

# **A CARTEIRA DE IDENTIDADE NACIONAL (CIN) E A GESTÃO DE DADOS PESSOAIS: A PERCEPÇÃO DOS CIDADÃOS SOBRE A DIGITALIZAÇÃO DE DADOS PELA GESTÃO PÚBLICA**

Zacarias Gonçalves Cordeiro Neto<sup>1</sup>

Bianca Holanda de Oliveira<sup>2</sup>

Lávina Josino Maia Medeiros<sup>3</sup>

Láisa Samile Maia Ribeiro<sup>4</sup>

Mário Camurça Girão<sup>5</sup>

Me. Sylmara Giselle Holanda Ferreira Patrício<sup>6</sup>

## **RESUMO**

A digitalização de documentos nos serviços públicos tem avançado como estratégia de modernização da gestão pública, buscando maior eficiência, transparência e acessibilidade. Este estudo, com abordagem quantitativa, objetivou analisar a percepção dos cidadãos sobre a emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) e avaliar suas opiniões quanto à digitalização de dados pessoais. A pesquisa foi realizada por meio de questionários aplicados a usuários dos postos de atendimento em três municípios do Ceará: Limoeiro do Norte, Morada Nova e Russas. Os participantes foram questionados sobre a utilidade, usabilidade e segurança da CIN. Os resultados indicaram que a maioria tem conhecimento da versão digital do documento e reconhece sua praticidade. No entanto, muitos demonstram insegurança quanto ao uso de seus dados, com receios sobre possíveis vazamentos de informações pessoais. Conclui-se que, embora os cidadãos percebam a digitalização como um avanço positivo, ainda há desconfiança quanto à segurança da informação. Esses dados evidenciam a importância de políticas públicas mais robustas em proteção de dados e de uma comunicação mais transparente entre o governo e os usuários.

**PALAVRAS-CHAVE:** CIN, Carteira de Identidade Nacional, Gestão de Dados, Digitalização, Gestão Pública.

<sup>1</sup>Graduando em Administração; FACULDADE VIDAL; euzacariasneto@gmail.com

<sup>2</sup>Graduanda em Administração; FACULDADE VIDAL; bianca.holanda07@gmail.com

<sup>3</sup>Graduanda em Administração; FACULDADE VIDAL; lavinajosino40@gmail.com

<sup>4</sup>Graduanda em Administração; FACULDADE VIDAL; laisasamile@gmail.com

<sup>5</sup> Graduação em Administração; FACULDADE VIDAL; mariocamurca28@gmail.com

<sup>6</sup> Administradora, Mestre em Administração; Prof<sup>a</sup> Orientadora; Faculdade Vidal; giselleh.ferreira@gmail.com

## **INTRODUÇÃO**

A informatização vem sendo uma realidade cada vez mais presente no dia a dia das pessoas, neste cenário observa-se que a digitalização de documentos em serviços públicos tem se intensificado nos últimos anos como parte das estratégias de modernização da gestão pública, visando maior eficiência, transparência e até mesmo acessibilidade. Realizando breve recapitulação, podemos analisar que em 2006, a Lei nº11.419, chamada “lei do processo eletrônico” viabilizou a utilização de meios eletrônicos em processos judiciais, comunicação de atos e até transmissão de processos judiciais (CNJ, 2023).

Em 09 de julho de 2012 a Lei n.º 12.682 regulamentou elaboração e arquivamento de documentos em meios eletromagnéticos, regulando com isso a digitalização e o armazenamento através de meios eletrônicos, assim como a reprodução de documentos públicos e privados. Além disso, o art. nº 10 da Lei nº 13.874 de 20 de setembro de 2019 cita normativas quanto ao processo de digitalização de documentos públicos e privados, orientando quanto ao armazenamento, a reprodução e a eliminação de documentos.

Em 2020, com o advento da pandemia, houve, por conseguinte, um avanço acelerado da digitalização na gestão pública, impulsionado pela necessidade de manter o acesso a serviços essenciais, ainda que de forma remota. Essa adaptação abrupta revelou-se uma alternativa viável em dois aspectos: a biossegurança e a eficiência na gestão.

Em 23 de Fevereiro de 2022, através do decreto nº10.977 regulamentou-se o processo para a emissão da CIN - Carteira de Identidade Nacional. Um novo passo da Gestão Pública para a digitalização de dados e informatização de processos. O documento serve como identificação em todo território nacional, evitando emissões indevidas de mais de um documento por pessoas, possui uma versão digital que pode ser acessada pelo celular e outros aparelhos com acesso à internet, guarda junto dela outros documentos que podem ser anexados no processo de requerimento do mesmo, entre diversas outras vantagens (PLANALTO, 2022).

Agora, em 2025, mais de 25 milhões de Carteiras de Identidade Nacional foram emitidas (MGI, 2025). Considerando o exposto esta pesquisa busca compreender a percepção dos cidadãos em relação ao processo de informatização promovido pela Gestão Pública, investigando seu nível de conhecimento sobre esses avanços e o grau de segurança que atribuem ao uso dessas tecnologias.

## **METODOLOGIA**

Este estudo trata-se de uma pesquisa de natureza quantitativa, realizada por meio da aplicação de um questionário estruturado, composto exclusivamente por perguntas fechadas.

Segundo Silva e Simon (2005) a pesquisa quantitativa deve ser utilizada quando existir um problema bem definido com informações e teorias suficientes a respeito do objeto de estudo, ou seja, a abordagem quantitativa deve ser empregada quando há conhecimento das qualidades e controle daquilo que será estudado. Assim, o instrumento foi elaborado com o objetivo de mensurar a percepção dos cidadãos sobre o processo de digitalização promovido pela Gestão Pública, especificamente no contexto da emissão da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN).

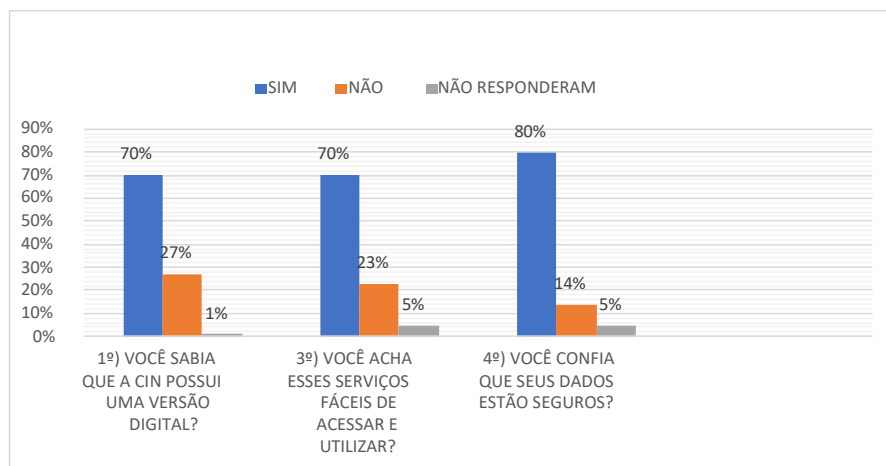
O questionário aplicado contemplou variáveis como: confiabilidade no sistema, uso e praticidade no acesso ao documento digital, medo de vazamentos de dados pessoais, dúvidas quanto ao controle e à transparência das informações, além do sentimento de modernização associado aos serviços públicos. Os mesmos foram aplicados em postos de emissão da CIN em cidades da região do Vale do Jaguaribe do estado do Ceará, sendo elas: Limoeiro do Norte, Morada Nova e Russas. No total, foram obtidas 55 respostas, cujos dados foram organizados e analisados com o auxílio do software Microsoft Excel.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A transição para uma sociedade em rede, segundo Castells (2003), é impulsionada pela digitalização dos processos e serviços, e redefine as relações entre o Estado e os cidadãos, exigindo com isso maior confiança nas tecnologias utilizadas e na gestão dos dados pessoais. Estudos recentes revelam que essa expansão ainda enfrenta barreiras relacionadas à confiança dos cidadãos. Uma pesquisa realizada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) apontou que, embora mais da metade dos brasileiros esteja satisfeita com os serviços digitais, persistem desafios quanto à segurança e à acessibilidade (AGÊNCIA BRASIL, 2021). Corroborando isso, levantamento da EY e Ipsos Mori revelou que apenas 42% dos brasileiros se sentem confortáveis em compartilhar seus dados pessoais nesses ambientes digitais (EY; IPSOS MORI, 2021).

Os dados obtidos nesta pesquisa reforçam essa realidade. Com uma margem de erro de 2% para mais ou para menos, os resultados mostram que 70% dos entrevistados têm ciência de que o documento que estão emitindo possui uma versão digital, enquanto 27% não têm esse conhecimento. Do total, os mesmos 70% consideram o documento digital fácil de acessar, e 23% discordam dessa afirmação. No entanto, um dado que se destaca é o sentimento de insegurança: 80% dos respondentes não se sentem seguros em relação aos seus dados pessoais, enquanto apenas 14% confiam na segurança dessas informações (Gráfico 1).

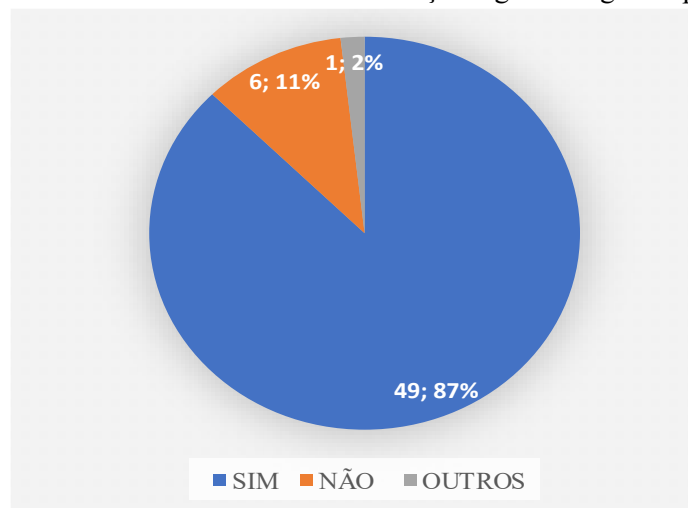
Gráfico 1: Confiabilidade no Sistema



Fonte: Dados da Pesquisa (Elaboração dos autores)

Esses dados evidenciam que, embora a maioria dos usuários reconheça a existência e a praticidade da versão digital da Carteira de Identidade Nacional (CIN), muitos ainda têm receios quanto à proteção de seus dados pessoais. Quando questionados se conheciam e/ou utilizavam outros serviços digitais da gestão pública, como Meu INSS, Carteira Digital de Trânsito, e-Título, entre outros, 49,87% afirmaram que sim, enquanto 6,11% disseram não conhecer. Apenas 1,2% mencionou espontaneamente um serviço digital não listado no questionário: o aplicativo do Bolsa Família (Gráfico 2). Isso mostra que, apesar dos receios relacionados à segurança, os cidadãos continuam fazendo uso dos serviços digitais disponíveis.

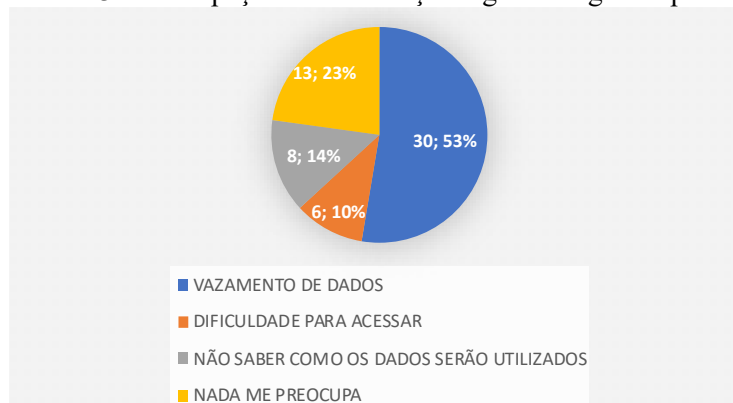
Gráfico 02: Conhecimento e uso de serviços digitais da gestão pública



Fonte: Dados da Pesquisa (Elaboração dos autores)

Quanto às preocupações relacionadas ao uso desses serviços, os entrevistados puderam marcar mais de uma alternativa. O "Vazamento de dados" foi a opção mais citada, com 30,53% das respostas, seguido de "Não saber como esses dados serão utilizados" (8,14%), "Dificuldade para acessar" (6,10%) e "Nada me preocupa" (13,23%) (Gráfico 3). Esses resultados indicam que a principal barreira à confiança digital continua sendo o medo da exposição indevida das informações pessoais.

Gráfico 3: Preocupações com serviços digitais da gestão pública



Fonte: Dados da Pesquisa (Elaboração dos autores)

## CONCLUSÃO

Diante do exposto, nota-se que os resultados evidenciam que grande parte dos entrevistados já reconhecem a existência e conferem certa usabilidade aos documentos digitais, como a CIN. Muitos entrevistados já utilizam essas ferramentas no seu cotidiano, o que demonstra um avanço significativo da digitalização no âmbito da gestão pública. Porém, é importante destacar que os dados mostram que esse progresso não tem sido acompanhado por um nível equivalente de confiança por parte da população.

Como reflexo identificou-se um cenário em que a digitalização avança, mas a credibilidade das instituições públicas no tocante à proteção dos dados permanece frágil. Afinal a preocupação com o uso e a segurança dos dados pessoais ainda foi uma marcante entre os usuários, como demonstrado pelos elevados percentuais de desconfiança e receio em relação ao vazamento de informações.

Com a previsão de que até 2032 todos os brasileiros estejam de posse da nova Carteira de Identidade Nacional (CIN), conforme o Decreto nº 10.977/2022, mais de 180 milhões de cidadãos ainda passarão por esse processo de digitalização obrigatória nos próximos anos (SECOM, 2024). Nesse contexto, é essencial que o poder público invista não apenas em infraestrutura tecnológica, mas também em estratégias de comunicação eficazes, transparência na gestão de dados e políticas públicas robustas de cibersegurança, a fim de fortalecer a confiança da população.

Como aprofundamento desta pesquisa e sugestão de futuras, sugere-se a ampliação da amostra para outras regiões do estado do Ceará e até regiões do Brasil, além da inclusão de fatores como idade, escolaridade e renda que podem influenciar sobre a percepção dos cidadãos. Além disso, abordar a eficácia das campanhas de informação governamentais, visando identificar quais fatores mais contribuem para a confiança ou desconfiança dos usuários.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Mais da metade dos brasileiros está satisfeita com serviços digitais.** Brasília: EBC, 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2>. Acesso em: 11 maio 2025.

EY; IPSOS MORI. **Brasil melhora digitalização do governo, mas confiança da população é baixa.** EY Brasil, 2021. Disponível em: [https://www.ey.com/pt\\_br/agencia-ey/noticias/brasil](https://www.ey.com/pt_br/agencia-ey/noticias/brasil). Acesso em: 11 maio 2025.

BRASIL. Decreto nº 10.977, de 23 de fevereiro de 2022. **Institui a nova Carteira de Identidade Nacional.** Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/decreto/d10977.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d10977.htm). Acesso em: 27 abr. 2025.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Realidade na pandemia: sessões e audiências por videoconferência vieram para ficar.** Brasília, DF: CNJ, 2020. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/realidade-na-pandemia-sessoes-e-audiencias-por-videoconferencia-vieram-para20de%20forma>. Acesso em: 05 maio 2025.

INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. **Carteira de Identidade Nacional.** Brasília, DF: Governo Federal, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/iti/pt-br/assuntos/carteira-de-identidade-nacional>. Acesso em: 27 abr. 2025.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO. **25 milhões de pessoas já tiraram a nova Carteira de Identidade Nacional em todo o país.** Brasília, DF: Governo Federal, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/25-milhoes-de-pessoas-ja-tiraram-a-nova-carteira-de-identidade-nacional-em-todo-o-pais>. Acesso em: 9 maio 2025.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO. **A nova Carteira de Identidade Nacional chegou para facilitar a sua vida.** Brasília, DF: Governo Federal, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/identificacao-do-cidadao-e-carteira-de-identidade-nacional>. Acesso em: 27 abr. 2025.

MINISTÉRIO DA GESTÃO E DA INOVAÇÃO. **Legislação.** Brasília, DF: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/identidade/identificacao-do-cidadao-e-carteira-de-identidade-nacional/legislacao>. Acesso em: 9 maio 2025.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL (SECOM). **População do Brasil.** Brasília, DF: Governo Federal, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2024/08/populacao-do-brasil-chega-a-212-6-milhoes-de-habitantes>. Acesso em: 9 maio 2025.

SILVA, D.; SIMON, F. O. **Abordagem quantitativa de análise de dados de pesquisa: construção e validação de escala de atitude.** Cadernos do CERU, v. 2, n. 16, p. 11-27, 2005.