



ETARISMO E BARREIRAS DE USABILIDADE DIGITAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA SOBRE O ACESSO DE IDOSOS E PESSOAS DE BAIXA ESCOLARIDADE AO PORTAL GOV.BR

Eláinne da Silva Backo

Universidade Federal Rural de Pernambuco, elainne.backo@ufrpe.br

Clarice Elvira Ferreira

Universidade Federal Rural de Pernambuco, clariceelvira443@gmail.com

Evellyn Kethinyn Vitória da Silva Andrade

Universidade Federal Rural de Pernambuco, evellyn.andrade@ufrpe.br

Alessandra Carla Ceolin

Universidade Federal Rural de Pernambuco, alessandra.ceolin@ufrpe.br

Rafaela Rodrigues Lins

Universidade Federal Rural de Pernambuco, rafaela.lins@ufrpe.br

Resumo

O portal Gov.br, no qual se reúnem serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal, é um avanço tecnológico que tem levantado preocupações quanto a sua usabilidade para grupos vulneráveis, como idosos e pessoas com baixa escolaridade. O estudo objetivou analisar produções científicas sobre as barreiras de acesso a essa plataforma e propostas de aprimoramento para torná-la mais acessível. A metodologia se baseou na Revisão Sistemática da Literatura (RSL), analisando 17 artigos (2019-2025) via protocolo PRISMA. A análise revelou obstáculos de natureza cognitiva, manifestando-se como dificuldade em compreender a linguagem e a informação complexa que ocorrem devido a falta de capacitação e suporte governamental. A literatura sugere *design* centrado no usuário (*Sprint Design*) e o uso de tecnologias (*Business Intelligence*) para simplificar a comunicação. Conclui-se que, apesar da defesa teórica da inclusão, existe uma lacuna de pesquisa empírica focada em testar a usabilidade do Gov.br com o público vulnerável.

Palavras-chave: Governo Digital; Usabilidade; Exclusão Digital; Idosos; Gov.br.

Abstract

The Gov.br portal, which gathers services for citizens and information on the Federal Government's actions, is a technological advancement that has raised concerns regarding its usability for vulnerable groups, such as the elderly and people with low educational attainment. The study aimed to analyze scientific literature on the access barriers to this platform and proposals for its improvement to make it more accessible. The methodology was based on a Systematic Literature Review (SLR), analyzing 17 articles (2019-2025) via the PRISMA protocol. The analysis revealed obstacles of a cognitive nature, manifesting as difficulty in understanding complex language and information, which occur due to a lack of training and governmental support. The literature suggests user-centered design (Design Sprint) and the use of technologies (Business Intelligence) to simplify communication. It is concluded that, despite

the theoretical defense of inclusion, there is a gap in empirical research focused on testing the usability of Gov.br with the vulnerable public.

Keywords: Digital Government; Usability; Digital Exclusion; Elderly; Gov.br.

1 INTRODUÇÃO

Mediante o crescimento gradual da digitalização e a transformação dos serviços públicos, o Brasil tem investido em plataformas unificadas que visam simplificar o acesso do cidadão a informações e procedimentos governamentais. Esse processo, que se iniciou com a visão de unificação digital na década de 2010, culminou na criação do Portal Gov.br em 2019, por meio do Decreto nº 9.756. A plataforma resultou da fusão de portais anteriores como o Portal Brasil e o Brasil Cidadão, marcando um esforço contínuo para simplificar os trâmites entre cidadão e governo ao consolidar diversos serviços em uma única ferramenta e otimizar a relação.

Embora a implementação de plataformas como o Gov.br sinalize um avanço significativo no governo eletrônico, a transição para o ambiente digital não ocorre sem desafios estruturais, especialmente para grupos vulneráveis. Uma parcela considerável da população, como os idosos e aqueles com baixa escolaridade, enfrenta barreiras únicas relacionadas à falta de familiaridade com a tecnologia, ao acesso a dispositivos adequados e à usabilidade das interfaces digitais. Tais dificuldades impedem a efetiva utilização dos serviços públicos e promovem a exclusão digital.

Diante desse cenário, é crucial atentar-se aos obstáculos impostos aos grupos em situação de vulnerabilidade, bem como fomentar soluções para a implementação de uma tecnologia inclusiva que vise o atendimento de todos os cidadãos. Logo, tem-se como questionamento de pesquisa de que forma as principais barreiras de usabilidade e acesso enfrentadas pela população idosa e de baixa escolaridade são evidenciadas na utilização do Portal Gov.br? Destarte, o presente estudo tem como objetivo identificar e sintetizar o conhecimento científico existente sobre os desafios de acesso e usabilidade da plataforma Gov.br pela população idosa e de baixa escolaridade, ademais de analisar os empecilhos no uso dessa plataforma por esse grupo focal, apontar as lacunas e nuances de estudos que investigam essa problemática, e propor possíveis caminhos para a execução inclusiva desses serviços na íntegra. Por conseguinte, esta pesquisa justifica-se pela relevância de compreender os impactos da digitalização na prestação de serviços públicos para a totalidade da população, fomentando o aprimoramento contínuo das políticas de governo eletrônico.

Para alcançar esse objetivo, além da presente introdução, este artigo está organizado em outras quatro seções, sendo a segunda o referencial teórico onde tem-se os principais conceitos e teorias que sustentam o estudo. Posteriormente, nos procedimentos metodológicos, são apresentados a justificativa da escolha da abordagem da pesquisa, o tipo de estudo, e o modo de coleta e análise dos dados encontrados. Na penúltima seção, se encontra a discussão dos resultados, na qual destacam-se as principais informações e pontos observados. Por fim, nas considerações finais são apontadas as principais conclusões deste trabalho, destacando as contribuições da revisão de literatura e as limitações do tema, além de sugestões para investigações futuras.



2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Tecnologia da Informação

A Transformação Digital a âmbito global tem sido o principal vetor para inovações tecnológicas que vêm redefinindo a forma como a sociedade interage e acessa a informação. Nesse contexto, a tecnologia, definida como o uso de métodos e técnicas para atingir objetivos (Guimarães; Ribeiro, 2011), é uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento de ferramentas que visem facilitar as transações cotidianas. Conforme Santos (2018), a Tecnologia da Informação (TI), conjunto de ferramentas e recursos utilizados para a comunicação e transmissão de dados, tem como principal propósito a otimização da comunicação e a disponibilização de informações aos seus usuários.

Um exemplo claro da aplicação da TI são os *softwares*. Eles representam a forma como a tecnologia é aplicada em diversos contextos, desde instituições governamentais até o uso pessoal. A relevância do tema reside justamente no desafio de atender a essa diversidade de usuários e de fornecer profissionais especializados a cidadãos com baixo letramento digital, garantindo que as particularidades de uso não se traduzam em barreiras de acesso e usabilidade.

Em resposta a essas transformações, a Administração Pública tem buscado modernizar seu ambiente organizacional. Esse processo teve um marco inicial com o conceito de Governo Eletrônico (e-Gov), que, a partir dos anos 2000, passou a utilizar recursos tecnológicos para otimizar a relação entre governo e sociedade. O principal objetivo do e-Gov foi prestar serviços públicos de forma *online*, reduzindo a necessidade da presença física do cidadão (GOV.BR, 2025).

A partir desta evolução, surge o conceito de Governo Digital, o qual se diferencia do e-Gov ao se concentrar primariamente em digitalizar processos e fornecer informações *online* que se traduz na eficiência da máquina pública, representando, assim, uma transformação mais profunda.

Este conceito, mais abrangente, foca na aplicação estratégica de plataformas e tecnologias para aprimorar a qualidade dos serviços públicos, mas com ênfase na experiência do cidadão. Ademais, o Governo Digital é caracterizado pela integração de sistemas em ambientes unificados, como o Gov.br, pela busca ativa por dados abertos e pela priorização de políticas de inclusão digital (Cristóvam *et al.*, 2020). Em essência, o novo paradigma busca redesenhar o relacionamento entre Estado e sociedade, colocando o cidadão no centro da prestação de serviços, e não a estrutura interna da Administração.

2.2 A Importância da Tecnologia no Setor Público

Diante das mudanças ocorridas na Administração Pública, Pereira e Silva (2010, p. 153) destacam a importância das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), afirmando que:

[...] é notória a progressiva aplicação e abrangência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), sobretudo com o uso da Internet nas diferentes esferas do governo. Aqui, o emprego das TICs inicia-se com o e-mail e a pesquisa eletrônica e continua com a chamada ‘governança eletrônica’ ou ‘e-governança’.

Nessa ótica, a utilização das TICs na Administração Pública possui vários objetivos: o alcance e a melhoria contínua da qualidade, o aumento da eficácia e da eficiência, a transparência dos atos administrativos, a fiscalização das ações governamentais e, crucialmente, a participação popular no exercício da cidadania. Entretanto, vale salientar que este último objetivo, no contexto digital, só se concretiza por meio da facilidade de acesso e da usabilidade



dos serviços públicos ofertados na Internet.

A relevância da digitalização foi formalizada pela Lei nº 14.129/2021, que estabelece princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital. O objetivo principal da lei é o aumento da eficiência pública. Seu Artigo 5º, por exemplo, estabelece que a Administração Pública utilizará soluções digitais para a gestão de suas políticas e o trâmite de processos eletrônicos (Brasil, 2021). Embora o foco legal na eficiência seja notório, a literatura aponta que a implementação da TI deve, obrigatoriamente, equilibrar esse objetivo com o princípio da universalidade do acesso.

A implementação da Tecnologia da Informação (TI) no setor público deve, portanto, ser vista como uma estratégia para aprimorar a prestação de serviços. De acordo com Cristóvam (2020, p. 225), as perspectivas para essa implementação exigem que os serviços sejam “eficientes, universais e atuais”. Isso significa que a tecnologia é uma ferramenta essencial para garantir que a gestão pública atenda às necessidades da sociedade de forma ampla e eficaz.

A urgência e o avanço da TI no setor público foram impulsionados por uma necessidade aguda, especialmente durante a pandemia de COVID-19. Nesse período, a Administração Pública adotou, de forma acelerada, a implementação de processos e requerimentos eletrônicos, demonstrando o potencial da tecnologia para garantir a continuidade dos serviços essenciais. Essa aceleração intensificou o debate sobre a Administração Pública digital, que, segundo Schiefler (2020), tem como objetivo principal a busca por maior eficiência, transparência e participação social. A digitalização visa simplificar a burocracia, agilizar os processos e garantir um tratamento igualitário na prestação dos serviços públicos.

2.3 O Surgimento do Gov.br

O uso de dispositivos móveis como *smartphones*, *notebooks* e computadores tornou-se parte do cotidiano da população, transformando a forma como se acessa e consome informações. Diante disso, a Administração Pública percebeu essa mudança e, por meio do Governo Eletrônico, adaptou-se a essa nova realidade, lançando aplicativos governamentais para oferecer serviços com maior praticidade. Domingos Filho (2018) ressalta que essa inovação se aplica em todas as esferas governamentais: federal, estadual e municipal, demonstrando um movimento estratégico para modernizar a gestão e facilitar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos.

Com o advento da inovação digital, o governo federal criou a plataforma Gov.br (Portal Gov.br) em 2019, materializando o conceito de Governo Digital ao buscar unificar os canais e centralizar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos, conforme as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 14.129/2021. O portal centraliza em um só lugar tanto os serviços destinados à população quanto informações sobre a atuação do governo federal (GOV.BR, 2025).

A criação dessa plataforma permitiu a disponibilização de um acesso digital único, garantindo a identificação e o controle unificado sobre o uso dos serviços. Para criar e validar essa conta, o cidadão precisa fornecer dados como CPF, telefone e e-mail. A validação, que pode ser realizada por meio de uma *selfie* para assegurar a segurança e a autenticidade do usuário, levanta, no entanto, desafios importantes de inclusão digital e usabilidade para o público que não possui a destreza ou o acesso a dispositivos adequados, dificultando a sua plena participação e a concretização da universalidade do serviço. A figura 1 apresenta a tela de criação e, também, de acesso ao Gov.br.

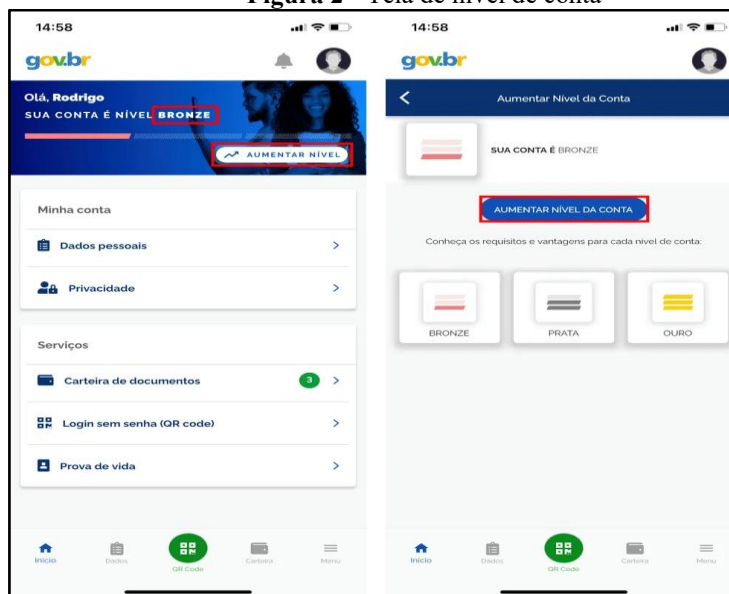
Figura 1- Tela de criação e acesso à conta Gov.br



Fonte: Gov.br (2025)

A conta digital é o passaporte essencial para a cidadania digital e sua estrutura é organizada em níveis de confiabilidade (Bronze, Prata e Ouro), um mecanismo crucial para garantir a segurança dos dados e o uso de serviços mais sensíveis (figura 2).

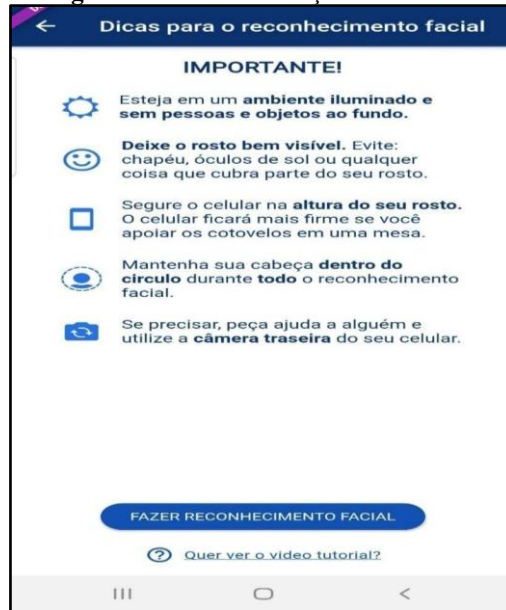
Figura 2 - Tela de nível de conta



Fonte: Gov.br (2025)

Para que o cidadão atinja os níveis mais altos (Prata e Ouro), exigidos para serviços de maior complexidade e risco, é necessário validar sua identidade por meio de canais de alta complexidade tecnológica, como *login* em bancos credenciados ou a realização de captura biométrica facial com bases de dados da Justiça Eleitoral (TSE) ou do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN). Embora este sistema de segurança e autenticidade seja fundamental, ele impõe requisitos que exigem do cidadão fluência digital, acesso a *smartphones* atualizados e familiaridade com plataformas bancárias, elevando ainda mais os desafios de inclusão digital e usabilidade para o público com menor letramento tecnológico e a população idosa (figura 3 e figura 4).

Figura 3 -Tela de validação facial/selfie



Fonte: Gov.br (2025)

Figura 4 -Tela de validação Bancária para nível Prata/Ouro



Fonte: Gov.br (2025)

2.4. Inclusão Digital, Exclusão Social e o Desafio da Usabilidade

A expansão acelerada do Governo Digital e de serviços como o Gov.br torna o acesso à internet e o domínio de tecnologias não apenas uma conveniência, mas uma condição essencial para o pleno exercício da cidadania. Nesse contexto, o conceito de Inclusão Digital define o acesso, o domínio das TICs e a capacidade de utilizar essas ferramentas para a participação social e o desenvolvimento tecnológico (Cristóvam *et al.*, 2020). Teoricamente, o Governo Digital deve ser o principal vetor dessa inclusão.

Entretanto, a literatura aponta que a realidade brasileira é marcada pela exclusão digital, que não se limita apenas à falta de infraestrutura (acesso à rede), mas, sobretudo, à falta de Letramento Digital (Santos, 2018). O Letramento Digital refere-se à capacidade de ler, compreender, interagir e produzir informações utilizando as tecnologias. Quando a usabilidade de uma plataforma é complexa, ela falha no nível do Letramento Digital, criando uma nova forma de exclusão social onde o acesso físico existe, mas o acesso prático é negado.

O grupo mais afetado por essa nova barreira é a população idosa e os cidadãos de baixa escolaridade. Enquanto a digitalização avança, a falta de familiaridade com os dispositivos e a dificuldade em compreender jargões burocráticos e processos complexos, como o sistema de



níveis de autenticação do Gov.br, transformam a plataforma em um obstáculo, em vez de um facilitador (Cristóvam *et al.*, 2020).

Por conseguinte, o desafio do Governo Digital é duplo: garantir o acesso universal e, crucialmente, adaptar a usabilidade e a comunicação de suas plataformas. A falha nesse ajuste resulta em uma violação do princípio constitucional de igualdade de acesso à cidadania, impedindo que os cidadãos mais vulneráveis usufruam dos serviços essenciais no ambiente digital.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O desenvolvimento desta revisão seguiu o protocolo PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) assegurando rigor e transparência em todas as etapas do processo. A adoção dessa diretriz, conforme Page *et al.* (2021), justifica-se por sua eficácia na sistematização da busca e seleção do material de análise. A busca por artigos científicos foi realizada no Portal de Periódicos da CAPES. Com o objetivo de identificar estudos que abordassem a usabilidade e os desafios de acesso à plataforma Gov.br. As palavras-chave combinadas foram:

("governo digital" OR "gov.br") AND ("idosos") AND ("usabilidade")

Os termos de cada grupo foram combinados utilizando o operador booleano AND, garantindo que os resultados contivessem menções a todos os conceitos-chave. A busca foi restrita a artigos de periódicos publicados com revisão por pares e disponíveis em acesso aberto, no idioma português, no período de 2019 a 2025.

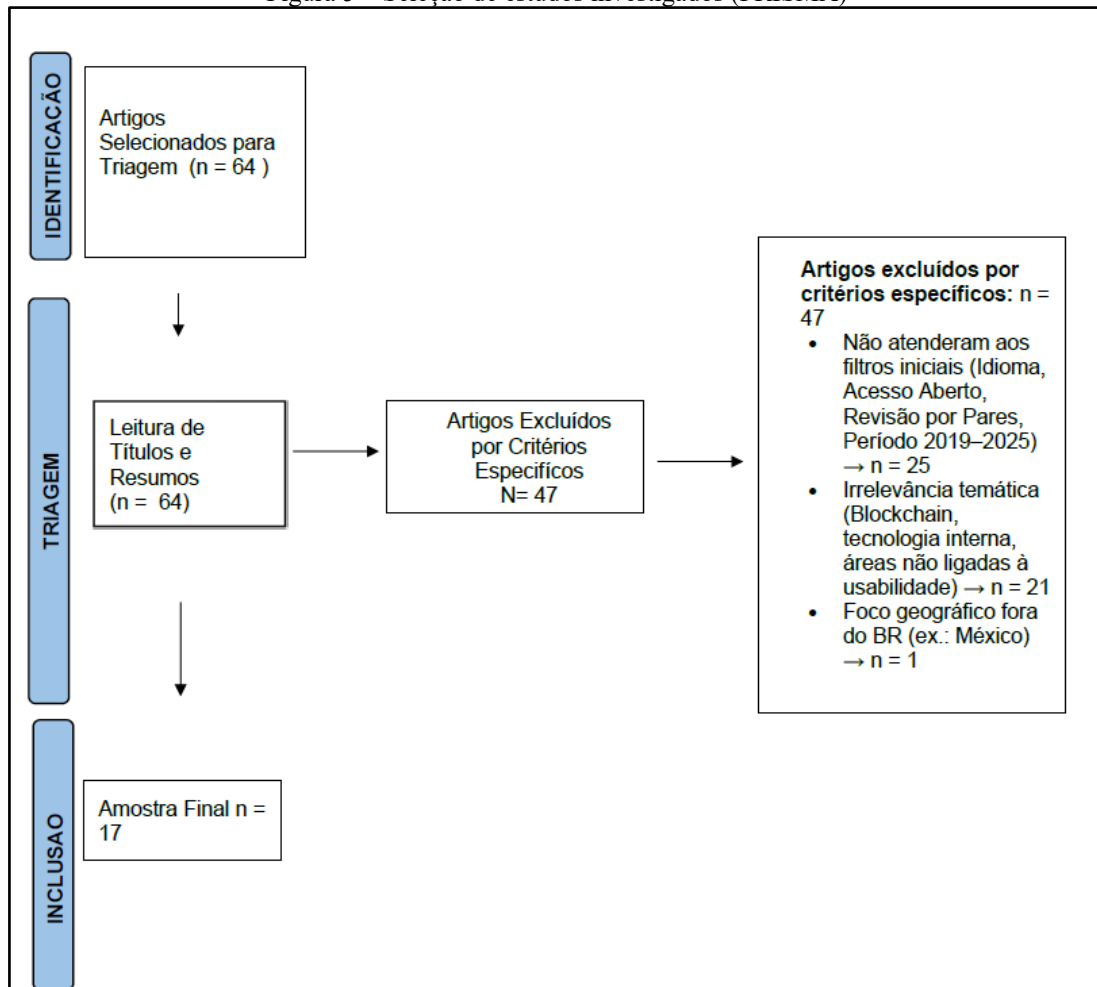
Os estudos foram selecionados com base nos seguintes critérios: (i) **Inclusão:** Artigos que abordam a percepção, as dificuldades ou as barreiras de usabilidade e acesso enfrentadas pela população idosa na utilização da plataforma Gov.br, com publicações entre os anos de 2019 e 2025; (ii) **Exclusão:** Artigos que não se enquadravam no período de tempo estabelecido; estudos que não eram revisados por pares ou que estavam em outro idioma; e trabalhos que não abordavam a temática de usabilidade no contexto do Governo Digital brasileiro.

3.1 Processo de Seleção e Elegibilidade (Fluxo PRISMA)

O processo de seleção dos estudos seguiu rigorosamente as etapas de Identificação, Triagem e Elegibilidade, conforme preconiza o protocolo PRISMA. O fluxo completo da seleção, desde a etapa de triagem, com a exclusão final de critérios específicos, e sintetiza o caminho que levou à seleção dos 17 artigos que foram analisados por completo.



Figura 5 – Seleção de estudos investigados (PRISMA)



Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Ribeiro *et al.* (2025)

A busca inicial realizada no Portal de Periódicos da CAPES, utilizando a estratégia de palavras-chave definida no tópico anterior, resultou na identificação de 64 artigos (N=64).

Em sequência, estes 64 artigos foram submetidos à etapa de Triagem na qual não houve a necessidade de remover duplicatas (N=0). A triagem foi conduzida mediante leitura dos títulos e resumos dos artigos, aplicando-se os critérios de filtro (período de publicação, idioma, e revisão por pares). Nesta etapa, 47 artigos (N=47) foram excluídos por não se alinharem aos filtros iniciais ou por não abordarem a temática central.

A triagem resultou em 17 artigos pré-selecionados para a etapa de Elegibilidade. Estes 17 estudos foram submetidos à leitura completa (na íntegra) a fim de verificar se atendiam efetivamente aos critérios temáticos de usabilidade e dificuldades enfrentadas pela população idosa no contexto do Governo Digital brasileiro. Após a leitura completa, nenhum artigo adicional foi excluído (N=0), confirmando a relevância dos 17 estudos.

3.2 Análise e Síntese dos Dados

Após a confirmação da elegibilidade dos 17 artigos (N=17) para a síntese final, procedeu-se à etapa de Análise de Dados. Foi utilizada uma planilha analítica Quadro 01 para



registrar os dados bibliométricos e temáticos de cada estudo, incluindo: título, autor(es), ano de publicação, metodologia, as principais barreiras/desafios encontrados e conclusão.

A etapa seguinte foi a Síntese Qualitativa dos dados extraídos. Os resultados dos 17 artigos foram agrupados por similaridade temática para garantir a coerência da análise. O agrupamento resultou em duas categorias temáticas que guiam a discussão do Capítulo 4: a) Barreiras de Acesso, Usabilidade e Capacitação do Cidadão; e, b) Propostas de Solução e Aprimoramento da Experiência do Usuário.

Essa classificação permitiu uma discussão aprofundada, transformando os dados brutos dos estudos em eixos de argumentação claros e objetivos.

Quadro 01- Caracterização e Síntese dos Artigos Incluídos na Revisão Sistemática

Título Do Artigo	Autor/Ano	Metodologia	Principais Barreiras	Conclusões
Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil	Cristóvam; Saikali; Sousa (2020)	Método dedutivo e pesquisa bibliográfica (documentação indireta).	Foco na inclusão digital para aplacar a exclusão da população mais pobre e vulnerável.	O Governo digital deve ser uma disrupção do Governo eletrônico, visando a corporificação de direitos sociais via espaço digital, com prioridade na inclusão da população mais pobre.
Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital	Viana (2021)	Descritivo e lógico-dedutivo.	O desafio é incorporar a "racionalidade" da transformação digital, examinando a evolução das TICs no Estado.	A nomenclatura é menos importante que o reconhecimento da evolução e a incorporação da transformação digital em todos os seus elementos.
A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil	Reck; Hübner (2021)	Método dedutivo e pesquisa bibliográfica (documentação indireta).	Acesso do cidadão aos serviços públicos; Baixa satisfação com serviços digitais públicos em comparação com privados.	Necessidade de um diagnóstico, em conjunto com o cidadão-usuário, para tornar a prestação de serviços digitais mais qualificada e observar os "excluídos digitais."
O uso do Governo Digital pelo controle social no combate à corrupção pública brasileira	Pinho; Gouveia (2019)	Pesquisa qualitativa (revisão bibliográfica e análise de sites governamentais)	A usabilidade depende da população ser preparada para entender os dados; Desafio de fornecer ferramenta tecnológica de "fácil acesso e compreensão" para o controle social.	A conscientização coletiva sobre o recurso público desviado e o compromisso de fiscalização só serão efetivos com ferramentas que garantam a inclusão e a participação popular.
Governo por plataforma e serviços públicos na Lei nº 14.129/2021: considerações para uma transformação digital adequada	Lima; Sousa; Cristóvam (2023)	Abordagem dedutiva, pesquisa bibliográfica e documental.	Desafios impostos pela digitalização; A transformação digital adequada deve passar pela superação da exclusão digital e pelo bom tratamento de dados.	O Governo por plataforma depende de uma atuação pública que garanta a proteção de dados e reflita sobre a estruturação de um espaço democrático, superando enormes desafios.



Mapeamento do governo digital no Brasil: uma análise da produção científica	Santos; Pereira (2024)	Exploratória, com abordagem quantitativa.	Desafios relacionados ao mapeamento da produção científica (evolução anual, autores, periódicos, instituições, etc.).	A análise proporciona uma visão abrangente do estado atual da pesquisa em Governo Digital no Brasil, orientando futuras pesquisas e estratégias.
Governo digital: contribuições do gov.br na modernização da gestão de pessoas da administração pública federal	Oliveira; Cardoso (2024)	Pesquisa bibliográfica e documental, com análise qualitativa.	Foco nas contribuições do Gov.br na modernização da gestão de pessoas.	Constatação de que muitos usuários ainda não estão familiarizados com as TICs e/ou não têm acesso às tecnologias, reforçando a necessidade de acesso universal.
Escala de aceitação e uso de plataformas digitais de gestão pública - EACUP: uma análise baseada no modelo UTAUT no contexto do governo digital	Martins; Alves (2024)	Análise fatorial e inferencial (quantitativa, modelo UTAUT).	Limitação: pesquisa realizada em amostra pequena e em uma única instituição.	Expectativa de Desempenho e Influência Social influenciaram positivamente o uso. Expectativa de Esforço (usabilidade) e Condições Facilitadoras (suporte) NÃO mostraram influência significativa na frequência de uso das plataformas.
Governo digital e cidadania: o direito fraterno como vetor para a formulação de políticas públicas de inclusão digital	Beuron; Richter (2024)	Método indutivo, funcionalista; pesquisa bibliográfica e documental.	O desafio é a redução dos vieses nocivos da desigualdade através de políticas de inclusão digital baseadas no Direito Fraterno.	O usufruto de direitos no ambiente digital é um compromisso constitucional; todos têm direito ao exercício da cidadania on-line, independentemente da infraestrutura ou localização.
Constitucionalismo e administração pública digitais: inovação tecnológica e políticas públicas para o desenvolvimento no Brasil	Sousa; Cristóvam; Machado (2022)	Abordagem dedutiva, com pesquisa bibliográfica e documental.	Desafios da digitalização para o desenvolvimento democrático e sustentável.	A noção de Constitucionalismo Digital deve proteger direitos e garantir que o desenvolvimento tecnológico não crie uma marca distintiva entre cidadãos com e sem acesso à internet/dispositivos tecnológicos, afetando o acesso a direitos sociais.
Transformação digital e urgência da cultura de dados na Administração Pública brasileira	Philippi (2023)	Pesquisa bibliográfica com método dedutivo.	Desafio da efetiva implantação de uma cultura de proteção de dados; Desigualdade na inclusão digital (tanto na sociedade quanto na Administração Pública).	O governo digital deve ir além da eficiência e garantir a verdadeira inovação e inclusão das diversas camadas sociais, com atenção aos direitos fundamentais e à proteção e segurança dos dados dos cidadãos.



SOUGOV.BR: inovação governamental na era digital – uma análise das diferenças conceituais entre startups e govtechs	Cavalcante et al. (2024)	Estudo documental e revisão bibliográfica; raciocínio dedutivo e análise qualitativa.	Análise das características da plataforma contrapondo-se às Startups e Gov Techs tradicionais; Desafios e oportunidades para a gestão de pessoas.	O estudo aponta ganhos em eficiência e eficácia na gestão de serviços públicos e sugere um modelo conceitual híbrido para as plataformas governamentais.
Evolução das perspectivas sobre a Digitalização Governamental no Brasil de 2000 a 2023	Santos (2023)	Qualitativa e exploratória, usando Análise de Conteúdo em documentos oficiais do Governo Federal.	Caminho dinâmico entre atenção à infraestrutura, eficiência administrativa e foco no cidadão.	O percurso do governo digital brasileiro é dinâmico, marcado pela alternância entre foco na infraestrutura, eficiência e o retorno ao cidadão, mostrando adaptação contínua.
Sprint design – aplicação em portal web de serviços públicos de São Paulo - SP, Brasil	Pelinson; Campese (2023)	Método Sprint Design (aplicada, qualitativa, co-construção).	Dificuldade dos usuários em entender as informações do site em questão.	O método Sprint Design é eficaz para co-construção rápida, eficiente e focada nos municípios, e a inclusão de cidadãos e servidores fomenta a cultura de inovação.
As novas tecnologias a serviço da nova administração: a blockchain, os smart contracts e a nova lei de licitações e contratos (Lei nº 14.133/2021)	Leitão; Ferreira (2022)	Pesquisa bibliográfica de viés qualitativo.	Análise da aplicabilidade da blockchain e smart contracts nos processos licitatórios e contratos administrativos.	A tecnologia deve ser usada para beneficiar a "Nova Administração Pública" (em licitações) e sua internalização é crucial para controle e adequação, sem foco na usabilidade externa.
Diálogo entre o Direito e a Engenharia de Software para um novo paradigma de transparência: controle social digital	Tavares; Bitencourt, (2021)	Método dialético.	A forma como a transparência pública é comunicada dificulta o exercício do controle social.	A uniformização da transparência via engenharia de software possibilita a transformação da transparência em comunicação, facilitando a compreensão dos dados por meio de linguagem mais acessível e intuitiva (BI).
As dificuldades encontradas na implantação do e-social em empresas do município de São Luís do Maranhão	Silva; Fonseca (2019)	Descritivo e pesquisa de caráter quantitativa (amostra reduzida).	Dificuldades na implementação do sistema; Baixa realização de treinamento dos profissionais envolvidos (apenas 4% buscam informações no site do eSocial).	A falta de treinamento adequado e a baixa busca por informações no site são os principais problemas para a implementação do eSocial, sugerindo a necessidade de maior capacitação e troca de conhecimento.

Fonte: Elaboração própria (2025)



4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta seção apresenta os resultados obtidos a partir da revisão sistemática, buscando compreender de que forma a literatura científica nacional tem abordado os desafios de usabilidade e acesso ao portal Gov.br por parte da população idosa e de baixa escolaridade. Nesse sentido, a análise dos 17 artigos selecionados por meio do Diagrama de Fluxo Prisma permitiu traçar um panorama da produção científica brasileira sobre o Governo Digital, abrangendo o período de 2019 a 2025. Observa-se que a maioria dos estudos apresenta um foco eminentemente teórico e legal, preocupado em estabelecer os fundamentos do Constitucionalismo Digital e a relação entre a digitalização e a concretização de direitos sociais.

Embora a plataforma Gov.br seja o foco central da discussão, diversos artigos analisam ambientes correlatos, como o eSocial, SouGov.br e Portais de Transparência. Nota-se, entretanto, que a maioria dos estudos empíricos encontrados aborda servidores públicos, profissionais de RH, ou cidadãos em contextos municipais, sinalizando a carência de pesquisas focadas diretamente nos usuários finais em situação de vulnerabilidade como idosos e pessoas de baixa escolaridade que utilizam a plataforma federal.

A discussão subsequente é organizada em três eixos temáticos que respondem diretamente ao problema de pesquisa: (i) as barreiras de usabilidade; (ii) propostas de aprimoramento e fundamentos conceituais da inclusão digital que sustentam essa análise.

4.1. Principais Barreiras de Usabilidade e Acesso

Apesar do avanço do Governo Digital em termos de volume de serviços, a literatura consultada evidencia desafios críticos na ponta da prestação, especificamente na experiência do usuário que possui menor familiaridade tecnológica ou baixa escolaridade. A análise revela que as barreiras de usabilidade se manifestam em três esferas principais: linguagem e comunicação, capacitação e a priorização do foco na eficiência em detrimento da cidadania.

Um dos obstáculos mais recorrentes refere-se à linguagem e à usabilidade cognitiva das plataformas governamentais, como os Portais da Transparência. A administração pública frequentemente falha em transformar dados brutos e jargões burocráticos em comunicação acessível, prejudicando a compreensão dos cidadãos. Tavares e Bitencourt (2021) destacaram que a ampliação do Governo Eletrônico para um novo paradigma de transparência exige um diálogo efetivo entre o Direito e a Engenharia de Software para oferecer "linguagem mais acessível, sistematizada e intuitiva". Essa necessidade é reforçada por Pelinson e Campese (2023), em um estudo realizado no município de São Paulo, no qual identificaram a "dificuldade em entender as informações do site" como o desafio central para os cidadãos. Assim, o problema da usabilidade ultrapassa o aspecto visual, estando diretamente relacionada com a usabilidade cognitiva, exigindo que o usuário de baixa escolaridade despenda um esforço mental desproporcional para compreender informações essenciais (Leitão; Ferreira, 2022).

Essa dificuldade se agrava quando passamos a considerar a lacuna de capacitação digital entre os usuários, a exclusão digital no contexto do serviço público não é apenas uma questão de acesso à internet, mas que envolve competências de uso e suporte contínuo. Os artigos demonstram que a administração pública falha em assumir o ônus da capacitação, transferindo-a para o próprio cidadão. Um estudo de caso sobre o eSocial (Silva; Fonseca, 2019) revelou a baixa adesão dos usuários em buscar informações no próprio sistema e apontou a falta de treinamento como a principal dificuldade na implementação de sistemas. Essa carência é generalizada, pois muitos usuários, como apontado por Oliveira e Cardoso (2024), simplesmente "não estão familiarizados com as TICs", o que reforça a necessidade de políticas

públicas de educação e inclusão digital capazes de promover o acesso equitativo aos serviços digitais.

Por fim, observa-se um desequilíbrio estrutural entre os objetivos de eficiência administrativa e a efetiva centralidade no cidadão. Santos (2023) mostra que o Governo Digital brasileiro segue um caminho dinâmico que alterna o foco entre "infraestrutura, eficiência administrativa e o retorno ao cidadão", sem consolidar uma orientação voltada para o usuário. Essa prioridade na desburocratização interna é criticada, pois a digitalização, como aponta Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), deve ir além da mera eficiência e observar os "excluídos digitais", de modo a criar um sistema que é eficaz para o governo, mas inacessível para quem mais precisa.

4.2. Propostas e Soluções para o Aprimoramento

Em resposta às barreiras de usabilidade e comunicação, a literatura aponta caminhos de aprimoramento que exigem uma mudança tanto na metodologia de desenvolvimento dos serviços quanto na aplicação estratégica de tecnologia para simplificação.

Nesse sentido, adotar metodologias ágeis e de co-construção podem se mostrar estratégias eficientes para tornar as plataformas mais acessíveis e responsivas. Pelinson e Campese (2023) apresentam a aplicação do *Sprint Design* (com adaptações) em um portal de serviços públicos, demonstrando a eficácia da co-construção de soluções entre governo e cidadãos. O resultado dessa abordagem é uma entrega rápida, eficiente e, crucialmente, focada nas necessidades dos municípios. Essa metodologia contrasta com modelos tradicionais que negligenciam o *feedback* de grupos vulneráveis. Ao priorizar o usuário, o desenvolvimento é guiado pelas necessidades práticas e cognitivas dos cidadãos, e não apenas pela lógica interna da administração.

Além disso, o uso da tecnologia deve atuar como um facilitador da compreensão, simplificando a comunicação e reduzindo as barreiras cognitivas. Tavares e Bitencourt (2021) propõem o uso de técnicas avançadas de Engenharia de Software e *Business Intelligence* (BI), a ideia é transformar a transparência em comunicação por meio da criação automatizada de relatórios e gráficos com "linguagem mais acessível, sistematizada e intuitiva". Essa abordagem sugere que o investimento tecnológico deve ser direcionado para soluções que simplifiquem a informação complexa para o público de baixa escolaridade, em vez de focar apenas na automação de processos internos (Leitão; Ferreira, 2022).

No entanto, além da simplificação da interface, as estratégias de implementação também precisam considerar a percepção do usuário. Martins e Alves (2024), que aplicam o modelo da Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia (UTAUT), mostraram que a Expectativa de Desempenho (o quão útil a plataforma é percebida) e a Influência Social (a opinião de outros usuários e a presença de suporte) são fatores chave para a aceitação e a frequência de uso das plataformas digitais.

Portanto, as ações de governo digital devem não apenas melhorar a usabilidade técnica, mas também investir em comunicação que reforce a utilidade prática e crie um ambiente de suporte para incentivar a confiança e a adoção, combatendo a falta de familiaridade com TICs (Oliveira; Cardoso, 2024).



5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revisão sistemática cumpriu seu objetivo ao analisar a produção científica sobre o Governo Digital brasileiro e sua relação com a usabilidade. A principal constatação é que, embora o Governo Digital seja amplamente fundamentado como um vetor para a concretização de direitos sociais (Beuron; Richter, 2024; Philippi, 2023; Pinho; Gouveia, 2019), grande parte da literatura e dos esforços de implementação ainda se concentra na eficiência administrativa e na segurança jurídica (Leitão; Ferreira, 2022; Santos, 2023), negligenciando a eficácia na ponta do serviço.

A análise revelou que as barreiras de usabilidade são predominantemente cognitivas, refletindo-se na dificuldade de compreensão da linguagem e das informações disponibilizadas nas plataformas (Tavares; Bitencourt, 2021; Pelinson; Campese, 2023). Essa limitação é agravada pela ausência de políticas de capacitação e suporte ao usuário (Silva; Fonseca, 2019; Oliveira; Cardoso, 2024), que acabam por transferir o ônus do aprendizado totalmente para o usuário, contribuindo para a exclusão digital prática (Cristóvam; Saikali; Sousa, 2020).

Em termos propositivos, a literatura aponta caminhos claros: a necessidade de metodologias de design centradas no usuário (como o *Sprint Design* de Pelinson e Campese, 2023) e a aplicação de tecnologias como *Business Intelligence* (BI) para simplificar e tornar a comunicação intuitiva (Tavares; Bitencourt, 2021).

Este estudo contribui para o debate ao sistematizar as principais barreiras de usabilidade em uma estrutura teórico-aplicada, evidenciando que o problema da exclusão digital não se resume à falta de acesso à internet, mas envolve falhas processuais de linguagem, design e capacitação. Contudo, a análise dos 17 artigos revela uma lacuna significativa de pesquisa empírica focada no público-alvo prioritário. Não foi identificado um estudo recente, com rigor metodológico, que avalie diretamente a usabilidade da plataforma Gov.br (federal) junto a usuários idosos ou de baixa escolaridade, o que limita o entendimento prático sobre a efetividade das políticas públicas digitais.

Portanto, conclui-se que a literatura jurídica e teórica sobre o direito à inclusão é robusta, mas a literatura aplicada e empírica que valida a eficácia da usabilidade do Gov.br para os grupos mais vulneráveis é escassa, deixando em aberto a questão de se o Governo Digital brasileiro está, de fato, cumprindo seu papel constitucional de concretizar direitos para todos.

Com base na lacuna metodológica identificada, sugere-se que pesquisas futuras busquem priorizar estudos empíricos na plataforma Gov.br, realizando testes de usabilidade e entrevistas qualitativas com cidadãos de baixa escolaridade e pessoas idosas, a fim de avaliar a eficácia real da plataforma na prestação de serviços públicos. Também recomenda-se a aplicação e validação de metodologias de simplificação, como o *Sprint Design*, voltadas ao desenvolvimento e a testar soluções que atendam às limitações cognitivas do público vulnerável. Por fim, torna-se relevante investigar o impacto de diferentes modelos de capacitação e suporte para superar a baixa familiaridade tecnológica e fortalecer a inclusão digital.

REFERÊNCIAS

BEURON, B. M. C. B.; RICHTER, D. Governo digital e cidadania: o direito fraterno como vetor para a formulação de políticas públicas de inclusão digital. **Revista de Direito Ambiental, Consumidor e Sustentabilidade**, São Paulo, v. 9, n. 1, p. 55-80, 2024.



BRASIL. **Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019.** Institui o Portal Único para Serviços e Informações da Administração Pública Federal. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 30 de Agosto de 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021.** Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o aumento da eficiência da administração pública, especialmente por meio da digitalização de serviços. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/14129.htm. Acesso em: 30 de Agosto de 2025.

CAVALCANTE, A. F. et al. SOUGOV.BR: inovação governamental na era digital – uma análise das diferenças conceituais entre *startups* e *govtechs*. **Research, Society and Development**, São Paulo, v. 13, n. 4, e31313444002-e31313444002, 2024.

CRISTÓVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos**, São Paulo, v. 69, n. 2, p. 119-138, 2020.

DOMINGOS FILHO, D. A. O uso da tecnologia da informação e comunicação (TIC) na gestão pública. In: SANTOS, M. R. (org.). **Gestão da Tecnologia da Informação**. São Paulo: Saraiva, 2018. p. 110-125.

GOV.BR. **O que é o Gov.br.** Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br>. Acesso em: 05 set. 2025.

GUIMARÃES, M.; RIBEIRO, S. K. **Tecnologia e sociedade**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LEITÃO, A. S.; FERREIRA, H. R. As novas tecnologias a serviço da nova administração: a *blockchain*, os *smartcontracts* e a Nova Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021). **Revista de Direito Administrativo e Infraestrutura**, São Paulo, v. 6, n. 23, p. 293-316, 2022.

LIMA, C. M. M.; SOUSA, T. P.; CRISTÓVAM, J. S. S. Governo por plataforma e serviços públicos na Lei nº 14.129/2021: considerações para uma transformação digital adequada. **Revista da Faculdade de Direito da UFRGS**, Porto Alegre, v. 45, n. 1, e61313, 2023.

MARTINS, C. S. F.; ALVES, L. R. G. Escala de aceitação e uso de plataformas digitais de gestão pública - EACUP: uma análise baseada no modelo UTAUT no contexto do governo digital. **Revista Tecnologia e Sociedade**, Curitiba, v. 20, n. 59, p. 280-302, 2024.

OLIVEIRA, W. C.; CARDOSO, E. T. S. Governo digital: contribuições do gov.br na modernização da gestão de pessoas da Administração Pública Federal. **Revista Inclusão Social**, Brasília, v. 17, n. 1, p. 60-72, 2024.

PAGE, M. J. *et al.* The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, London, v. 372, n. 71, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>. Disponível em: <https://www.bmj.com/content/372/bmj.n71>. Acesso em: 08 dez. 2025.



PELINSON, T.; CAMPESE, C. Design de sprint - aplicação em portal de serviço público em São Paulo - SP, Brasil. **Revista Brasileira de Ciência**, [S. l.], v. 12, p. 94-105, 2023. Disponível em: <https://periodicos.cerradopub.com.br/bjs/article/view/387>. Acesso em: 17 out. 2025.

PEREIRA, A. E.; SILVA, F. M. V. **Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública: um desafio para a inclusão social**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2010.

PHILIPPI, J. H. M. Transformação digital e urgência da cultura de dados na Administração Pública brasileira. **Revista Brasileira de Direito Público – RBDP**, Belo Horizonte, v. 21, n. 84, p. 185-207, 2023.

PINHO, M. N. G.; GOUVEIA, L. B. O uso do Governo Digital pelo controle social no combate à corrupção pública brasileira. **Revista de Administração Pública – RAP**, Rio de Janeiro, v. 53, n. 5, p. 1061-1077, 2019.

RECK, J. R.; HÜBNER, B. H. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Curitiba, v. 7, n. 2, p. 1-17, 2021.

SANTOS, A. C.; PEREIRA, G. T. J. Mapeamento do governo digital no Brasil: uma análise da produção científica. **Revista Brasileira de Gestão e Inovação**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 1-22, 2024.

SANTOS, J. V. B. **Tecnologia da informação para a gestão**. São Paulo: Editora Senac, 2018.

SANTOS, M. R. Evolução das perspectivas sobre a Digitalização Governamental no Brasil de 2000 a 2023. **Revista de Ciências Políticas**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 45-60, 2023.

SCHIEFLER, G. P. **Reengenharia de Processos e Inovação na Administração Pública**. Curitiba: Juruá Editora, 2020.

SILVA, R. C.; FONSECA, P. R. C. F. As dificuldades encontradas na implantação do e-social em empresas do município de São Luís do Maranhão. **Revista Eletrônica Acervo Científico**, São Luís, v. 1, p. 1-12, 2019.

SOUSA, T. P.; CRISTÓVAM, J. S. S.; MACHADO, R. C. R. Constitucionalismo e administração pública digitais: inovação tecnológica e políticas públicas para o desenvolvimento no Brasil. **Revista de Direito, Globalização e Responsabilidade nas Relações de Consumo**, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 1-18, 2022.

TAVARES, A. A.; BITENCOURT, C. M. Diálogo entre o Direito e a Engenharia de *Software* para um novo paradigma de transparência: controle social digital. **Revista Fides**, Natal, v. 12, n. 1, p. 192-218, 2021.

VIANA, A. C. A. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 72, n. 2, p. 302-326, 2021.