



ACESSO E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DIGITAIS: uma análise exploratória quanto à utilização efetiva dos serviços públicos

Allan Lopes Pereira¹
Jackeline da Rocha Camargo de Oliveira²
Leonardo Viane de Freitas Diniz³
Leticia Gioia Diniz⁴
Mariana dos Santos Fagundes Gonçalves⁵
Sofia Ferreira de Oliveira⁶

Resumo: A presente pesquisa busca compreender de que modo a digitalização dos serviços públicos no Brasil tem impactado a efetividade do princípio da adequação, previsto no art. 6º, §1º, da Lei nº 8.987/1995. O estudo analisa não apenas os avanços proporcionados pela modernização tecnológica, como maior eficiência e celeridade, mas também as limitações que ainda restringem o acesso de determinados grupos sociais. A abordagem adotada foi mista, combinando métodos quantitativos e qualitativos, com natureza exploratória e descritiva. Como metodologia, utilizaram-se a revisão bibliográfica e a aplicação de questionário a participantes de diferentes idades, níveis de escolaridade e condições de renda. Os resultados revelam que, enquanto parte da população usufrui com naturalidade das plataformas digitais, outros segmentos, sobretudo idosos e pessoas com menor escolaridade, enfrentam dificuldades que comprometem o exercício pleno da cidadania. Nesse sentido, o trabalho destaca a necessidade de políticas públicas voltadas à inclusão digital e ao letramento tecnológico, de modo a tornar os serviços públicos digitais mais universais e equitativos.

Palavras-chave: Acessibilidade; Cidadania Digital; Direito Administrativo; Idosos; Inclusão; Internet; Serviço Adequado; Serviços Públicos.

Abstract: This research seeks to understand how the digitalization of public services in Brazil has impacted the effectiveness of the principle of adequacy, as provided for in Article 6, §1, of Law No. 8.987/1995. The study analyzes not only the advances

¹ Graduando do curso de Direito da UNIFATEB, campus Telêmaco Borba – e-mail: tecmecallanlopes@gmail.com.

² Graduanda do curso de Direito da UNIFATEB, campus Telêmaco Borba – e-mail: jacke.rocha0503@gmail.com.

³ Graduando do curso de Direito da UNIFATEB, campus Telêmaco Borba – e-mail: vianeileonardo@gmail.com.

⁴ Mestre em Ciências Sociais e Aplicadas pela UEPG, professora do curso de Direito da UNIFATEB, campus Telêmaco Borba – e-mail: leticiadiniz@unifateb.edu.br.

⁵ Graduanda do curso de Direito da UNIFATEB, campus Telêmaco Borba – e-mail: mariana_goncalves_tb@hotmail.com.

⁶ Graduanda do curso de Direito da UNIFATEB, campus Telêmaco Borba – e-mail: unisofiafo@gmail.com.



brought about by technological modernization, such as greater efficiency and speed, but also the limitations that still restrict access for certain social groups. The approach adopted was a mixed one, combining quantitative and qualitative methods, with an exploratory and descriptive nature. The methodology used was a literature review and the administration of a questionnaire to participants of different ages, education levels, and income levels. The results reveal that, while part of the population naturally uses digital platforms, other segments, especially the elderly and those with less education, face difficulties that compromise the full exercise of citizenship. In this sense, the work highlights the need for public policies focused on digital inclusion and technological literacy, in order to make digital public services more universal and equitable.

Key-words: Accessibility; Digital Citizenship; Administrative Law; Elderly; Inclusion; Internet; Adequate Service; Public Services.

1. INTRODUÇÃO

O serviço público, conforme definição presente na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata do envolvimento dos usuários com relação ao serviço público dentro do âmbito da administração pública, o define como uma atividade administrativa de bens ou serviços prestada direta ou indiretamente à população. Seguindo a conceituação presente na legislação, Di Pietro (2025), define o serviço público como toda a atividade material realizada diretamente ou indiretamente pelo Estado, total ou parcialmente pela administração pública.

Historicamente, a prestação dos serviços públicos é influenciada pelas novidades trazidas pelo desenvolvimento social. Na modernidade, os ideais de democracia e igualdade evoluíram tendo-se em vista os avanços tecnológicos e as informações obtidas com tais desenvolvimentos, como pontuado por Haddad (2025). Desta forma, no mundo atual, o acesso aos serviços públicos de maneira digital configura-se como uma prioridade, uma vez que sem eles não pode haver a prestação de serviços públicos de forma digna, tendo-se em vista o contexto em que as pessoas vivem no tempo presente.

Tendo tal entendimento em mente, o princípio da eficiência no serviço público só pode ser plenamente respeitado caso os serviços acompanhem os avanços tecnológicos da sociedade a que os presta. A sociedade em rede já pode ser



entendida como uma realidade presente (Haddad, 2025), e não mais meramente iminente, no entanto, se algumas parcelas da população acompanham com relativa naturalidade os desenvolvimentos informacionais e técnicos, alguns grupos encontram-se distanciados dos novos meios de prestação de serviços.

Diante da problemática apresentada, alguns questionamentos se fazem pertinentes, como: o serviço público, tal como realizado atualmente via meios digitais, pode ser considerado ideal? O serviço público digital é eficiente levando-se em conta a experiência de acesso da população? Caso a resposta seja negativa, quais procedimentos a administração pública deveria recorrer?

O problema da pesquisa consiste em compreender de que modo a digitalização dos serviços públicos impacta a efetividade do princípio do serviço adequado nas diferentes faixas etárias da população, com atenção especial às pessoas idosas e àquelas com menor nível de escolaridade. Para tanto, a pesquisa se apoiou em bibliografias e legislações pertinentes, que serviram de base para o entendimento da questão e para a interpretação dos dados obtidos por meio da aplicação de questionário.

Para a produção do artigo, foram realizadas buscas com palavras-chave nas bases de dados SciELO (Scientific Electronic Library Online) e Periódicos CAPES (Cafe), objetivando a coleta de artigos científicos produzidos entre 2021 e 2025 sobre o tema. Além disso, a pesquisa utilizou bibliografias complementares, a consulta a legislações relevantes e a aplicação de questionário à população, de forma voluntária, visando à obtenção de dados sobre a experiência dos usuários.

O objetivo geral deste estudo é compreender de que forma a digitalização dos serviços públicos afeta o acesso e a qualidade do atendimento oferecido à população, com ênfase nos idosos e nas pessoas com menor nível de escolaridade.

A partir desse objetivo, definiram-se os objetivos específicos: explicar o conceito de “serviço adequado” previsto na lei e como ele se manifesta nos serviços públicos digitais; ouvir diferentes faixas etárias da população, por meio de questionário, para identificar dificuldades e facilidades no uso dos serviços digitais; analisar como fatores como idade, escolaridade e familiaridade com a tecnologia influenciam o acesso aos serviços; comparar a experiência do atendimento



presencial, digital e telefônico a partir da percepção dos usuários; e reunir sugestões da população sobre formas de tornar os serviços digitais mais acessíveis e inclusivos.

Dessa forma, o estudo discorre sobre a eficiência dos serviços públicos digitais, relacionando o princípio da adequação, a legislação vigente e a experiência prática dos usuários, contribuindo tanto para a compreensão teórica quanto para a análise da percepção da população.

1.1. CARACTERÍSTICAS DA PESQUISA E OBTENÇÃO DE BIBLIOGRAFIAS

A abordagem da pesquisa caracterizou-se como mista, uma vez que utilizou os métodos quantitativo e qualitativo (Lozada; Nunes, 2019, p. 135), fundamentando-se em bases bibliográficas e em informações obtidas por meio dessas duas perspectivas, com o propósito de ampliar a compreensão do tema. A natureza da pesquisa foi exploratória e descritiva (Lozada; Nunes, 2019, p. 138), pois buscou apoiar-se em bibliografias que servissem de guia para o entendimento do assunto e, ao mesmo tempo, descrever as características relacionadas à temática investigada

A presente pesquisa teve uma técnica de coleta de dados baseada na seleção de artigos científicos em bases de dados, pesquisas de legislações e seleção de demais bibliografias úteis ao tema proposto. Também é caracterizada quanto à aplicação de um questionário à comunidade para a obtenção de dados numéricos a serem interpretados durante o desenvolvimento, sendo que a participação dos respondentes foi totalmente voluntária.

Para a obtenção do material bibliográfico, consultas foram realizadas nas bases de dados Scielo (Scientific Electronic Library Online) e Periódicos CAPES (Cafe) utilizando as palavras-chave “Cidadania Digital” e “Inclusão Digital” com o intuito de obter artigos científicos a serem estudados. Para delimitar a pesquisa com relação às datas mais próximas de sua realização, optou-se por pesquisar os artigos nas bases de dados com a limitação de publicação entre os anos de 2021 a 2025. Os artigos científicos que não estavam diretamente relacionados com o tema



da pesquisa ou com assuntos relevantes para a sua elaboração foram descartados da seleção.

Durante a seleção dos artigos científicos, priorizou-se pela obtenção de artigos publicados em revistas científicas. Poucos foram os artigos selecionados em cada base de dados, tendo-se em vista que quando analisados em conjunto haveria variedade de material. Na base de dados SciELO, com a palavra-chave “Cidadania Digital”, priorizando-se os artigos publicados em revistas científicas no período de tempo de 2021 a 2025, foram obtidos 22 resultados, dos quais apenas 02 artigos foram selecionados. Na base de dados Periódicos CAPES (Café), por sua vez, com a palavra-chave “Inclusão Digital”, priorizando-se os artigos publicados em revistas científicas entre os anos de 2021 a 2025, foram obtidos 578 resultados, dos quais apenas 02 artigos foram selecionados.

O questionário, desenvolvido pelos autores, foi realizado e aplicado por meio da ferramenta Google Forms, contendo vinte perguntas de caráter opinativo, com o objetivo de investigar acerca da relação de usuários com os serviços públicos digitais. O público-alvo das questões foram cidadãos de Telêmaco Borba - PR, de diversos níveis de escolaridade, perfil econômico e faixa etária. A variedade nas respostas possibilitou uma análise da influência de diferentes fatores na percepção dos indivíduos quanto à adequação do serviço público.

Além dos artigos obtidos com palavras-chave em bases de dados, com o decorrer do estudo, legislações e outras bibliografias foram consultadas conforme o nível de relevância para a pesquisa, de forma a contribuírem com informações importantes e decisivas para a interpretação das informações obtidas com a leitura dos artigos científicos e dos dados obtidos com as respostas do questionário.

Deste modo, ao longo do artigo são discutidos diferentes pontos, como a relação entre os idosos e o acesso digital aos serviços públicos, bem como as dificuldades enfrentadas por pessoas com menor nível de escolaridade nesse mesmo acesso. Este estudo utilizou questionário aplicado em âmbito restrito ao evento EPIC da Unifateb, com participantes não identificados e com finalidade exclusivamente acadêmica interna, não havendo, portanto, intenção de publicação externa no momento. Conforme dispõe a Resolução CNS nº 510/2016, pesquisas



de opinião pública com participantes não identificados, que não envolvam riscos superiores aos do cotidiano, estão dispensadas de registro no Sistema CEP/CONEP (Brasil, 2016). Dessa forma, optou-se por não submeter o questionário ao Comitê de Ética.

2. DESENVOLVIMENTO

O princípio da adequação no serviço público retrata que a atividade deve atender bem às necessidades das pessoas, sendo regular, contínuo, eficiente, seguro, atualizado, acessível para todos, com bom atendimento e tarifas justas. O serviço é considerado adequado quando segue a lei e o contrato, e se adapta às mudanças da sociedade e da tecnologia para atender melhor à população.

2.1. PANORAMA TEÓRICO SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, define serviço público como “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” (Brasil, 2017). Esta legislação, com abrangência geral, não impede a força cogente de leis regulamentadoras específicas, como a Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, a qual normatizou a prestação de serviços por concessão e permissão, modalidades através das quais o Estado delega responsabilidade a terceiros para fornecimento ou execução de determinado bem ou atividade, atendendo também ao caráter público.

Segundo Di Pietro (2025), na esfera doutrinária, o conceito transpassou por diversos entendimentos no decurso do tempo, desde o sentido mais amplo, como defende a Escola do Serviço Público, até o sentido estrito, adotado por doutrinadores como Celso Antônio Bandeira de Mello. Para fins deste estudo, analisou-se o serviço público a partir da definição de Pietro (2025) como sendo toda atividade material que visa atender ao interesse social, realizada pelo Estado ou seus delegados, regida total ou parcialmente pelo Direito Público.



Nesse sentido, o serviço público é a manifestação prática da Administração Pública face às necessidades e anseios coletivos, e é de suma importância para a concretização dos objetivos da administração, pois seu caráter executivo aproxima o usuário dos seus direitos materiais garantidos no ordenamento. Seria ele, então, a ferramenta do Estado para operar e atender ao bem comum.

2.1.1. PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Por conseguinte, a prestação de serviços públicos, bem como a Administração Pública de forma geral, é regida por princípios que culminam na garantia do interesse coletivo, da inclusão e da universalidade dos direitos. Dentre eles, está o princípio do serviço adequado, objeto de estudo do presente artigo.

O princípio foi inicialmente apresentado pela Lei nº 8.987/1995, implicando aos delegados a prestação de serviço adequado, definido no artigo 6º, §1º da mesma lei como “o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas” (Brasil, 1995). No entanto, a legislação era restrita aos serviços prestados sob regime de concessão e permissão. Posteriormente, foi retomado o conceito no artigo 4º da Lei nº 13.460/2017, a qual, em suma, disciplinou os direitos do usuário, mas desta vez abrangendo o princípio da adequação aos serviços prestados pela administração pública direta e indireta.

Portanto, o princípio do serviço adequado visa garantir a qualidade no processo de entrega do Estado para a população, não apenas tecnicamente, mas de forma integrada, considerando fatores como os sociais, históricos, geográficos, etários, que acarretam em diferentes exigências para que o serviço seja prestado de forma a atender plenamente às necessidades do usuário. Demonstra-se, então, fulcral para a efetivação de direitos fundamentais do indivíduo.

O princípio da adequação está correlacionado a outros princípios, tais como o da igualdade dos usuários, perante o qual toda pessoa que satisfaça às condições legais, “faz jus à prestação do serviço, sem qualquer distinção de caráter pessoal” (Pietro, 2025, p. 123), salvo exceções legais. Assim, o serviço adequado permite que



cada público receba o tratamento que lhe é devido, garantindo a igualdade não no sentido formal, mas material, para que todos tenham efetivo acesso aos serviços.

Ademais, também é correlato o princípio da mutabilidade do regime jurídico, que, segundo Di Pietro (2025), permite que a administração pública realize mudanças na execução do serviço, podendo ter caráter transitório em determinadas relações e manobrar seu caminho operacional para outra direção, em prol de enquadrar-se ao interesse público, que está em constante variação no tempo. Desta forma, o serviço adequado mostra-se necessário como parte do processo de adaptação da administração pública.

Esta interligação interna do ordenamento jurídico na esfera administrativa revela a natureza multifacetada do serviço adequado, e destaca a importância de seu cumprimento para o alcance da eficiência da administração, prevista no artigo 37, caput, da Constituição Federal vigente (Brasil, 1988).

2.1.2. EVOLUÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Um dos princípios inerentes ao serviço adequado é o da atualidade (Brasil, 1995), a qual garante que a prestação de serviços esteja coerente com o contexto social, de acordo com os recursos, métodos e mecanismos disponíveis, visando a adaptação e o aprimoramento das atividades. Apesar de tal princípio já estar inserido na administração pública, devido aos avanços tecnológicos apresentados nas últimas décadas, a partir da pandemia de COVID-19 acentuou-se a preocupação com a transformação digital da gestão pública. A interrupção de serviços prestados presencialmente, causada pelas necessárias restrições físicas, apontou para a necessidade dos governos de avaliarem suas estratégias de digitalização, buscando a continuidade de serviços essenciais (Bem et al., 2025).

Nos últimos anos, a forma como os serviços públicos chegaram até a população passou por mudanças profundas. Se antes quase tudo dependia do atendimento presencial, com filas e deslocamentos até órgãos públicos, hoje o cenário é bem diferente. A tecnologia abriu espaço para que grande parte dessas demandas seja resolvida de forma digital, trazendo mais praticidade para o cidadão e também mais eficiência para o Estado.



Essa transformação ganhou força a partir de alguns marcos legais importantes. A Lei nº 14.063/2020 trouxe regras claras sobre o uso de assinaturas eletrônicas, garantindo segurança e validade jurídica a documentos digitais. Com isso, muitos processos que antes deveriam ser assinados fisicamente, passaram a ser resolvidos de maneira totalmente online. Pouco tempo depois, a Lei nº 14.129/2021, conhecida como Lei do Governo Digital, consolidou essa evolução ao determinar que o acesso digital deve ser a regra na prestação de serviços públicos. Ela estabeleceu diretrizes para que sistemas se comuniquem entre si, simplificou etapas burocráticas e reforçou a ideia de que o atendimento precisa ser pensado de forma acessível e descomplicada para todos.

Esses avanços mostram que a digitalização não foi apenas uma resposta imediata a situações emergenciais, mas uma mudança estrutural nos processos adotados pelo poder público. Atualmente, se os modos de operação forem conhecidos por seus usuários, os meios digitais permitem que o cidadão resolva suas pendências de forma mais rápida e desburocratizada. No entanto, conforme dados coletados via respostas de formulário, descritos adiante, parte considerável da população ainda enfrenta dificuldades quanto à familiaridade com os meios digitais.

2.2. A PERCEPÇÃO DA POPULAÇÃO DIANTE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS CONFORME RESPOSTAS DE QUESTIONÁRIO

Os dados analisados foram coletados mediante formulário realizado através da ferramenta Google Forms, aplicado à população do município de Telêmaco Borba - PR, e teve como público alvo pessoas de 18 a 60 anos de idade, com escolaridade desde “Ensino Fundamental incompleto” até “Pós-graduação”, e de renda familiar mensal de “até 1 salário mínimo” a “mais de 5 salários mínimos”. No total, obteve-se noventa e três respostas ao formulário, o que possibilitou uma interpretação dos dados de acordo com diferentes fatores.

O questionário teve como objetivo colher a opinião popular sobre recursos públicos digitais, servindo como amostragem do ponto de vista individual dos que utilizam serviços públicos. Assim, possibilitou uma análise intermediária entre a norma brasileira com a realidade factual de como serviços públicos prestados por



meios digitais são recebidos e percebidos pelos usuários, verificando se há efetividade do princípio da adequação.

Dentre as principais perguntas do questionário, estão: “Você possui acesso a celular com internet regularmente?”; “Você utiliza redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)?”; “Você utiliza aplicativos bancários ou de serviços financeiros digitais?”; “De modo geral, como você se considera em relação ao uso de meios digitais (internet, aplicativos, redes sociais, etc.)?”.

2.2.1. PERFIL DOS RESPONDENTES

Após aplicação digital do questionário e coleta de respostas, passou-se a análise do perfil dos respondentes onde pode-se aferir o seguinte resultado:

O perfil dos participantes mostra um público variado, mas com algumas características que se destacam. A maior parte, representada por 43 pessoas, têm entre 18 e 39 anos (46,2%), faixa que costuma ter mais facilidade com o uso de tecnologia e maior interesse em acessar serviços públicos pela internet. Depois vêm os respondentes de 40 a 59 anos (24,7%), que somam 23 pessoas, que estão em fase de vida profissional ativa. Já os com 60 anos ou mais representam 29%, totalizando 27 pessoas, e chamam atenção por trazer a questão das dificuldades que muitas pessoas idosas enfrentam para lidar com serviços digitais.

Na questão de gênero, a maioria dos participantes é formada por mulheres (64,5% - 60 participantes), enquanto os homens representam 35,5%, com um total de 33 participantes. Isso pode indicar maior participação feminina tanto como usuárias diretas quanto como responsáveis por intermediar o acesso da família a serviços públicos, principalmente em áreas como saúde, educação e assistência social.

Em relação à escolaridade, os mais jovens (18 a 39 anos) aparecem em grande número no ensino superior incompleto, o que mostra que muitos ainda estão em fase de estudo. Já entre 40 e 59 anos, é comum a presença de pessoas com pós-graduação, sinalizando uma etapa de carreira mais consolidada. Entre os 60 anos ou mais, predominam escolaridades mais baixas, como ensino médio completo e ensino fundamental incompleto, o que pode dificultar o uso de ferramentas digitais.



A renda também varia bastante entre as idades. Os jovens estão mais concentrados em rendas intermediárias, entre 1 e 5 salários mínimos, embora alguns já ganhem mais de 5 salários. Entre 40 e 59 anos, há mais pessoas com renda acima de 5 salários mínimos, o que mostra maior estabilidade financeira. No grupo de 60 anos ou mais, a maioria recebe até 3 salários mínimos, o que pode estar ligado à aposentadoria ou a trabalhos com rendas menores durante a vida.

De forma geral, o público pesquisado é formado principalmente por jovens adultos, com grande participação feminina, níveis de escolaridade diferentes entre as idades e rendas bem variadas. Esses fatores ajudam a entender tanto as oportunidades quanto as dificuldades que cada grupo pode ter para acessar serviços públicos digitalizados.

2.2.2. A PERCEPÇÃO DA POPULAÇÃO ANTE A DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Os resultados indicam que o acesso a dispositivos com internet está bastante consolidado em todas as faixas etárias. Entre 18 e 59 anos, o uso de celulares com internet é praticamente universal, o que demonstra ampla conectividade justamente nas idades economicamente ativas.

Por outro lado, entre os idosos (60 anos ou mais), foram registrados quatro casos de ausência de acesso, número pequeno que não representa uma parcela significativa da amostra. Ainda assim, esse dado evidencia que a exclusão digital pode atingir parte da população mais velha, reforçando a importância de políticas que, além de ampliar a disponibilidade da tecnologia, promovam também a inclusão digital desse grupo.

2.2.3. DA UTILIZAÇÃO DE REDES SOCIAIS

Uma das perguntas do questionário era acerca da utilização de redes sociais pelos entrevistados: “Você utiliza redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)?”. As opções de resposta eram: “Sim, com frequência”, “Sim, mas raramente” e “Não utilizo”. As respostas obtidas indicam que o uso de redes sociais é



predominante nas faixas etárias mais jovens (18 a 39 anos) e, embora ainda seja considerável entre os adultos de 40 a 59 anos, a frequência diminui com a idade. O grupo de 60 anos ou mais apresenta uma maior diversidade de respostas, com uma parte significativa utilizando redes sociais raramente ou não utilizando de forma alguma. Esse padrão pode refletir diferenças de familiaridade com as tecnologias digitais e a necessidade de políticas públicas voltadas à inclusão digital dessa população, a fim de reduzir a exclusão social e melhorar o acesso a serviços e informações.

2.2.4. DA UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS DIGITAIS

Os dados sobre o uso de aplicativos bancários mostram uma diferença clara entre gerações. Entre os jovens de 18 a 39 anos, quase todos utilizam serviços financeiros digitais, o que indica que para eles essa já é a forma natural de lidar com o setor bancário. Em outras palavras, muitos desse grupo só conhecem a realidade digital e dificilmente tiveram contato frequente com o banco físico como principal referência.

Já os participantes de 40 a 59 anos também apresentam uma alta adesão aos aplicativos bancários, embora ainda convivam com a lembrança de práticas presenciais. Esse grupo parece equilibrar as duas formas de relacionamento com o banco, mas já demonstra confiança considerável nas soluções digitais.

Por outro lado, entre os idosos de 60 anos ou mais, o uso é bem menor, com uma parte significativa declarando não utilizar aplicativos financeiros. Isso ocorre porque esse público passou a maior parte da vida confiando no banco físico como espaço seguro e confiável, o que faz com que a migração para o digital exija a quebra de uma barreira de desconfiança.

2.2.5. DO GRAU DE FAMILIARIZAÇÃO DOS RESPONDENTES COM AMBIENTES DIGITAIS EM GERAL

A partir desse momento o questionário busca entender como o usuário se coloca quanto a sua familiaridade com serviços digitais em geral. Havia quatro



possíveis respostas: “Muito Familiarizado”, “Razoavelmente Familiarizado”, “Pouco Familiarizado”, “Nada Familiarizado”. No momento da tabulação dos resultados, foram possíveis dois recortes diferentes. O primeiro levava em conta as diferentes faixas etárias em relação às respostas citadas acima, no segundo recorte foi levado em conta o nível de escolaridade relacionado às mesmas respostas.

A distinção no grau de familiaridade com meios digitais entre as faixas etárias. A maioria dos jovens (18 a 39 anos) se considera "muito familiarizada" com essas tecnologias, refletindo a integração digital mais intensa dessa faixa etária. Entre os adultos de 40 a 59 anos, há uma distribuição mais equilibrada, com um número considerável se considerando "razoavelmente familiarizado", enquanto a faixa etária de 60 anos ou mais apresenta maior dificuldade, com 6 pessoas se considerando "pouco familiarizadas" e 2 "nada familiarizadas". Isso evidencia uma crescente divisão digital que pode impactar o acesso e uso de serviços digitais, exigindo políticas públicas focadas em inclusão digital, especialmente para a população idosa.

E levando em conta o recorte por escolaridade Ensino Fundamental e Médio: Indivíduos com o Ensino Fundamental incompleto e completo, bem como o Ensino Médio incompleto, tendem a se considerar menos familiarizados com meios digitais, com um número significativo considerando-se "pouco familiarizados" ou "nada familiarizados". Isso indica que a baixa escolaridade está associada a uma menor familiaridade com as tecnologias digitais.

Ensino Superior e Pós-graduação: À medida que o nível de escolaridade aumenta, a familiaridade com os meios digitais também cresce. Os dados mostram que a maioria das pessoas com Ensino Superior incompleto, superior completo e Pós-graduação se considera "muito familiarizada" com as tecnologias, refletindo a maior exposição e, provavelmente, o uso mais intensivo dessas ferramentas em sua formação acadêmica e profissional. Esse padrão sugere que, além da inclusão digital, políticas públicas focadas em educação e treinamento digital são essenciais, especialmente para as populações com menor escolaridade, para garantir que todos possam acessar e aproveitar as oportunidades proporcionadas pelos meios digitais.



2.2.6. DO CRUZAMENTO DOS RESULTADOS

Por meio dos dados coletados também foi possível realizar um recorte da amostra cruzando apenas os indivíduos com mais de sessenta anos com o relativo grau de escolaridade levando em conta as mesmas respostas do tópico anterior. Desta forma foi possível verificar se existe uma correlação entre o nível de escolaridade e o grau de familiarização com meios digitais.

A análise dos dados percentuais referentes à familiaridade com meios digitais entre indivíduos com mais de 60 anos, segmentados por nível de escolaridade, revela uma correlação evidente entre maior nível educacional e maior domínio das tecnologias digitais. Entre os respondentes com ensino fundamental incompleto, apenas 20,0% se consideram muito familiarizados com o uso de meios digitais, 20,0% razoavelmente familiarizados, enquanto 40,0% se classificam como pouco familiarizados e outros 20,0% afirmam não ter nenhuma familiaridade, caracterizando um grupo com baixa inserção digital. Já no grupo com ensino fundamental completo, observa-se melhora significativa: 33,3% se declararam muito familiarizados e 66,7% razoavelmente familiarizados, não havendo registros nas categorias de menor familiaridade, o que indica uma apropriação mais sólida das tecnologias digitais.

Por sua vez, os indivíduos com ensino médio incompleto apresentam um perfil intermediário, com 66,7% razoavelmente familiarizados e 33,3% sem qualquer familiaridade digital, e ausência de indivíduos nos extremos “muito” e “pouco” familiarizados. O grupo com ensino médio completo apresenta o maior contingente de familiaridade funcional, com 66,7% razoavelmente familiarizados, 25,0% pouco familiarizados e 8,3% muito familiarizados, sem ocorrência de exclusão digital (0,0% nada familiarizado), evidenciando um perfil mais digitalmente integrado. Destaca-se ainda o grupo com pós-graduação, no qual 25,0% se consideram muito familiarizados, 50,0% razoavelmente e 25,0% pouco familiarizados, com ausência de respondentes sem qualquer familiaridade, o que reforça a hipótese de que a escolarização elevada favorece a inclusão digital. Em síntese, os dados apontam para uma relação direta entre o nível de escolaridade e o grau de familiaridade.



2.3. ACESSO E ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS DIGITAIS APÓS ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

A pesquisa realizada por questionário apresenta limitações com relação à abrangência na quantidade de respondentes, no entanto, a diversidade de características econômicas, etárias e de escolaridade permitiu a representação de diversos grupos sociais, servindo os resultados obtidos como um verdadeiro recorte da realidade brasileira em relação aos serviços prestados por meios digitais.

Os dados revelaram que a familiaridade com a tecnologia progride conforme o maior nível de escolaridade, enquanto os de menor nível demonstram mais dificuldade na adaptação destes meios. Conforme o Censo 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 16% das pessoas com 60 anos ou mais são analfabetas (IBGE, 2022), o que aponta uma clara correlação com os resultados obtidos pelo questionário.

Assim, parte considerável dos brasileiros apresentam maior tendência a preferir atendimentos públicos presenciais e pessoais, evitando as complicações e barreiras que encontram em plataformas virtuais. Percebe-se então que, apesar de benéfica quanto à celeridade, o processo de digitalização ocasionou a problemática da marginalização de grupos vulneráveis quanto ao acesso eficaz a serviços públicos digitais, considerando que pessoas de menor familiaridade com a tecnologia não possuem condições de usufruir inteiramente de recursos fornecidos por meios digitais.

Esta falta de acesso prejudica diretamente o exercício da cidadania objetivado pelo Governo Digital, pois impede que determinados indivíduos efetivem e satisfaçam suas demandas por meio da tecnologia (Beuron; Richter, 2024). Logo, a exclusão digital representa um desafio quando se trata da plena participação do exercício democrático dos cidadãos brasileiros.

Diante deste panorama, faz-se necessária a aplicação de políticas públicas a fim de adequar os serviços públicos a toda população, trazendo à concretude os direitos essenciais garantidos normativamente. A primeira frente precisa olhar com atenção para a população idosa, que muitas vezes ainda enfrenta barreiras importantes no uso das tecnologias digitais.



Para esse grupo são fundamentais programas de apoio que realmente façam sentido em seu cotidiano, como oficinas em centros comunitários, cursos gratuitos de iniciação tecnológica e plataformas públicas com navegação simplificada, capazes de transmitir segurança e autonomia. Já a segunda frente está ligada à educação e ao letramento digital, que devem começar desde cedo, ainda na escola, para que crianças e jovens aprendam a usar a tecnologia de forma consciente e crítica.

Ao mesmo tempo, é essencial oferecer oportunidades de capacitação continuada para adultos com menor escolaridade, garantindo que também possam acompanhar essas transformações. Assim, mais do que disponibilizar ferramentas digitais, trata-se de criar condições reais para que todos possam acessar e aproveitar os serviços públicos em igualdade de oportunidades.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se do problema inicialmente proposto que a digitalização dos serviços públicos, embora seja essencial para garantir maior eficiência, rapidez e diminuição dos custos, ainda não alcança de modo igualitário todos os cidadãos. O estudo trouxe a evidência de que as barreiras tecnológicas e educacionais, especialmente para os idosos e pessoas com menor escolaridade, comprometem a efetividade do princípio do serviço adequado e colocam em risco a universalidade do atendimento público, conforme previsto na lei n 13.460/2017 quando dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A análise da percepção dos usuários permitiu alcançar o propósito principal de compreender como a digitalização influencia o acesso e a qualidade dos serviços públicos. Da mesma forma, foram atendidos os fins específicos, de maneira a explicar o conceito de serviço adequado, ouvir diferentes faixas etárias, avaliar idade, escolaridade e familiaridade com a tecnologia, comparar tipos de atendimento e reunir sugestões da população. O questionário, tanto como, a pesquisa bibliográfica possibilitaram mapear as dificuldades e oportunidades identificadas pelos grupos, em acordo com o conceito de 'sociedade em rede' de Haddad (2025).



A presente pesquisa, quanto ao método, utilizou a abordagem quantitativa e qualitativa, com fundamentos em bases bibliográficas e na aplicação do questionário. Esse método proporcionou uma visão abrangente do acontecimento estudado e reforçou os dados teóricos e legais com a realidade vivenciada pelos os usuários dos serviços digitais. (Lozada; Nunes, 2019).

Os dados levantados revelam uma conexão evidente entre idade, escolaridade e familiaridade com os meios digitais. Ainda que a maioria dos jovens e adultos estejam confortáveis com o uso da tecnologia, uma parcela expressiva dos idosos e pessoas com baixa escolaridade ainda encontram obstáculos, o que limita o exercício pleno da cidadania digital, conforme Di Pietro(2025) relaciona à efetividade do serviço público como instrumento de concretização de direitos sociais. Essa exclusão impacta não apenas a experiência individual, mas também a eficácia das políticas públicas do governo Digital. (Beuron; Richter, 2024).

Como forma de entender o resultado, o estudo demonstra que não é suficiente disponibilizar os serviços públicos em ambiente virtual, faz-se necessário criar condições reais de acesso e facilidade de uso, levando em conta as diferentes capacidades dos usuários. As políticas de inclusão digital, de capacitação continuada, de simplificação das plataformas e de suporte presencial ou híbrido constituem caminhos para materializar o princípio da adequação, previsto no art. 6º, §1º da Lei nº 8.987/1995 (Brasil, 1995).

Em face do exposto, evidencia-se que a tese central deste artigo, qual seja, a necessidade de ajustar a digitalização dos serviços públicos às características dos usuários para assegurar a efetividade do princípio do serviço adequado, se comprova. A transformação digital deve ser acompanhada de estratégias de inclusão, formação e apoio que assegurem igualdade de oportunidades para toda a população, principalmente para grupos mais vulneráveis, garantindo que o avanço tecnológico realmente promova maior cidadania. (Haddad, 2025).

REFERÊNCIAS

BEM, Adriele Aparecida Gomes de; OLIVEIRA, Keila Pierre; VALADARES, Josiel Lopes. Serviços públicos e tecnologias digitais: uma análise bibliométrica. **Cadernos**



EPIC 2025



XII ENCONTRO DE PESQUISA, XVI ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E
II ENCONTRO DE ENSINO E EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

Gestão Pública e Cidadania, São Paulo, v. 30, e92152, 2025. DOI: <http://dx.doi.org/10.12660/cgpc.v30.92152>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cgpc/a/nJrgL9R5Xbvp8xScMhLNcZn/?lang=pt>. Acesso em: 29 ago. 2025.

BEURON, Bruno Mello Corrêa de Barros; RICHTER, Daniela. Governo digital e cidadania: o direito fraterno como vetor para a formulação de políticas públicas de inclusão digital. *Revista Thesis Juris*, [S. l.], v. 13, n. 2, p. 298–320, 2024. DOI: 10.5585/13.2024.27406. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/thesisjuris/article/view/27406>. Acesso em: 29 ago. 2025.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Em 2022, analfabetismo cai, mas continua mais alto entre idosos, pretos e pardos e no Nordeste. **Brasília: IPEA, 2023.** Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37089-em-2022-analfabetismo-cai-mas-continua-mais-alto-entre-idosos-pretos-e-pardos-e-no-nordeste>. Acesso em: 12 set. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.** Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1995. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm. Acesso em: 29 ago. 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. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 29 ago. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020.** Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos; e altera a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995, a Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. Brasília, DF: Presidência da República, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14063.htm. Acesso em: 29 ago. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 29 ago. 2025.



BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução CNS nº 510, de 07 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana, na forma definida nesta Resolução. [S.l.]: CNS, 2016. Disponível em: <https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/atos-normativos/resolucoes/2016/resolucao-no-510.pdf/view>. Acesso em: 20 set. 2025.

FERREIRA-COSTA, Jeniffer; MONTIEL, José Maria; OGASSAVARA, Dante; SILVA, Daiane Fuga da; SILVA-FERREIRA, Thais da. A importância da educação na inclusão e letramento digital em pessoas idosas. **Perspectivas em Diálogo: Revista de Educação e Sociedade**, v. 10, n. 25, p. 351–361, 5 dez. 2023. DOI: <https://doi.org/10.55028/pdres.v10i25.18084>. Disponível em: <https://periodicos.ufms.br/index.php/persdia/article/view/18084>. Acesso em: 29 ago. 2025.

HADDAD, Samir Rodrigues. Cidadania digital e democracia: modelo de avaliação de iniciativas públicas de inclusão digital. **Cadernos Metrópole**, São Paulo, v. 27, n. 63, e6368006, maio/ago. 2025. DOI: <https://doi.org/10.1590/2236-9996.2025-6368006-pt>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cm/a/QXFHW4xqLZPMKNCTpm5wzdt/?lang=pt>. Acesso em: 29 ago. 2025.

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina S. **Metodologia científica**. Porto Alegre: SAGAH, 2019. E-book. p. 135. ISBN 9788595029576. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595029576/>. Acesso em: 29 ago. 2025.

PIETRO, Maria Sylvia Zanella di. **Direito Administrativo**. 38. ed. Rio de Janeiro, RJ: Editora Forense Ltda, 2025.

UNIFATEB – Centro Universitário de Telêmaco Borba Curso de Direito

4º Período – Disciplina: Projeto Integrador IV

Questionário – Pesquisa sobre Serviço Público Digital

Objetivo: Este questionário faz parte de um estudo acadêmico sobre o princípio do serviço adequado/ideal no serviço público, com foco nos impactos da digitalização no acesso dos cidadãos de diferentes faixas etárias. As respostas são anônimas e serão utilizadas apenas para fins de pesquisa científica.

* Indicates required question

1. 1. Faixa etária *

Mark only one oval.

- 18 a 39 anos
- 40 a 59 anos
- 60 anos ou mais

2. 2. Sexo *

Mark only one oval.

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não dizer

3. 3. Escolaridade *

Mark only one oval.

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental completo
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio completo
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior completo
- Pós-graduação

4. 4. Renda familiar mensal *

Mark only one oval.

- Até 1 salário mínimo
- De 1 a 3 salários mínimos
- De 3 a 5 salários mínimos
- Mais de 5 salários mínimos

5. 5. Você possui acesso a celular com internet regularmente? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

6. 6. Você utiliza redes sociais (WhatsApp, Facebook, Instagram, etc.)? *

Mark only one oval.

- Sim, com frequência
- Sim, mas raramente
- Não utilizo

7. 7. Você utiliza aplicativos bancários ou de serviços financeiros digitais? *

Mark only one oval.

- Sim, com frequência
- Sim, mas raramente
- Não utilizo

8. 8. De modo geral, como você se considera em relação ao uso de meios digitais (internet, aplicativos, redes sociais, etc.)? *

Mark only one oval.

- Muito familiarizado(a)
- Razoavelmente familiarizado(a)
- Pouco familiarizado(a)
- Nada familiarizado(a)

9. 9. Você utiliza serviços públicos com frequência? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

10. 10. Qual forma você mais utiliza para acessar os serviços públicos? *

Mark only one oval.

- Presencial
- Digital (aplicativos, sites, portais)

11. 11. Na sua opinião, o acesso aos serviços digitais é *

Mark only one oval.

- Muito fácil
- Razoavelmente fácil
- Difícil
- Não utilizo serviços digitais

12. 12. Você já deixou de acessar algum serviço público por dificuldade com meios digitais? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

13. 13. Quando precisa de atendimento presencial, considera que o tempo de espera é *

Mark only one oval.

- Rápido
- Médio
- Demorado

14. 14. Você já utilizou atendimento telefônico para acessar algum serviço público? *

Mark only one oval.

- Sim
- Não

15. 15. Como avalia a facilidade de conseguir atendimento por telefone? *

Mark only one oval.

- Fácil
- Razoável
- Difícil

16. 16. Pela sua experiência, o atendimento telefônico resolve suas demandas? *

Mark only one oval.

- Sempre resolve
- Resolve às vezes
- Raramente resolve
- Nunca resolve

17. 17. Em comparação com o atendimento digital e presencial, o telefone é *

Mark only one oval.

- Mais eficiente
- Igual em eficiência
- Menos eficiente

18. 18. Na sua percepção, o serviço público oferecido atualmente pode ser considerado "ideal/adequado"? *

Mark only one oval.

- Sim
- Parcialmente
- Não

19. 19. Você acredita que a digitalização dos serviços facilita ou dificulta o acesso *
da população mais idosa?

Mark only one oval.

- Facilita
- Dificulta
- Depende do serviço

20. 20. O que você mudaria para que o serviço público fosse mais acessível e *
ideal para todos?

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms