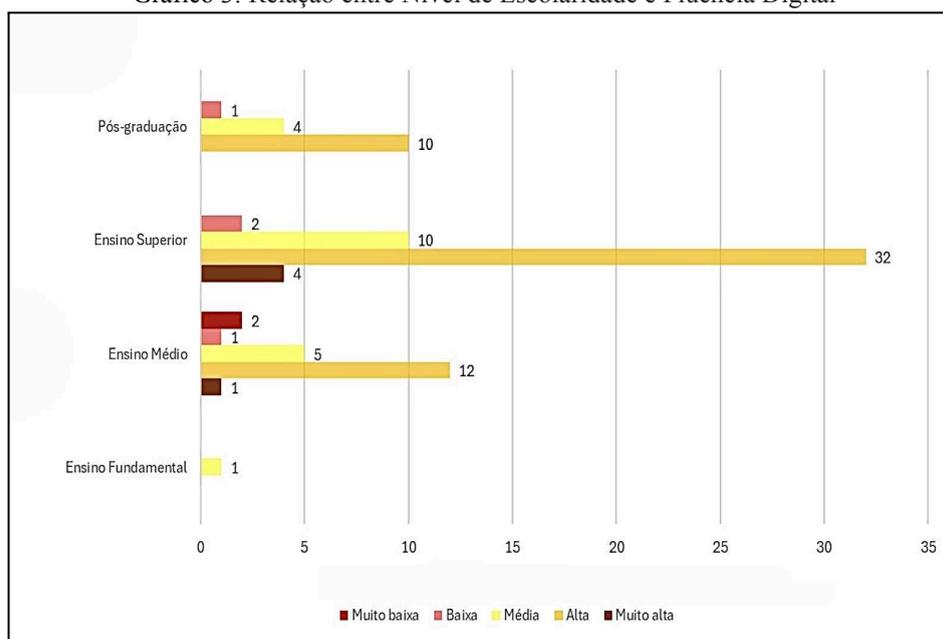
Gráfico 2: Plataformas digitais do governo utilizadas com maior frequência



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Para compreender de que forma o nível de escolaridade pode influenciar a fluência digital dos cidadãos, foi realizada uma análise cruzada entre essas duas variáveis. O Gráfico 3 apresenta os resultados obtidos, evidenciando a distribuição dos respondentes de acordo com sua formação educacional e os níveis de proficiência digital por eles atribuídos. Essa abordagem permite identificar padrões importantes no domínio das habilidades tecnológicas, tendo como base a autopercepção dos participantes. Ao relacionar os níveis de ensino com as categorias de fluência digital, entre: muito baixa, baixa, média, alta e muito alta.

Gráfico 3: Relação entre Nível de Escolaridade e Fluência Digital



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Ao analisarmos a associação entre o nível educacional e a proficiência em habilidades digitais, observa-se que a fluência digital aumenta progressivamente com a escolaridade, sendo que indivíduos com ensino médio, superior e pós-graduação evidenciam os maiores níveis de proficiência, enquanto aqueles com ensino fundamental apresentam os menores. Essa tendência sugere que a educação formal desempenha um papel crucial no desenvolvimento da fluência digital, devido ao acesso a recursos tecnológicos e ao desenvolvimento de habilidades analíticas. Dessa forma, a formação educacional influencia a capacidade de utilizar recursos digitais e de acessar, de forma eficiente, os serviços públicos online, o que é essencial para o pleno exercício da cidadania digital.

4.2 ANÁLISE DAS DIMENSÕES

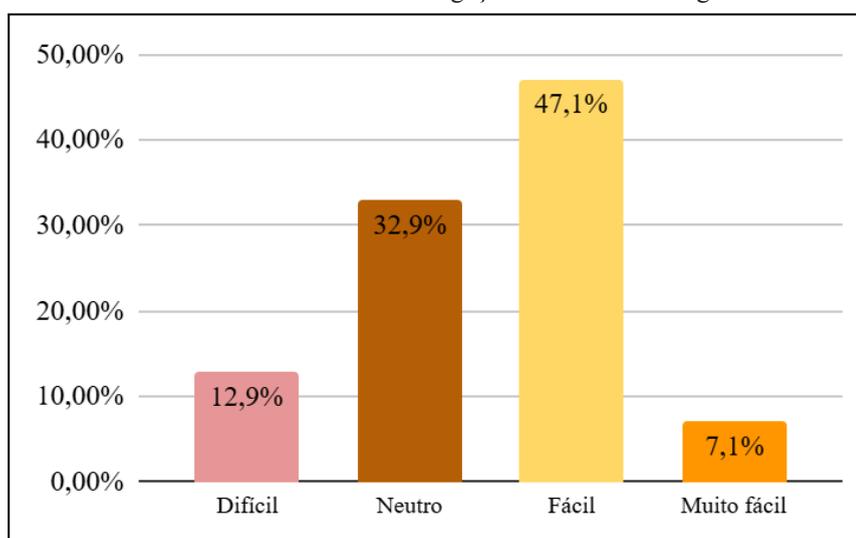
A análise das dimensões da experiência do usuário, conforme desenvolvida neste trabalho, contempla seis aspectos fundamentais para a avaliação da qualidade e efetividade das plataformas digitais governamentais: usabilidade, clareza da informação, acessibilidade, desempenho, experiência emocional e satisfação geral.

A partir dos dados obtidos, foi possível identificar pontos fortes, como a clareza das informações para usuários com maior fluência digital, e desafios significativos, especialmente relacionados ao desempenho e à acessibilidade para determinados perfis. A abordagem dessas dimensões possibilitou uma visão abrangente da experiência do usuário, evidenciando a importância de uma estratégia de governo digital centrada nas necessidades da população e fundamentada em princípios de inclusão, usabilidade e eficiência.

4.2.1 Navegabilidade

A análise dos dados revela que a facilidade de navegação nas plataformas digitais ainda enfrenta desafios, mesmo entre usuários com diferentes níveis de escolaridade e ocupações. Estudantes, servidores públicos, trabalhadores formais ou informais, empresários e desempregados apontaram dificuldades no uso, independentemente da frequência de acesso ou da familiaridade com a tecnologia. Isso indica que os obstáculos vão além da fluência digital, sugerindo falhas na organização das interfaces, nos menus e na integração entre os serviços oferecidos.

Gráfico 4: Facilidade de navegação na Plataforma digital

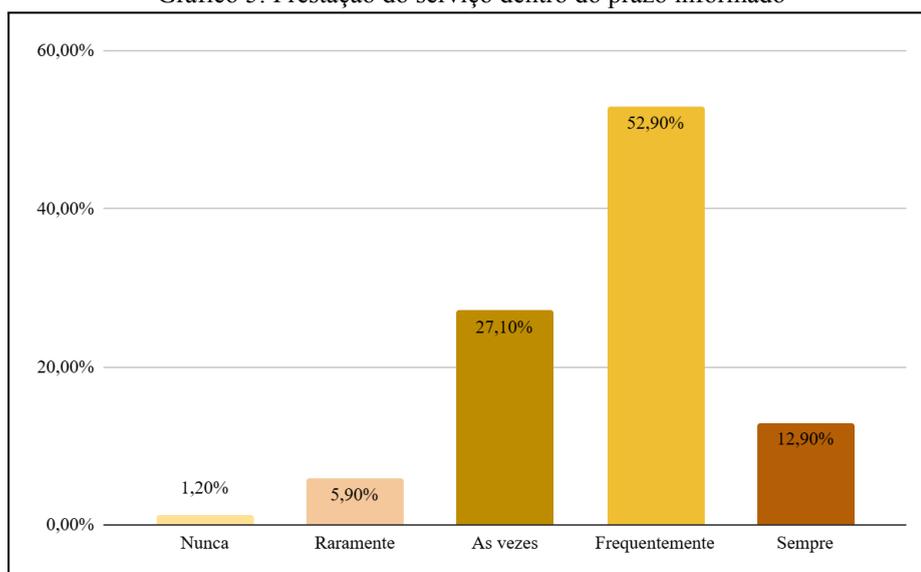


Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Tendo em vista a relevância da usabilidade para a experiência do usuário, os dados do Gráfico 4 evidenciam que 47,1% dos entrevistados classificam a navegação na plataforma como fácil e 7,1% como muito fácil, indicando que a maioria interage com o sistema sem grandes obstáculos. No entanto, 32,9% adotam uma posição neutra, sugerindo a existência de pontos a serem aprimorados para uma experiência mais intuitiva. Ademais, 12,9% percebem a navegação como difícil, o que reforça a importância de tornar a plataforma mais acessível a diferentes perfis de usuários, independentemente de sua familiaridade digital.

A entrega dos serviços dentro do prazo informado é um dos principais critérios de avaliação da qualidade percebida nas plataformas digitais. Em um ambiente cada vez mais pautado pela agilidade e pela conveniência, o cumprimento dos prazos acordados torna-se um indicativo de profissionalismo, organização e comprometimento por parte dos prestadores de serviço. Assim, buscou-se identificar como os usuários avaliam a pontualidade na entrega dos serviços contratados nessas plataformas, verificando se suas experiências têm sido positivas nesse aspecto ou se há recorrência de atrasos que comprometem a confiabilidade das plataformas.

Gráfico 5: Prestação do serviço dentro do prazo informado



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

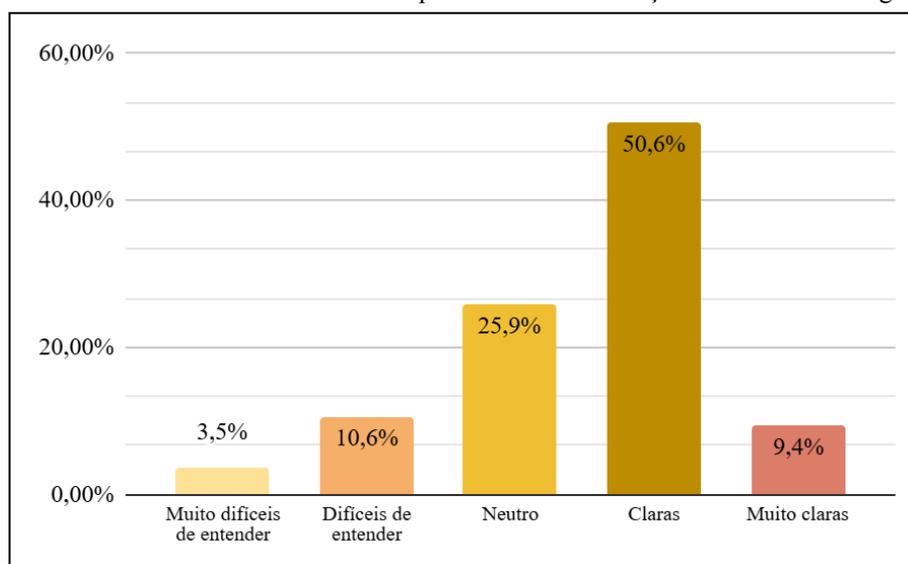
Conforme apresentado no Gráfico 5, a maioria dos respondentes indicou que os serviços são prestados dentro do prazo com frequência 52,9%, enquanto 27,1% afirmaram que isso ocorre apenas às vezes. Um percentual menor, 12,9% declarou que os prazos são sempre cumpridos. Por outro lado, uma minoria relatou experiências negativas, indicando que os serviços raramente 5,9% ou nunca 1,2% foram entregues dentro do prazo informado. Esses dados sugerem que, apesar de haver um desempenho positivo na maioria dos casos, ainda há espaço para melhorias no cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos pelas plataformas digitais.

4.2.2 Clareza da Informação

A avaliação da clareza das informações fornecidas nas plataformas digitais, conforme evidenciado no Gráfico 6, indica que a maioria dos usuários as percebe de forma positiva: 50,6% consideraram as informações claras e 9,4%, muito claras. No entanto, ainda há um grupo expressivo que possui dificuldades: 10,6% classificaram as informações como difíceis de entender e 3,5% como muito difíceis, enquanto 25,9% se mantiveram neutros.

A análise dos dados obtidos reforça que os usuários dessas plataformas ainda enfrentam obstáculos relacionados à linguagem e à estrutura das informações, mesmo quando acessam a plataforma com frequência. Esses dados apontam para a necessidade de tornar a comunicação mais clara e acessível, conforme evidenciado por estudos que destacam a importância da transparência e da simplicidade para o sucesso do governo digital (Cordella e Paletti, 2019).

Gráfico 6: Clareza e facilidade de compreensão das informações na Plataforma digital



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Diante desse cenário, torna-se essencial a adoção de estratégias de comunicação mais acessíveis, alinhadas ao conceito de linguagem simples, que visa tornar os conteúdos mais compreensíveis para um público amplo, promovendo a inclusão digital e a transparência governamental. De acordo com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011), todo órgão e entidade pública deve oferecer o acesso às suas informações utilizando de procedimentos objetivos, ágeis, transparentes, claros e em linguagem de fácil compreensão.

No trabalho de Cappelli, Nunes e Oliveira (2021, p. 99), a transformação digital e a transparência são abordadas com foco na utilização da linguagem simples:

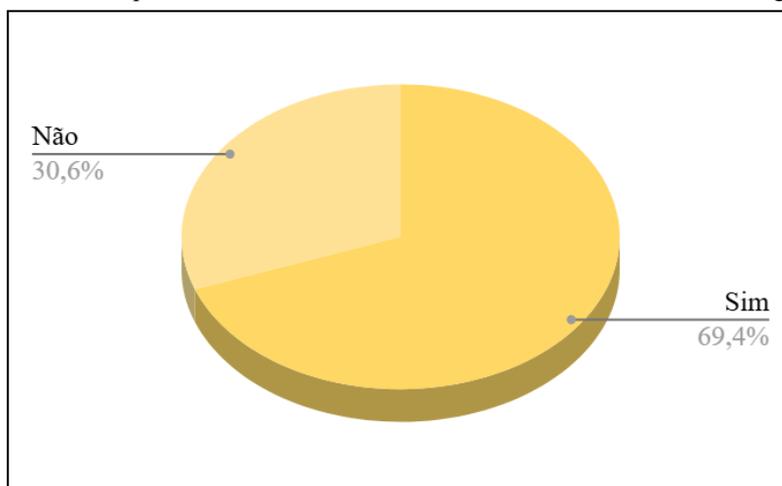
O objetivo principal da Linguagem Simples é facilitar a compreensão, a localização e o uso das informações, podemos dizer que certamente ela é base para a transparência e consequentemente o ponto inicial para a participação cidadã.

A literatura sobre governo digital enfatiza que a clareza das informações é um fator determinante para a eficiência dos serviços eletrônicos, uma vez que reduz a necessidade de suporte adicional e amplia a autonomia dos cidadãos no acesso aos serviços públicos. Assim, a implementação de diretrizes de linguagem simples e a simplificação da navegação podem contribuir significativamente para a melhoria da experiência do usuário, garantindo maior efetividade e equidade no uso das plataformas digitais governamentais.

4.2.3 Acessibilidade

Embora as plataformas sejam compatíveis com diferentes dispositivos (computadores, celulares, etc.) segundo a pesquisa, a mesma indica que os recursos de acessibilidade, como legendas, audiodescrição e suporte a tecnologias assistivas, ainda são considerados insuficientes por alguns usuários. Essa limitação pode restringir o acesso pleno aos serviços digitais para pessoas com necessidades especiais, reforçando a importância de ambientes digitais inclusivos.

Gráfico 7: Disponibilidade de recursos de acessibilidade na Plataforma Digital



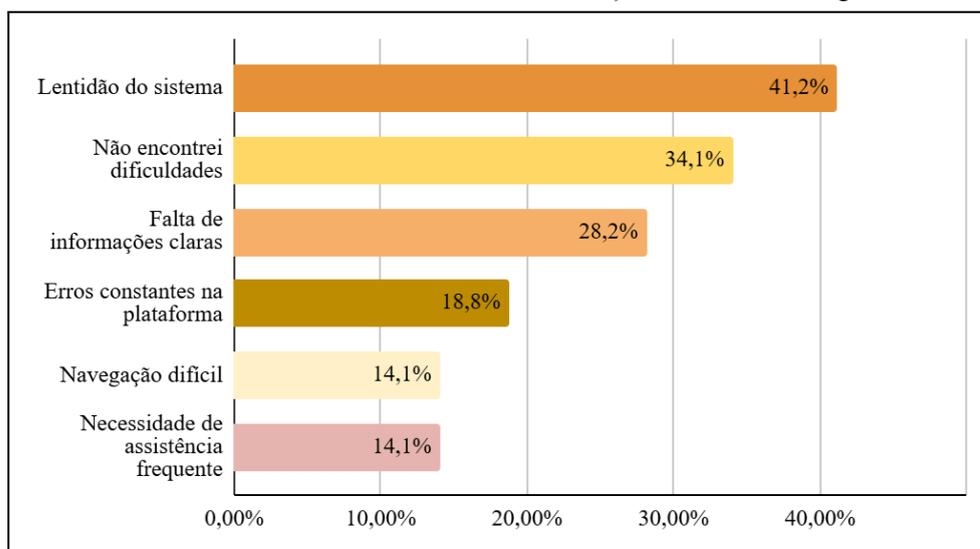
Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Os dados apresentados no Gráfico 7 indicam que 69,4% dos respondentes reconhecem a presença de recursos de acessibilidade nas plataformas digitais, enquanto 30,6% afirmam a inexistência dessas funcionalidades. Essa percepção revela a necessidade de aprimoramento contínuo na adaptação das interfaces digitais para garantir a plena inclusão de todos os usuários. A ausência de mecanismos acessíveis pode comprometer a equidade no acesso aos serviços públicos, evidenciando a importância de políticas que promovam a adoção de diretrizes de acessibilidade digital de forma ampla e eficaz (BRASIL, 2021).

4.2.4 Desempenho e Eficiência

Em termos de desempenho, a maioria dos participantes relatou que a velocidade de carregamento e a estabilidade do sistema apresentam variações significativas. Problemas recorrentes, como lentidão e erros constantes, foram particularmente enfatizados. Esses achados apontam para a necessidade de investimentos contínuos em infraestrutura tecnológica, de modo a garantir a eficiência dos serviços públicos digitais, em consonância com as diretrizes da transformação digital no setor público (GOV.BR, 2022).

Gráfico 8: Dificuldades encontradas na utilização da Plataforma Digital



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

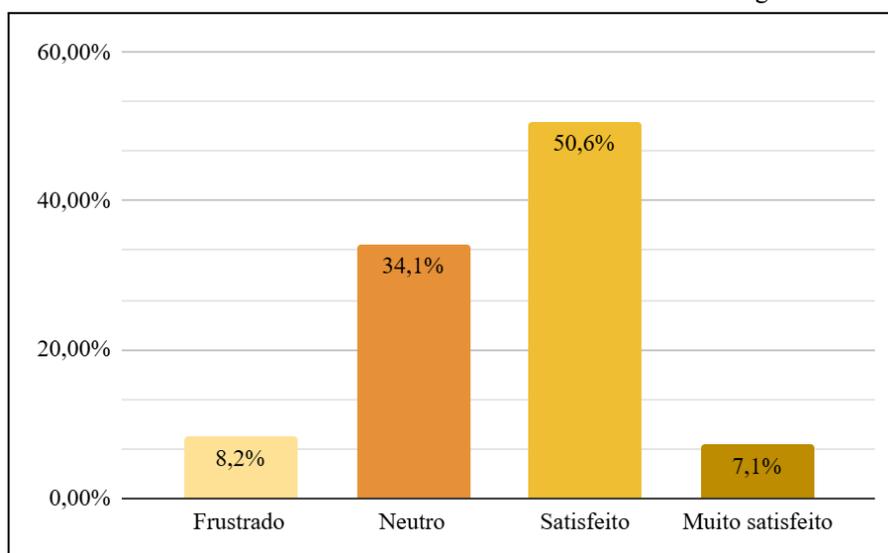
Além das dificuldades relacionadas ao desempenho do sistema, outros fatores impactam negativamente a experiência dos usuários na plataforma digital, como mostra o Gráfico 8. A lentidão foi a principal reclamação, mencionada por 41,2% dos respondentes. Em seguida, 34,1% afirmaram não ter encontrado dificuldades, indicando que a experiência pode variar significativamente entre os usuários. Outro problema apontado foi a falta de informações claras, relatada por 28,2%, o que pode comprometer a usabilidade da plataforma. Erros constantes no sistema foram mencionados por 18,8% dos participantes, enquanto 14,1% destacaram tanto a navegação difícil quanto a necessidade frequente de assistência.

Diante desse cenário, é essencial investir em melhorias para otimizar a velocidade e a estabilidade do sistema, além de aprimorar a usabilidade da interface com design intuitivo e informações mais acessíveis. A adoção de um suporte técnico mais eficiente, aliada a avaliações contínuas por parte dos usuários, pode aprimorar a experiência na plataforma digital, tornando-a mais satisfatória e produtiva. Essas melhorias também favorecem uma maior adesão e eficiência na utilização dos serviços digitais.

4.2.5 Experiência Emocional

A dimensão da experiência emocional revelou uma variedade de percepções, que vão desde satisfação até sentimentos de frustração. As respostas indicam que a satisfação do usuário não está, necessariamente, ligada ao nível de familiaridade com as tecnologias, mas sim à qualidade da interação com a plataforma. Fatores como lentidão, falta de clareza nas informações e dificuldades na navegação contribuíram para experiências negativas, independentemente do domínio tecnológico dos usuários, como mostra o Gráfico 9.

Gráfico 9: Sentimento do usuário ao utilizar a Plataforma Digital



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

De modo geral, o nível de satisfação dos usuários em relação à plataforma digital revela uma percepção predominantemente positiva, apesar das dificuldades identificadas, como mostra no Gráfico 9. A maioria dos respondentes 50,6% declarou estar satisfeitos com a experiência de uso, enquanto 7,1% afirmaram estar muito satisfeitos. Por outro lado, 34,1% dos participantes adotaram uma posição neutra, não expressando nem insatisfação nem contentamento. Ainda assim, 8,2% dos usuários relataram frustração, o que indica que, embora a plataforma atenda às expectativas da maioria, há espaço para melhorias que possam ampliar a satisfação geral dos usuários.

4.2.6 Avaliação geral e Sugestões de Melhorias

A análise da evolução da percepção dos usuários no Gráfico 10, apresenta uma melhora após a avaliação das dimensões analíticas utilizadas na pesquisa. Neste gráfico, foram comparadas duas perguntas feitas. A primeira, realizada no início do questionário, perguntava sobre o nível de satisfação dos usuários em relação aos serviços utilizados nas plataformas. Já ao final da pesquisa, foi solicitado que os participantes atribuíssem uma nota à plataforma digital ou ao serviço utilizado, através de um sistema de estrelas, variando de 1 a 5, sendo 1 equivalente a “Muito insatisfeito” e 5 a “Muito satisfeito”.

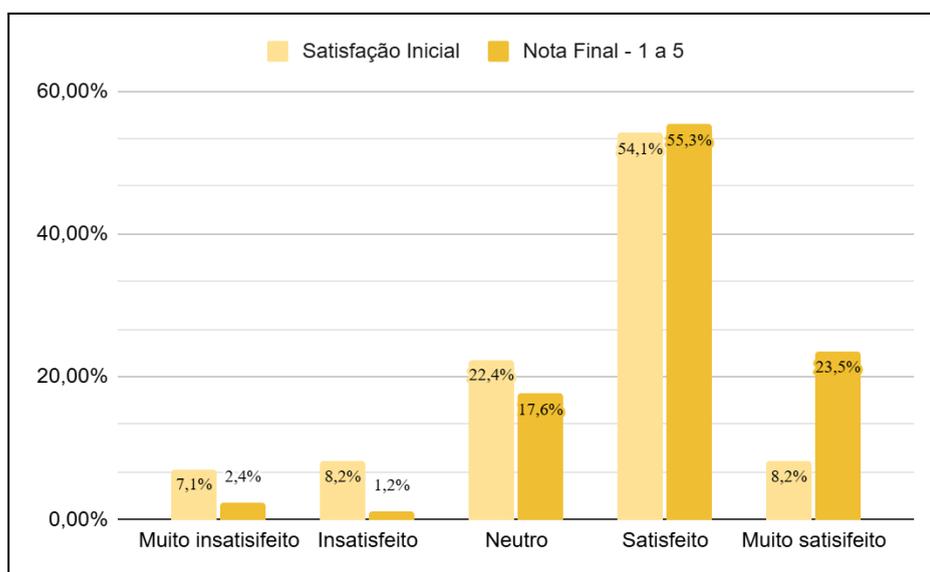
Essa comparação permite analisar se a percepção inicial houve uma alteração após o término do formulário. Inicialmente, 7,1% dos participantes se declararam muito insatisfeitos, enquanto, ao final, essa porcentagem reduziu-se para 2,4%. Da mesma forma, o grupo de insatisfeitos caiu de 8,2% para 1,2%, evidenciando um impacto positivo na percepção dos usuários ao longo da experiência com o serviço.

Por outro lado, a categoria neutra apresentou uma leve redução, passando de 22,4% na avaliação inicial para 17,6% na nota final. Já os usuários satisfeitos aumentaram de 54,1% para

55,3%, consolidando-se como a maioria dos respondentes. O crescimento mais expressivo ocorreu entre aqueles que se declararam muito satisfeitos, cujo percentual subiu de 8,2% para 23,5%, evidenciando uma melhora na experiência dos usuários com a plataforma.

Esses resultados mostram que, apesar dos desafios enfrentados, os usuários perceberam, ao longo do questionário, que suas experiências estavam sendo compreendidas por meio das perguntas feitas em relação às seis dimensões avaliadas. À medida que refletiam sobre os aspectos positivos e negativos dos serviços utilizados, foi possível identificar que, mesmo diante de algumas dificuldades, havia mais pontos positivos do que inicialmente percebido. Com isso, observou-se um aumento no nível de satisfação ao final do questionário, quando comparado à percepção expressa no início da pesquisa.

Gráfico 10: Evolução da percepção de satisfação do usuário: Comparação entre a avaliação inicial e final da Plataforma



Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Por outro lado, as sugestões de melhorias apontadas pelos entrevistados destacam a importância de tornar as plataformas digitais mais intuitivas e acessíveis, especialmente para usuários com menor fluência digital. Entre as principais demandas estão a simplificação da interface, maior clareza nas informações, investimentos em infraestrutura para evitar falhas no sistema e uma integração mais eficiente entre serviços e órgãos públicos. Também foi enfatizada a necessidade de ampliar os recursos de acessibilidade, além da melhoria no suporte ao usuário por meio de tutoriais, guias e atendimento qualificado. A seguir, apresenta-se um quadro que agrupa as sugestões de melhoria semelhantes, conforme os comentários dos cidadãos, e indica a quantidade de respostas que se enquadram em cada categoria:

Quadro 2 - Sugestões de melhorias sobre serviços e plataformas digitais do Governo

Categoria	Descrição	Quantidade
Usabilidade e Navegabilidade	Sugestões para tornar a plataforma mais intuitiva, reduzir burocracia, melhorar menus e facilitar a navegação, principalmente para usuários com menor fluência digital.	14
Clareza das Informações	Comentários sobre a necessidade de informações mais claras, linguagem acessível, maior transparência e visibilidade dos serviços disponíveis.	7
Acessibilidade	Demandas por mais recursos para pessoas com deficiência, melhor adaptação para idosos e usuários de zonas rurais, além de melhoria no reconhecimento facial.	4
Desempenho e Eficiência	Propostas para aprimorar a velocidade do sistema, reduzir lentidão, minimizar erros e melhorar a estabilidade, especialmente em dispositivos móveis.	10
Experiência Emocional	Relatos sobre frustrações com processos burocráticos, dificuldades técnicas e a necessidade de um suporte mais eficiente e humanizado.	5
Percepção Geral	Comentários sobre a satisfação geral com a plataforma, incluindo avaliações positivas, reconhecimento de melhorias e sugestões para aprimoramento contínuo.	8

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

O Quadro 2, evidencia os aspectos centrais de acordo com as seis dimensões analíticas. A categoria com maior número de sugestões (14) refere-se à necessidade de tornar a plataforma mais intuitiva, reduzindo burocracias e facilitando a navegação, especialmente para usuários com menor fluência digital. Além disso, a clareza das informações foi apontada como uma demanda significativa, com (7) registros mencionando a importância de uma comunicação mais transparente e acessível.

A acessibilidade também se destacou, com (4) sugestões indicando a necessidade de mais recursos para pessoas com deficiência, melhor adaptação para idosos e usuários de zonas rurais, além de melhorias no reconhecimento facial. No que se refere ao desempenho e eficiência, (10) sugestões enfatizaram a necessidade de aprimorar a velocidade do sistema, minimizar erros e melhorar a estabilidade, especialmente em dispositivos móveis.

A experiência emocional dos usuários foi abordada em (5) relatos, apontando frustrações com processos burocráticos, dificuldades técnicas e a necessidade de um suporte mais eficiente e humanizado. Por fim, a percepção geral do serviço contou com (8) sugestões, incluindo avaliações positivas, reconhecimento de melhorias e recomendações para um aprimoramento contínuo da plataforma digital. Essas sugestões reforçam a importância de um planejamento estratégico voltado à usabilidade, eficiência operacional e acessibilidade, garantindo que os serviços digitais públicos sejam mais inclusivos e eficazes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação do Governo Digital representa uma transformação estrutural na administração pública, demandando a aplicação de princípios de experiência do usuário (UX) e usabilidade para garantir a acessibilidade e eficiência dos serviços. A centralidade do usuário nesse processo influencia diretamente a adoção e a eficácia dos sistemas digitais governamentais, tornando essencial que a modernização dos serviços públicos seja acompanhada de estratégias que assegurem sua funcionalidade, promovendo uma gestão pública mais transparente, responsiva e democrática.

A análise dos dados coletados evidencia que, embora plataformas como o Gov.br apresentem aspectos positivos, os desafios persistem e atingem usuários de diferentes perfis, independentemente do nível de familiaridade com tecnologias. As variações na percepção de usabilidade, clareza das informações, acessibilidade, desempenho e experiência emocional indicam a necessidade de abordagens diferenciadas para a otimização dos serviços digitais. Dessa forma, este estudo contribui para a agenda de pesquisa em Gestão Pública ao ressaltar a importância de estratégias que contemplem a heterogeneidade dos usuários e estejam alinhadas às diretrizes de transformação digital e governança eletrônica.

Os resultados desta pesquisa reforçam a necessidade de modernização contínua das plataformas digitais governamentais, não apenas como canais de acesso a serviços, mas como elementos fundamentais para a eficiência da administração pública e a inclusão digital. Os desafios identificados, tais como dificuldades de navegação, instabilidades no desempenho e limitações de acessibilidade, evidenciam a urgência de investimentos em infraestrutura tecnológica, aprimoramento da interface e fortalecimento dos mecanismos de suporte ao usuário.

Segundo Barbosa et al. (2022, p. 164), o ambiente de acesso à internet e o nível de digitalização das rotinas diárias influenciam diretamente a frequência e a intensidade da interação dos cidadãos com os serviços públicos digitais. Essa relação evidencia que a familiaridade com o uso de ferramentas digitais no cotidiano, como transações bancárias, compras online ou uso de redes sociais, tende a refletir diretamente na disposição dos indivíduos em utilizar plataformas governamentais digitais. Por outro lado, cidadãos que enfrentam limitações de infraestrutura, como o acesso restrito à internet em espaços públicos ou compartilhados, podem apresentar menor engajamento com serviços eletrônicos do governo, o que amplia as desigualdades no exercício da cidadania digital.

Embora este estudo tenha gerado resultados relevantes, algumas limitações devem ser consideradas. Entre elas, o tempo reduzido para a realização da pesquisa, que restringiu a profundidade da análise e o alcance da coleta de dados. A amostra, de natureza não probabilística e concentrada em João Pessoa/PB, limitou a generalização dos resultados para

outros contextos. Além disso, a baixa adesão dos participantes ao questionário comprometeu o volume de respostas, refletindo um desafio recorrente em pesquisas digitais na atualidade. Essas limitações, no entanto, não invalidam os dados, mas apontam caminhos para investigações futuras com maior abrangência, tempo ampliado e estratégias mais eficazes de engajamento. Espera-se que estudos posteriores aprofundem a análise da experiência do usuário em serviços digitais governamentais, contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas mais inclusivas.

Nesse contexto, a transformação digital no setor público exige não apenas o investimento em tecnologias, mas também a adoção de estratégias que promovam a inclusão digital, ampliem a transparência e estimulem a participação ativa dos cidadãos na construção de serviços mais responsivos. A inserção dos usuários nos processos de desenvolvimento das plataformas pode contribuir para soluções mais coerentes com as demandas sociais. Assim, este estudo reforça a importância de um modelo de governança digital centrado no usuário, comprometido com a equidade no acesso e orientado à inovação, como condição essencial para aprimorar a qualidade e a efetividade da administração pública.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Laura Suzin; FADEL, Luciane Maria. A transformação digital focada na experiência do usuário: um estudo de caso do portal unificado Gov.br. **PPG Design Caderno Científico**, 2024. Acesso em: 09 mar. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENTIDADES ESTADUAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO. **Índice ABEP-TIC 2022**. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/indice-abep-2022/>. Acesso em: 26 mar. 2025.

BANCO MUNDIAL. GovTech Maturity Index Update 2022. Disponível em: <https://www.worldbank.org/en/programs/govtech/priority-themes>. Acesso em: 20 mar. 2025.

BARBOSA, Johny Davyd Soares; MOTA, Flávio Perazzo Barbosa; SANTOS, Jaedson Gomes dos; MENEZES, Hugo Barroso Silva de; SILVA, Martha Araújo da. Exclusão digital: uma análise a partir do perfil de usuários de internet e governo eletrônico no Brasil. **Revista INTERFACE**, Natal, v. 19, n. especial, p. 157-177, jul. 2022. Disponível em: <https://ojs.cesa.ufrn.br/index.php/interface/article/view/1243>. Acesso em: 27 mar. 2025.

BRASIL. Decreto de 3 de abril de 2000. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas e diretrizes relacionadas à implementação do Governo Eletrônico. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital>. Acesso em: 05 mar. 2025.

BRASIL. Estratégia de Governança Digital 2016-2019. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital>. Acesso em: 05 mar. 2025.

BRASIL. Estratégia de Governo Digital 2020-2022. Ministério da Economia, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital>. Acesso em: 05 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 18 nov. 2011. Acesso em: 01 abril. 2025.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm. Acesso em: 01 mar. 2025.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Institui a Lei de Governo Digital e de Cidadania Eletrônica e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 29 mar. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em: 01 mar. 2025.

BRASIL. Ministério da Economia. Guia de Acessibilidade Digital. Brasília: Governo Federal, 2021.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – Linha do Tempo. Brasília: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 05 set. 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital>. Acesso em: 05 mar. 2025.

BRASIL. Painel de Serviços Públicos Digitais. Serviços.gov.br, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federaisv2>. Acesso em: 7 abr. 2025.

CAPPELLI, Claudia; NUNES, Vanessa; OLIVEIRA, Rodrigo. Transparência e transformação digital: O uso da técnica da linguagem simples. **SBC**, Porto Alegre, RS, Brasil, p. 86-113, 2021. Acesso em: 01 abril. 2025.

CARVALHO, Lucas Borges. Governo digital e direito administrativo: entre a burocracia, a confiança e a inovação. **Revista de direito administrativo**, v. 279, n. 3, p. 127, 2020. Acesso em: 15 mar. 2025.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede: volume I. 8. ed. São Paulo: **Paz e Terra**, 2002. Acesso em: 02 mar. 2025.

CAVALCANTI, Ana Elizabeth Lapa Wanderley et al. Cartilha Cidadania Digital. São Paulo: **Faculdades Metropolitanas Unidas**, 2021. Disponível em: <https://justica.sp.gov.br/wp-content/uploads/2022/11/CartilhaCidadaniaDigital2022FMUSJC.pdf>. Acesso em: 19 abr. 2025.

CLEAVER, Ana Julieta Teodoro et al. Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços. 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/8035>. Acesso em: 02 mar. 2025.

CORDELLA, Antonio; PALETTI, Andrea. Government as a platform, orchestration, and public value creation: The Italian case. **Government information quarterly**, v. 36, n. 4, p. 101409, 2019. Acesso em: 20 mar. 2025.

ENAP. Pesquisa sobre serviços públicos de atendimento do governo federal. Brasília: **Enap**, 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3217>. Acesso em: 01 mar. 2025.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: **Atlas**, 2002. Disponível em: <Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf (ufg.br)>. Acesso em: 06 mar. 2025.

GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS. Livro LabMG - Pesquisa de experiência do usuário: Aplicação na Gestão Pública. 2021. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mg.gov.br/system/files/media/planejamento/documento_detalhado/2022/inovacao/livro_labmg_-_pesquisa_de_experiencia_do_usuario.pdf. Acesso em: 3 abr. 2025.

MARTINS, Cláudia de Souza Ferreira; ALVES, Lynn Rosalina Gama. Um modelo conceitual para a análise de plataformas digitais na gestão pública brasileira. **Revista Contemporânea**, v. 4, n. 11, p. e6554-e6554, 2024. Acesso em: 04 mar. 2025.

MELO, Diogo Nazareno Almeida de. UX.br: um modelo de maturidade de experiência de usuário para aplicações governamentais. 2023. Acesso em: 08 mar. 2025.

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. 2024. Acesso em: 07 mar. 2025.

NIELSEN, J. Introduction to Usability. [S.l.]: Nielsen Norman Group, 2012. Disponível em: <https://tinyurl.com/2rfyfn8z>. Acesso em: 06 mar. 2025.

NORMAN, D.; NIELSEN, J. The Definition of User Experience (UX). Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience/>. Acesso em: 01 mar. 2025.

OMS – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. Declaração sobre a 15ª reunião do Comitê de Emergência do Regulamento Sanitário Internacional (2005) sobre a pandemia de COVID-19. 2023. Disponível em: [https://www.who.int/news/item/05-05-2023-statement-on-the-fifteenth-meeting-of-the-international-health-regulations-\(2005\)-emergency-committee-regarding-the-coronavirus-disease-\(covid-19\)-pandemic](https://www.who.int/news/item/05-05-2023-statement-on-the-fifteenth-meeting-of-the-international-health-regulations-(2005)-emergency-committee-regarding-the-coronavirus-disease-(covid-19)-pandemic). Acesso em: 20 mar. 2025.

PINHO, José Antonio Gomes de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, p. 471-493, 2008. Acesso em: 20 mar. 2025.

ROHRER, Christian. When to Use Which User-Experience Research Methods. **Nielsen Norman Group**, 2022. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/which-ux-research-methods/>. Acesso em: 15 mar. 2025.

SECRETARIA DE GOVERNO DIGITAL. Laboratório de Qualidade de Serviços Públicos Digitais (LabQ). Disponível em: <https://www.gov.br/sgd/pt-br>. Acesso em: 26 mar. 2025.

SOUSA, Clemilson Barbaresco de. Governo digital e as transformações na oferta de serviços na agência de correios de Tupaciguara - MG. 2022. 25 f. Monografia (Graduação em Administração Pública) – Centro de Educação Aberta e à Distância, **Universidade Federal de Ouro Preto**, Ouro Preto, 2022. Disponível em: https://www.monografias.ufop.br/bitstream/35400000/5765/6/MONOGRAFIA_GovernoDigitalTransforma%C3%A7%C3%B5es.pdf. Acesso em: 01 mar. 2025.

UNESCO. E-Government for the Future We Want. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2018. Disponível em: <https://www.unesco.org>. Acesso em: 05 mar. 2025.

WARNER, K.; SWÄGER, M. Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. **Long Range Planning**, 2018. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0024630117303710>. Acesso em: 11 mar. 2025.

WHAT IS UX DESIGN? 15 user experience design experts weigh in. **User Testing**, 2019. Disponível em: <https://www.usertesting.com/blog/what-is-ux-design-15-user-experience-experts-weigh-in/>. Acesso em: 01 mar. 2025.

APÊNDICE

Apêndice: Questionário da Pesquisa



Formulário de Avaliação - Governo digital e a experiência do usuário: Análise da percepção dos cidadãos sobre a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais.

Olá, me chamo Jullyanna Menezes e sou graduanda do curso de Gestão Pública da UFPB. Esta pesquisa faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e tem como objetivo avaliar a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pelas plataformas digitais do governo, em especial o [GOV.BR](#). O estudo busca compreender como diferentes grupos, como trabalhadores, estudantes, servidores públicos e empreendedores, percebem e utilizam essas plataformas, analisando sua experiência e identificando possíveis melhorias. A participação nesta pesquisa é voluntária, e todas as respostas serão tratadas de forma confidencial, sendo utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos. Ao participar, você estará fornecendo seu consentimento para o uso dos dados conforme descrito.

Agradeço sua contribuição, que será essencial para o desenvolvimento deste trabalho e para o aprimoramento dos serviços públicos digitais.

Próxima Limpar formulário

Fonte: Elaborado pela autora (2025)

Seção 01: Apresentação da pesquisa e Consentimento

Formulário de Avaliação - Governo digital e a experiência do usuário: Análise da percepção dos cidadãos sobre a usabilidade e eficiência das plataformas digitais governamentais.

Olá, me chamo Jullyanna Menezes e sou graduanda do curso de Gestão Pública da UFPB. Esta pesquisa faz parte de um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) e tem como objetivo avaliar a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pelas plataformas digitais do governo, em especial o [GOV.BR](#). O estudo busca compreender como diferentes grupos, como trabalhadores, estudantes, servidores públicos e empreendedores, percebem e utilizam essas plataformas, analisando sua experiência e identificando possíveis melhorias. A participação nesta pesquisa é voluntária, e todas as respostas serão tratadas de forma confidencial, sendo utilizadas exclusivamente para fins acadêmicos. Ao participar, você estará fornecendo seu consentimento para o uso dos dados conforme descrito.

Agradeço sua contribuição, que será essencial para o desenvolvimento deste trabalho e para o aprimoramento dos serviços públicos digitais.

Seção 02: Dados sociodemográficos

1. Com qual gênero você se identifica?
 - Feminino
 - Masculino
 - Prefiro não responder
 - Outro: _____

2. Qual a sua faixa etária (anos)?
 - Entre 18 a 25 anos
 - Entre 26 a 35 anos
 - Entre 36 a 45 anos
 - Entre 46 a 55 anos
 - Mais de 55 anos
 - Prefiro não responder

3. Qual o seu nível de escolaridade?
 - Ensino Fundamental
 - Ensino Médio
 - Ensino Superior
 - Pós-graduação
 - Prefiro não responder

4. Qual é a sua ocupação atual?
 - Estudante
 - Profissional autônomo (Trabalhador independente)
 - Empregado formal (Carteira assinada)
 - Servidor(a) Público(a)
 - Empresário(a)
 - Desempregado(a)
 - Aposentado(a)
 - Outro: _____

5. Você acessa algum serviço digital do governo?
 - Sim, frequentemente.
 - Sim, ocasionalmente.
 - Raramente.
 - Não, nunca acessei.

6. Quais das seguintes plataformas digitais do governo você utiliza com maior frequência? (pode ser uma de marcar mais de uma opção)
 - GOV.BR
 - Conecte SUS
 - Meu INSS
 - eSocial
 - Aplicativos de serviços estaduais e/ou municipais (ex.: Detran, Nota Fiscal)

- Não utilizo nenhuma plataforma digital do governo
- Outros: _____

7. Como você classificaria sua fluência digital?

- Muito baixa – Tenho dificuldades em utilizar tecnologias digitais
- Baixa – Consigo utilizar algumas tecnologias digitais, mas com dificuldades
- Média – Consigo utilizar tecnologias digitais de forma razoável
- Alta – Sou bastante confortável com o uso de tecnologias digitais
- Muito alta – Sou expert em tecnologias digitais

Seção 03: Pesquisa com os Usuários(as)

Item 1: Usabilidade e Navegação

1. Como você avalia sua satisfação geral com o serviço prestado pela plataforma digital do governo?
 - Muito insatisfeito
 - Insatisfeito
 - Neutro
 - Satisfeito
 - Muito satisfeito
2. Como você avaliaria a facilidade de navegação na plataforma digital?
 - Muito difícil
 - Difícil
 - Neutro
 - Fácil
 - Muito fácil
3. Você conseguiu realizar a tarefa ou solicitação que desejava na plataforma digital?
 - Sim
 - Não
4. O serviço foi prestado dentro do prazo informado pela plataforma digital?
 - Nunca
 - Raramente
 - Às vezes
 - Frequentemente
 - Sempre

Item 2: Clareza da Informação

5. As informações e instruções fornecidas na plataforma digital foram claras e fáceis de entender?
 - Muito difíceis de entender
 - Difíceis de entender
 - Neutro

- Claras
- Muito claras

6. Você encontrou informações suficientes para realizar sua solicitação ou resolver sua dúvida na plataforma?

- Sim, encontrei tudo que precisava
- Encontrei algumas informações, mas não todas
- Não encontrei as informações que precisava

Item 3: Acessibilidade

7. A plataforma oferece recursos adequados para acessibilidade, como legendas, audiodescrição ou compatibilidade com tecnologias assistivas?

- Sim
- Não

8. A plataforma digital foi acessível em diferentes dispositivos (ex: computador, celular)?

- Sim, em todos os dispositivos
- Em alguns dispositivos, mas não todos
- Não, não funcionou bem em nenhum dispositivo

Item 4: Desempenho e Eficiência

9. Durante sua interação, como você avalia a velocidade de carregamento da plataforma digital?

- Muito lenta
- Lenta
- Regular
- Rápida
- Muito rápida

10. Houve algum erro ou falha no sistema durante sua interação com a plataforma?

- Nunca
- Raramente
- Às vezes
- Frequentemente
- Sempre

11. Quais dificuldades você encontrou ao utilizar a plataforma digital? (Marque todas as que se aplicam)

- Navegação difícil
- Falta de informações claras
- Lentidão do sistema
- Erros constantes na plataforma
- Necessidade de assistência frequente
- Outro: _____

Item 5: Experiência Emocional e Geral

12. Como você se sentiu ao utilizar a plataforma digital do governo?

- Muito frustrado(a)
- Frustrado(a)
- Neutro(a)
- Satisfeito(a)
- Muito satisfeito(a)

13. Qual é a sua percepção geral sobre a experiência de usar a plataforma digital do governo?

- Muito negativa
- Negativa
- Neutra
- Positiva
- Muito positiva

Item 6: Sugestões e Melhorias

14. No geral, como você avalia sua experiência com o serviço? (de 1 a 5 estrelas):

★★★★★ (1 - Muito insatisfeito, 5 - Muito satisfeito)

15. (Deixe sua sugestão ou comentário sobre o serviço ou a plataforma.)

Emitido em 17/06/2025

DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO) Nº 01/2025 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 53)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 17/06/2025 12:33)
YLUSKA MAGALHAES GUEDES BRITO ALMEIDA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1679264

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número:
53, ano: **2025**, documento (espécie): **DOCUMENTO COMPROBATÓRIO (ANEXO)**, data de emissão:
17/06/2025 e o código de verificação: **e2ab03c8f6**