

Cidadania digital e acesso a serviços públicos digitais: desafios de inclusão e proposta de mediação tecnológica em contexto local

Digital citizenship and access to digital public services: inclusion challenges and a proposal for local technological mediation

Ciudadanía digital y acceso a servicios públicos digitales: desafíos de inclusión y propuesta de mediación tecnológica local

GT01 - Ensino, pesquisa e extensão no Campo de Públicas

Nahuan Alaff Virgino Soares, Instituto Federal da Paraíba
Daniel Wagner Araújo Mendes, Instituto Federal da Paraíba
Isabella de Lima Ferreira, Instituto Federal da Paraíba
Sofia Matias de Sousa, Instituto Federal da Paraíba

RESUMO

O avanço da transformação digital no setor público tem ampliado a oferta de serviços governamentais por meio de plataformas *online*, exigindo dos cidadãos novas competências digitais para acesso a direitos e políticas públicas. Este estudo analisa as experiências de usuários no acesso a serviços públicos digitais, com foco na plataforma gov.br, investigando condições de acesso, dificuldades encontradas e percepções sobre cidadania digital. A pesquisa adotou abordagem quantitativa e qualitativa, combinando questionário aplicado a usuários de diferentes localidades do Brasil e entrevistas com pessoas idosas em municípios do interior da Paraíba. Os resultados indicam alto nível de conectividade e ampla utilização de serviços digitais, especialmente documentos digitais e serviços educacionais. Entretanto, persistem barreiras relacionadas à criação de contas, compreensão das informações nas plataformas e receio de cometer erros durante o uso. As entrevistas com idosos revelam uso limitado das tecnologias e forte dependência de familiares para acessar serviços digitais. Os participantes também demonstraram elevado interesse na criação de espaços de orientação e apoio digital. Com base nesses achados, o estudo propõe a criação de um espaço local de mediação para cidadania digital, estruturado nas dimensões de infraestrutura tecnológica, processos de atendimento, profissionais mediadores, uso de plataformas governamentais e ações de capacitação digital.

Palavras-chave: Cidadania digital; Governo digital; Inclusão digital; Serviços públicos digitais.

ABSTRACT

The advancement of digital transformation in the public sector has expanded the provision of government services through online platforms, requiring citizens to develop new digital skills to access rights and public policies. This study analyzes users' experiences in accessing digital public services, with a focus on the gov.br platform, investigating access conditions, difficulties encountered, and perceptions related to digital citizenship. The research adopted a quantitative and qualitative approach, combining a survey conducted with users from different regions of Brazil and interviews with elderly individuals in municipalities in the countryside of Paraíba. The results indicate a high level of connectivity and widespread use of digital services, particularly digital documents and educational services. However, barriers remain, especially regarding account creation, understanding information on platforms, and fear of making mistakes while using digital services. Interviews with elderly participants revealed limited use of technologies and strong dependence on family members for accessing digital services. Participants also demonstrated significant interest in the creation of digital support and guidance spaces. Based on these findings, the study proposes the creation of a local digital citizenship support space structured around technological infrastructure, service processes, digital mediators, access to government platforms, and digital training initiatives.

Keywords: Digital citizenship; Digital government; Digital inclusion; Digital public services.

RESUMEN

El avance de la transformación digital en el sector público ha ampliado la oferta de servicios gubernamentales a través de plataformas en línea, lo que exige que los ciudadanos desarrollen nuevas competencias digitales para acceder a derechos y políticas públicas. Este estudio analiza las experiencias de los usuarios en el acceso a servicios públicos digitales, con énfasis en la plataforma gov.br, investigando las condiciones de acceso, las dificultades encontradas y las percepciones sobre la ciudadanía digital. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y cualitativo, combinando la aplicación de un cuestionario a usuarios de distintas regiones de Brasil

y entrevistas con personas mayores en municipios del interior de Paraíba. Los resultados indican un alto nivel de conectividad y un amplio uso de servicios digitales, especialmente documentos digitales y servicios educativos. Sin embargo, persisten barreras relacionadas con la creación de cuentas, la comprensión de la información en las plataformas y el temor a cometer errores durante su uso. Las entrevistas con personas mayores revelan un uso limitado de las tecnologías y una fuerte dependencia de familiares para acceder a los servicios digitales. Además, los participantes demostraron gran interés en la creación de espacios de orientación y apoyo digital. Con base en estos hallazgos, el estudio propone la creación de un espacio local de mediación para la ciudadanía digital estructurado en torno a infraestructura tecnológica, procesos de atención, mediadores digitales, acceso a plataformas gubernamentales y acciones de capacitación digital.

Palabras clave: Ciudadanía digital; Gobierno digital; Inclusión digital; Servicios públicos digitales.

1. Introdução

A transformação digital do Estado brasileiro consolidou-se, no século XXI, como eixo estruturante das reformas administrativas e das estratégias de modernização da gestão pública. A consolidação da plataforma gov.br, analisada por Lessa (2024) como símbolo da transição para um “Estado-plataforma”, representa não apenas a centralização de serviços digitais, mas a reorganização da própria lógica de interação entre Estado e sociedade. Ao integrar autenticação, prestação de serviços e gestão de dados em um único ambiente digital, o governo federal ampliou a eficiência administrativa e a racionalização de processos. Contudo, para Lessa (2024) esse movimento também concentra massivamente dados pessoais sob controle estatal, levanta questionamentos sobre transparência e governança algorítmica e cria estratificações no acesso a direitos a partir dos níveis de autenticação das contas digitais, fenômeno que exige análise à luz de garantias constitucionais robustas, e não sob uma perspectiva tecnofóbica.

A plataforma GOV.BR constitui o portal único de acesso aos serviços públicos digitais do Governo Federal brasileiro, estruturando-se como um ambiente integrado de identificação e autenticação do cidadão (Brasil, 2019). Por meio da Conta gov.br, o usuário passa a dispor de um login único (usuário e senha) que permite acessar diversos serviços digitais integrados, garantindo identificação individualizada e controle de acesso unificado. A proposta busca facilitar a relação entre cidadão e Estado, promovendo a convergência autoritativa e a federação dos processos de autenticação, além de assegurar níveis de segurança compatíveis com a natureza e a criticidade das informações envolvidas em cada serviço. Instituída no âmbito do processo de transformação digital do Estado, a plataforma foi criada pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos em parceria com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), tendo como marcos normativos o Decreto nº 8.936/2016, que estabeleceu diretrizes para a prestação de serviços públicos digitais (Plataforma de Cidadania Digital), e o Decreto nº 9.756/2019, que instituiu o portal único “gov.br” e disciplinou a unificação dos canais digitais do Governo Federal.

Nesse contexto, a cidadania digital emerge como categoria central para compreender as mudanças político-administrativas em curso. Morgado e Rosas (2010) destacam que a transição de uma conectividade localizada para uma conectividade centrada em pessoas transformou as formas de participação social, ampliando possibilidades de escolha e engajamento em redes digitais. Essa ampliação de autonomia, entretanto, não se dá sem tensões. Testa (2012) aponta que a digitalização redefine os limites entre o público e o privado, produzindo desafios relacionados à privacidade, à vigilância e à proteção de dados. Em perspectiva complementar, Monteiro (2022) sustenta que a cidadania contemporânea ultrapassa os direitos civis, políticos e sociais tradicionais, incorporando a capacidade de acessar, compreender e utilizar tecnologias digitais para interagir com o Estado. Assim, a inclusão digital deixa de ser política acessória e passa a integrar o núcleo substantivo da cidadania.

A literatura tem enfatizado que a transformação digital não pode ser compreendida de forma dicotômica, como simples soma de benefícios ou prejuízos. Pompeu, Trindade e Sato (2024) defendem uma abordagem baseada na complexidade e na ambiguidade, reconhecendo que a digitalização simultaneamente amplia acesso e pode aprofundar desigualdades. Enquanto, Menezes, Silva e Costa (2024) identificam, nesse cenário, uma lacuna crescente entre a oferta de serviços digitais pelo Estado e a capacidade efetiva de parcela significativa da população de utilizá-los de maneira autônoma. Tal descompasso pode resultar em novas formas de exclusão, restringindo o acesso a direitos básicos e deslocando barreiras antes presenciais para o ambiente digital.

Essa problemática adquire contornos ainda mais complexos no federalismo brasileiro. Crantschaninov e Marques (2025) destacam os desafios históricos de articulação federativa e de incorporação efetiva da participação social na formulação de políticas públicas nacionais, ou seja, em um arranjo marcado por tensões entre cooperação e competição entre entes subnacionais, a implementação de uma política de governo digital requer coordenação nacional, legitimidade democrática e aderência territorial. A transformação digital do Estado, conforme

argumentam Giraldo-Ramírez *et al.* (2023), não é meramente técnica: trata-se de processo profundamente político e institucional, que reconfigura capacidades estatais, relações intergovernamentais e dinâmicas de poder.

No plano organizacional, Oliveira, Gomes de Bem e Valadares (2025) ressaltam que a transformação digital envolve mudanças estruturais, culturais e políticas, apontando lacunas na literatura quanto à governança digital e à inclusão cidadã. Bernardini e Macadar (2025) complementam esse diagnóstico ao argumentarem que a sustentabilidade social da digitalização depende tanto da formação de cidadãos capazes de utilizar serviços digitais quanto da capacitação de gestores públicos para desenvolver soluções inclusivas. Ou seja, a digitalização exige aprendizado institucional e social simultâneo.

É nesse cenário que se insere o presente Relato Técnico, que integra o projeto de extensão aprovado pelo Instituto Federal da Paraíba (IFPB) no ano de 2026, contando com a participação de docente e discentes do Curso Técnico Integrado em Administração. O estudo focaliza o município de Catolé do Rocha, localizado no sertão paraibano. O diagnóstico que fundamenta este trabalho parte do pressuposto de que há, no contexto local, uma assimetria entre a crescente digitalização dos serviços públicos e a capacidade da população adulta de acessar e utilizar essas ferramentas de forma autônoma e segura. Essa assimetria pode produzir dependência de intermediários, exposição indevida de dados pessoais, dificuldades no exercício de direitos e percepção de distanciamento institucional. Além disso, a lógica de autenticação por níveis de conta, ao condicionar o acesso pleno a determinados serviços, pode reforçar desigualdades pré-existentes. Diante desse quadro, o objetivo da intervenção relatada é duplo: (i) mapear as necessidades, experiências e barreiras enfrentadas pela população adulta no uso de serviços públicos digitais; e (ii) subsidiar a construção de um protótipo de apoio à cidadania digital, concebido como instrumento de mediação, capacitação e fortalecimento da autonomia cidadã.

Assim, o presente trabalho está alinhado à Organização das Nações Unidas e à Agenda 2030, contribuindo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 4, 8, 9, 10, 16 e 17. Atende ao ODS 4 - Educação de Qualidade ao promover letramento digital e formação cidadã, envolvendo estudantes do ensino médio técnico da Educação Profissional e Tecnológica. Dialoga com o ODS 8 - Trabalho Decente e Crescimento Econômico ao facilitar o acesso a serviços públicos digitais relacionados a emprego e proteção social. Contribui para o ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura ao fortalecer a infraestrutura tecnológica em região interiorizada; para o ODS 10 - Redução das Desigualdades, ao promover inclusão digital de públicos vulneráveis; para o ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes, ao ampliar o acesso à plataforma GOV.BR e aos direitos; e para o ODS 17 - Parcerias e Meios de Implementação, ao articular instituição federal de ensino, grupo de pesquisa e comunidade local.

2. Cidadania Digital, Governo Digital e Inclusão

A transformação digital do Estado não se restringe à incorporação de tecnologias, mas representa uma mudança institucional, política e organizacional que redefine as relações entre Estado e sociedade. Nesse sentido, a digitalização reconfigura rotinas administrativas, fluxos decisórios e mecanismos de interação com os cidadãos, exigindo novas capacidades estatais e arranjos institucionais democráticos, em que os ganhos de transparência, eficiência e acesso à informação dependem de estruturas de governança robustas, mecanismos de *accountability* e inclusão digital, sob risco de consolidação de um modelo tecnocrático e socialmente excludente (Giraldo-Ramírez *et al.* 2023; Filgueiras, 2025).

A concepção de cidadania digital apresentada por Monteiro (2022), Lessa (2024) e Haddad (2025) amplia o entendimento tradicional da cidadania ao incorporar competências digitais, acesso à internet, literacia informacional e participação mediada por tecnologias. Para esses autores, o exercício pleno de direitos civis, sociais e políticos passa a depender da capacidade de acessar e utilizar serviços públicos digitais de forma qualificada. Haddad (2025), a partir do estudo sobre Telecentros, demonstra empiricamente que o uso estruturado das TICs favorece o engajamento político e comunitário, enquanto Monteiro (2022) alerta para o risco de exclusão institucionalizada quando a digitalização não é acompanhada de políticas públicas de inclusão. Lessa (2024), por sua vez, propõe a noção de “cidadania em rede”, defendendo que a tecnologia deve ser instrumento de ampliação de direitos, orientada pela proteção de dados pessoais e pelos fundamentos constitucionais

Embora a digitalização dos serviços públicos, esteja associada a ganhos de eficiência, redução de custos e transparência, são reveladas desigualdades estruturais relacionadas ao acesso à internet, posse de equipamentos e habilidades digitais. Visto que, a mera disponibilização de plataformas digitais não assegura cidadania digital efetiva, sendo indispensáveis políticas integradas de formação, inclusão tecnológica e modelos híbridos de atendimento, combinando soluções digitais e apoio presencial mediado por agentes públicos (Menezes *et al.*, 2024; Oliveira *et al.*, 2025). Nessa perspectiva, a transformação digital é compreendida como processo multidimensional, envolvendo dimensões técnicas, organizacionais, sociais e políticas.

RELATO TÉCNICO

A experiência brasileira de construção da Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), analisada por Crantschaninov e Marques (2025), reforça a centralidade da coordenação federativa e da participação social na formulação de políticas digitais. O modelo adotado, com oficinas regionais, escutas qualificadas e consulta pública digital, ampliou a cooperação entre entes federativos, especialmente estados e municípios. Contudo, as autoras identificam baixa participação da sociedade civil e concentração de atores de municípios de maior porte, evidenciando limites na capilaridade territorial e democrática do processo.

As iniciativas de inovação cidadã também contribuem para esse debate. Araújo *et al.* (2021), ao analisarem experiências como o CitiLab e o MediaLab Prado, demonstram que laboratórios de inovação cidadã funcionam como espaços institucionais de coprodução de políticas públicas, experimentação social e engajamento direto da população em projetos culturais, sociais e políticos. Tais experiências ampliam práticas participativas e fortalecem redes colaborativas, ainda que enfrentem desafios de sustentabilidade e institucionalização. Esses resultados convergem com a defesa de modelos participativos e colaborativos de governança digital.

Ainda, Bernardini e Macadar (2025) articulam o debate sobre governo digital à sustentabilidade social, ressaltando que a transformação digital deve contribuir para acesso a necessidades básicas, equidade, inclusão e participação. Apesar dos avanços normativos, como a Lei da Transparência e a Lei de Acesso à Informação, as autoras apontam limitações na usabilidade e no aproveitamento dos portais de dados abertos para apoio à decisão e controle social. No plano normativo, a Lei nº 14.129/2021 (Lei do Governo Digital) consolida princípios, regras e instrumentos voltados à eficiência, à transparência e à ampliação do acesso a serviços públicos digitais, reforçando o papel do Estado na promoção da inclusão e na coordenação da transformação digital. Assim, o governo digital só se consolida como política pública democrática quando articulado a estratégias de redução das desigualdades e fortalecimento da participação social.

3. Metodologia

O presente estudo adotou abordagem metodológica mista, combinando técnicas quantitativas e qualitativas, estratégia considerada adequada quando se busca integrar mensuração de padrões com compreensão aprofundada de percepções e experiências sociais (Minayo, 2014). A opção por métodos mistos justifica-se pela natureza do problema investigado, o acesso da população adulta a serviços públicos digitais, que envolve tanto dimensões objetivas (acesso, frequência de uso, tipos de dificuldades) quanto dimensões subjetivas (percepções, inseguranças, estratégias de mediação).

A pesquisa foi realizada com foco no município de Catolé do Rocha, localizado no Sertão da Paraíba. Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (Censo 2022), o município possui aproximadamente 30 mil habitantes, caracterizando-se como cidade de pequeno porte com influência microrregional, atendendo também moradores de municípios situados em um raio aproximado de 30 km. Contudo, não houve restrição à participação apenas de respondentes locais. Foram aceitas respostas de outras regiões do país, considerando que o acesso a serviços públicos digitais e a cidadania digital são temas de abrangência nacional. Essa estratégia permitiu ampliar a diversidade de experiências e percepções sobre o uso de plataformas governamentais, contribuindo para uma análise mais abrangente sobre inclusão digital e acesso a direitos no Brasil.

A etapa quantitativa consistiu na aplicação de questionário estruturado *online*, elaborado por meio da ferramenta *Google Forms*. O instrumento foi organizado em seis blocos de questões: (i) perfil do(a) respondente; (ii) acesso a tecnologia e à internet; (iii) uso de serviços públicos digitais; (iv) dificuldades encontradas; (v) interesse em apoio e formação; e (vi) avaliação geral. A construção do questionário seguiu princípios de clareza, objetividade e padronização das perguntas, conforme recomendações metodológicas para pesquisas survey (Gil, 2008).

O link foi compartilhado por meio das redes sociais *WhatsApp* e *Instagram*, permanecendo disponível entre 07 de janeiro de 2026 e 27 de fevereiro de 2026. A divulgação também utilizou a técnica de amostragem em bola de neve, na qual os participantes foram incentivados a encaminhar o formulário para outras pessoas de sua rede de contatos, ampliando gradualmente o alcance da pesquisa e possibilitando a participação de diferentes perfis de respondentes. Participaram 210 respondentes. Os dados foram organizados em planilha eletrônica no *Microsoft Excel* e analisados por meio de estatística descritiva, com cálculo de frequências absolutas e relativas, técnica adequada para sintetizar e descrever características de um conjunto de dados (Triola, 2017).

Durante a coleta quantitativa, verificou-se baixa participação de pessoas idosas. Considerando que esse grupo é central na problemática da exclusão digital, realizou-se etapa qualitativa complementar com 15 entrevistas semiestruturadas, conduzidas entre 05 e 18 de fevereiro de 2026, com moradores de Catolé do Rocha/PB e municípios vizinhos em raio de até 30 km. Os entrevistados possuíam idade entre 62 e 76 anos. As entrevistas ocorreram de forma presencial, com duração média entre 10 e 15 minutos, e os participantes foram selecionados por conveniência e proximidade com os pesquisadores. O instrumento de pesquisa foi elaborado a partir das

dimensões presentes no questionário aplicado na etapa quantitativa e também com base nos princípios e diretrizes estabelecidos pela Lei nº 14.129/2021, que dispõe sobre o Governo Digital no Brasil. Para o registro dos dados, foram utilizados o aplicativo de gravação de áudio dos *smartphones* e anotações escritas do pesquisador, não havendo, por parte dos entrevistados, resistência ou discordância quanto a essa estratégia de registro. A coleta foi encerrada quando se observou o critério de saturação dos dados, momento em que novas entrevistas passaram a não acrescentar informações relevantes às categorias analíticas do estudo.

A entrevista semiestruturada foi escolhida por permitir equilíbrio entre direcionamento temático e abertura para narrativas espontâneas, favorecendo a compreensão de significados atribuídos pelos participantes (Flick, 2009). O material obtido foi submetido à análise de conteúdo temática, seguindo as etapas clássicas de pré-análise, exploração do material, categorização e interpretação (Bardin, 2016). Essa técnica mostrou-se adequada para identificar padrões recorrentes relacionados a dificuldades técnicas, barreiras cognitivas, dependência de terceiros e percepção de segurança no uso de serviços digitais.

No processo de organização textual e sistematização preliminar das informações, foi utilizada ferramenta de inteligência artificial por meio do ChatGPT, exclusivamente como instrumento de apoio à estruturação do texto e revisão linguística, mantendo-se a responsabilidade analítica integral dos pesquisadores. O ambiente físico projetado para o protótipo de apoio à cidadania digital foi modelado no *software SketchUp*, permitindo representação espacial da proposta de intervenção.

No que se refere aos procedimentos éticos, a pesquisa observou os princípios da ética em pesquisa com seres humanos. Todos os participantes foram informados sobre os objetivos do estudo, a voluntariedade da participação e a garantia de confidencialidade. No questionário *online*, o consentimento ocorreu por aceite eletrônico antes do início das respostas. Nas entrevistas presenciais, foi realizada a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). O tratamento dos dados respeitou os princípios estabelecidos na Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando anonimização e uso exclusivamente acadêmico das informações.

4. Resultados

A análise dos dados coletados permite compreender o perfil sociodemográfico dos participantes da pesquisa e suas experiências no uso de serviços públicos digitais, fornecendo evidências relevantes para a discussão sobre cidadania digital, inclusão digital e transformação digital do Estado brasileiro.

4.1 Perfil do(a) respondente

Inicialmente, observa-se que 54,98% dos respondentes possuem vínculo territorial com o município de Catolê do Rocha ou cidades próximas, enquanto 45,02% residem em outras localidades do país. Esse resultado confirma que, embora o estudo tenha sido territorialmente ancorado no município e em sua região de influência, a temática investigada apresenta abrangência nacional, considerando que as plataformas digitais governamentais são padronizadas e utilizadas em todo o território brasileiro.

Em relação à distribuição territorial, verifica-se predominância de participantes residentes na zona urbana (36,49%), enquanto a zona rural representa apenas 4,27% da amostra. Esse dado sugere possível sub-representação da população rural na pesquisa, aspecto relevante diante das desigualdades de infraestrutura digital frequentemente observadas entre áreas urbanas e rurais.

A estrutura etária da amostra revela predominância de jovens adultos. Cerca de 63,21% dos respondentes possuem entre 18 e 34 anos, indicando forte presença de indivíduos em idade economicamente ativa e, em geral, mais familiarizados com tecnologias digitais. Em contraste, as faixas etárias acima de 55 anos representam apenas 6,14% da amostra, evidenciando baixa participação de pessoas idosas, grupo frequentemente apontado na literatura como mais vulnerável à exclusão digital.

Quanto à distribuição por gênero, observa-se relativo equilíbrio entre homens e mulheres, com leve predominância feminina. Do total de participantes, 52,36% se identificam como mulheres, 47,17% como homens, enquanto 0,47% preferiram não informar.

No que se refere ao nível de escolaridade, a amostra apresenta elevado capital educacional. Aproximadamente 66,04% dos respondentes possuem ensino superior, seja completo, incompleto ou em nível de pós-graduação. Esse perfil educacional tende a favorecer maior familiaridade com ferramentas digitais e maior autonomia no uso de serviços públicos *online*.

4.2 Acesso à tecnologia e à internet

RELATO TÉCNICO

Em relação às condições de acesso às tecnologias digitais, os resultados indicam alto nível de conectividade entre os participantes da pesquisa. Todos os respondentes declararam possuir algum tipo de acesso à internet. A maioria expressiva (88,21%) afirmou possuir acesso domiciliar à internet, o que sugere condições relativamente favoráveis para a utilização de serviços públicos digitais. Entretanto, 11,79% dependem de formas de acesso mais limitadas, seja exclusivamente por meio do celular ou utilizando conexão em locais públicos ou de terceiros. Essas formas de acesso podem dificultar o uso contínuo, seguro e autônomo de plataformas governamentais.

Em relação aos dispositivos utilizados para acesso digital, o smartphone aparece como principal ferramenta tecnológica, sendo utilizado por 99,06% dos respondentes. O computador aparece como segundo dispositivo mais utilizado, presente na rotina de 53,77% dos participantes, possivelmente associado a atividades acadêmicas ou profissionais. Esse resultado confirma a centralidade dos dispositivos móveis no ecossistema digital contemporâneo, indicando que políticas de governo digital devem priorizar interfaces responsivas, simples e adaptadas ao uso em celulares, garantindo maior acessibilidade aos cidadãos.

No que se refere às habilidades digitais, a autoavaliação dos participantes indica percepção majoritariamente positiva. Cerca de 78,77% classificam suas habilidades digitais como boas ou muito boas, enquanto apenas 6,14% consideram possuir habilidades baixas ou muito baixas. Esse resultado pode estar relacionado ao perfil relativamente jovem e com elevado nível educacional da amostra.

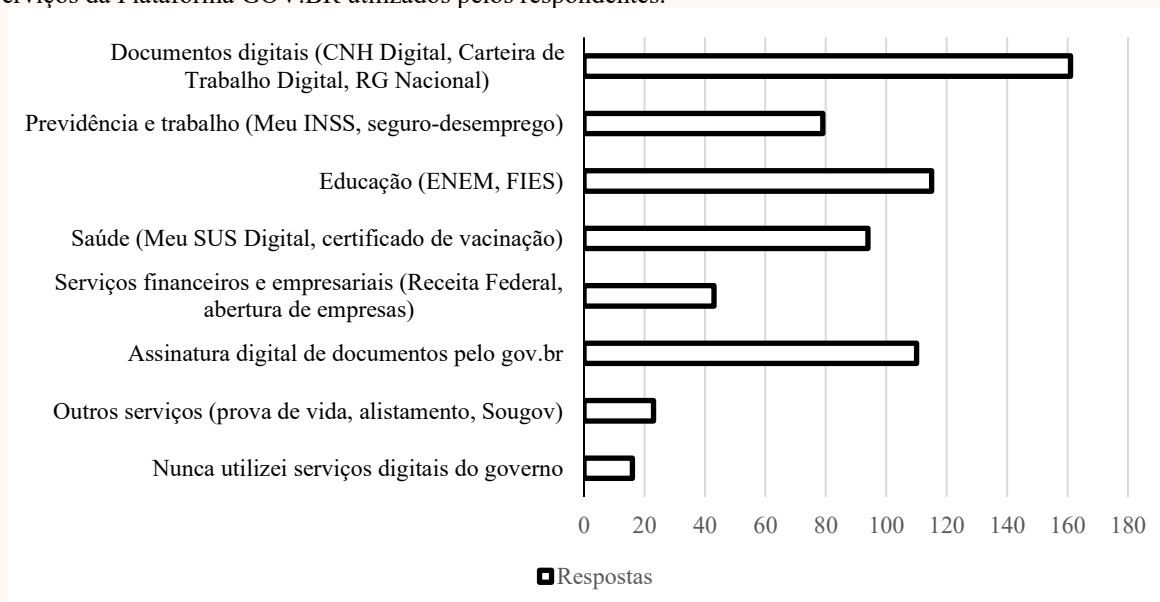
4.3 Uso de serviços públicos digitais

A análise do uso de serviços públicos digitais revela alto nível de interação entre os respondentes e plataformas governamentais. Em relação ao conhecimento da plataforma gov.br, observa-se ampla disseminação entre os participantes. Aproximadamente 95,75% afirmaram já ter ouvido falar da plataforma, enquanto apenas 4,25% declararam desconhece-la. Além disso, 91,51% possuem conta ativa, indicando elevado nível de adesão ao sistema de identidade digital do governo federal.

Quanto à experiência de uso da plataforma, a percepção dos usuários é predominantemente positiva. Cerca de 45,75% consideram o processo de criação ou acesso à conta fácil ou muito fácil, enquanto 34,43% classificam como regular. Apenas 12,26% relataram dificuldades significativas, indicando que, embora a plataforma seja relativamente acessível, ainda existem desafios de usabilidade para parte dos usuários. No que diz respeito aos tipos de serviços públicos digitais mais utilizados pelos respondentes, destacam-se os documentos digitais, como CNH Digital e Carteira de Trabalho Digital, utilizados por 75,94% dos participantes. Em seguida, aparecem os serviços de educação digital (54,25%), bem como a assinatura digital de documentos pela plataforma gov.br, mencionada por 51,89% dos respondentes. Também se observa uso relevante de serviços de saúde digital (44,34%), além de serviços relacionados à previdência e ao trabalho (37,26%), conforme apresentado na Tabela 1.

Tabela 1.

Serviços da Plataforma GOV.BR utilizados pelos respondentes.



RELATO TÉCNICO

Esses dados indicam que a digitalização de documentos oficiais e serviços administrativos tem produzido impactos concretos no cotidiano dos cidadãos. Apenas 7,55% dos respondentes afirmaram nunca ter utilizado serviços públicos digitais, evidenciando elevada inserção da amostra nesse ambiente.

4.4 Dificuldades encontradas

Apesar do elevado nível de conectividade e do uso frequente das plataformas digitais, os resultados indicam que parte dos usuários ainda enfrenta dificuldades no acesso e na utilização de serviços públicos digitais. Cerca de 44,34% dos respondentes afirmaram não ter enfrentado dificuldades, sugerindo que uma parcela significativa demonstra boa adaptação ao ambiente digital, conforme indicado na figura 1. No entanto, entre os respondentes que relataram dificuldades no uso de serviços públicos digitais, destacam-se três principais tipos de barreiras. A mais frequente refere-se aos problemas para criar senha ou acessar contas digitais, mencionada por 19,34% dos participantes. Em seguida, aparece a dificuldade para compreender as informações disponibilizadas nas plataformas, indicada por 15,09% dos respondentes. Por fim, 10,38% relataram medo de cometer erros ou perder dados durante a utilização dos serviços, fator que também pode limitar o uso dessas ferramentas digitais.

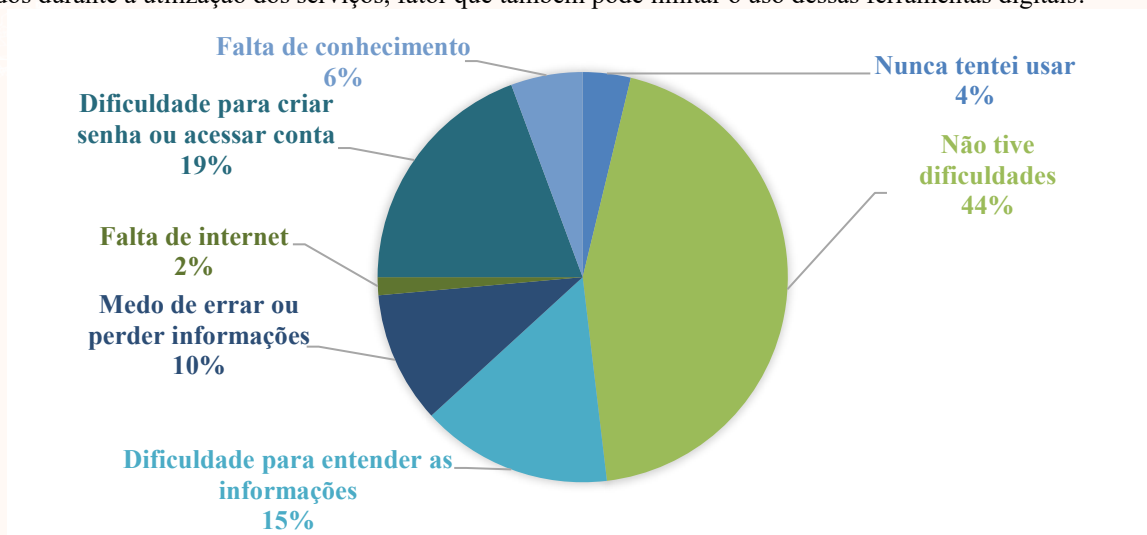


Figura 1.
Dificuldades encontradas pelos participantes da pesquisa.

Esses resultados indicam que os desafios enfrentados pelos usuários não estão necessariamente relacionados ao acesso à internet, mas sim a barreiras cognitivas, informacionais e operacionais, como a gestão de credenciais, a navegação em interfaces digitais e a interpretação das informações disponibilizadas nos sistemas.

No que se refere à autonomia digital, 58,96% afirmaram não precisar de ajuda para acessar serviços digitais, enquanto 41,04% já precisaram de auxílio. A análise das fontes de apoio revela que o suporte ocorre predominantemente dentro das redes sociais próximas, especialmente entre familiares (22,64%) e amigos (13,68%). Em contraste, o apoio institucional ou profissional aparece com baixa incidência (7,55%), indicando lacunas na oferta de serviços formais de orientação digital.

4.5 Interesse em apoio e formação

Os resultados também evidenciam forte demanda social por iniciativas de apoio e capacitação para o uso de serviços públicos digitais. Quando questionados sobre a importância da criação de espaços de orientação e suporte digital, todos os respondentes consideraram a iniciativa relevante, sendo que 72,04% classificou como “muito importante” e 27,96% como “importante”. Esse consenso demonstra que, mesmo entre usuários com acesso à internet e alguma familiaridade com tecnologias digitais, existe percepção da necessidade de estruturas de apoio institucional para mediação digital.

Em relação ao interesse em participar de atividades de capacitação, 42,92% afirmaram que participariam de oficinas ou atendimentos gratuitos, enquanto 33,02% responderam “talvez”, indicando possibilidade de adesão caso as atividades sejam acessíveis e adaptadas às necessidades dos usuários. Apenas 24,06% declararam não ter interesse. Considerando as respostas positivas e potenciais, observa-se que 75,94% demonstram abertura para participar de iniciativas de formação digital.

Quanto às formas de apoio preferidas, os participantes indicaram maior interesse em orientação passo a passo (41,98%), seguida por atendimento individual (25%) e ajuda para resolver problemas específicos (17,45%). As oficinas em grupo apresentam menor preferência (12,26%), o que sugere que muitos usuários percebem suas dificuldades como situações específicas que demandam suporte personalizado.

4.6 Avaliação geral sobre cidadania digital e acesso a direitos

Os resultados indicam forte percepção social de que dificuldades no uso de serviços públicos digitais podem comprometer o acesso a direitos e políticas públicas. A grande maioria dos respondentes (88,21%) acredita que limitações no uso de plataformas digitais representam um obstáculo para o exercício da cidadania e para o acesso a serviços governamentais. Em contrapartida, 6,60% discordam dessa afirmação, enquanto 5,19% declararam não saber opinar sobre o tema.

Esses dados reforçam a percepção de que a inclusão digital constitui elemento central para a efetivação de direitos no contexto da transformação digital do Estado. À medida que serviços públicos passam a ser ofertados predominantemente por meios digitais, cidadãos com menor familiaridade com tecnologias ou com acesso limitado à internet podem enfrentar dificuldades adicionais para exercer plenamente seus direitos.

Além das questões fechadas, o questionário incluiu uma pergunta aberta que permitiu aos participantes apresentar sugestões, percepções e críticas relacionadas ao acesso a serviços públicos digitais. A análise de conteúdo das respostas permitiu identificar quatro categorias temáticas principais, que refletem desafios e demandas percebidas pelos cidadãos (acompanhe a tabela 3).

Tabela 3.

Categorias temáticas identificadas nas percepções dos respondentes sobre cidadania digital e acesso a serviços públicos digitais

Categoria temática	Descrição da categoria	Trechos representativos das respostas
1. Necessidade de capacitação e letramento digital	Refere-se às manifestações que destacam a importância de ensinar a população a utilizar plataformas digitais e serviços públicos online, por meio de cursos, oficinas e orientações educativas.	“[...] Curso prático presenciais.” • “[...] Algo online poderia ser feito, um passo a passo, iria ajudar várias pessoas.” • “[...] Mudaria muito pra melhor se tivesse quem nos ensinar.” • “Para criar esses tipos de acesso primeiro ensinar a quem não sabe acessar.” • “[...] O processo de acesso à cidadania digital vai muito além da consciência de acesso, é preciso o trabalho formativo em direção ao letramento digital.” • “A criação de oficinas por meio de extensões da universidade podem auxiliar a sociedade no uso das ferramentas digitais do governo.”
2. Inclusão digital de idosos e populações vulneráveis	Categoria relacionada às percepções de que determinados grupos sociais, especialmente idosos ou pessoas com menor acesso à tecnologia, enfrentam maiores dificuldades para utilizar serviços digitais.	“[...] Hoje em dia o sistema digital prejudica mais a população idosa.” • “[...] Só as pessoas mais novas conseguem ter acesso mais fácil, os idosos têm muita dificuldade.” • “[...] Seria muito importante meios que proporcionassem conhecimento principalmente para pessoas mais idosas.” • “[...] O público adulto/idoso não teve acesso aos recursos digitais na formação de base.”
3. Dificuldades de usabilidade e complexidade dos sistemas digitais	Inclui comentários que apontam problemas relacionados à burocracia, complexidade dos sistemas, exigências técnicas e dificuldades na navegação ou autenticação em plataformas digitais.	[...] “Gostaria que as coisas fossem mais simplificadas, sem tanta burocracia para preencher documentos.” • “[...] O processo do INSS é muito abstruso, muita gente nem sabe o que é um arquivo PDF.” • “[...] A maior dificuldade é entrar no gov, há instabilidade no app.” • “As questões de autenticação e acesso acabam sendo cansativas e complicadas.”
4. Importância da inclusão digital para	Categoria que reúne respostas que destacam a cidadania digital como elemento essencial para o acesso a	“[...] Muitas pessoas deixam de receber benefícios do governo por não saberem utilizar os sites.” • “A dificuldade de acesso digital

RELATO TÉCNICO

garantir acesso a direitos	políticas públicas, direitos sociais e participação cidadã.	impede o acesso a direitos civis.” • “Um serviço público só é verdadeiramente público quando todos conseguem utilizá-lo.” • “Modernizar é importante, mas ensinar, orientar e simplificar é essencial.”
----------------------------	---	---

De modo geral, as respostas dos participantes reforçam que a digitalização dos serviços públicos representa um avanço importante na modernização da gestão pública, mas também evidencia desafios relacionados ao acesso, ao conhecimento digital e à usabilidade das plataformas. Os comentários indicam que parte da população ainda enfrenta dificuldades para utilizar esses serviços, especialmente devido à falta de orientação, à complexidade dos sistemas e às desigualdades no acesso às tecnologias. Nesse sentido, os respondentes destacam a importância de iniciativas de capacitação, apoio e simplificação dos processos digitais, de modo a garantir que a transformação digital do Estado ocorra de forma mais inclusiva e contribua efetivamente para ampliar o acesso da população a direitos e políticas públicas.

4.7 Entrevistas com pessoas idosas: percepções e experiências sobre o uso de tecnologias digitais

As entrevistas realizadas com pessoas idosas permitiram observar percepções e experiências específicas desse grupo em relação ao uso de tecnologias digitais e ao acesso a serviços públicos online. Durante a aplicação das entrevistas, foi possível notar que os participantes demonstraram pouco entusiasmo em desenvolver respostas longas, optando por respostas curtas e objetivas. Esse comportamento sugere certo distanciamento em relação ao tema, que ainda não faz parte de forma intensa de suas práticas cotidianas. Embora reconheçam que os serviços digitais são cada vez mais necessários, muitos entrevistados demonstram perceber essas ferramentas como algo ainda distante de suas experiências do dia a dia.

Os relatos indicam que a maioria dos entrevistados utiliza tecnologias digitais de forma limitada, principalmente por meio do telefone celular e para funções básicas, como envio de mensagens, ligações telefônicas ou consumo de conteúdos em aplicativos e redes sociais. O uso de computadores é pouco frequente, e o acesso a serviços públicos digitais é ainda mais restrito. A maior parte dos participantes afirmou nunca ter utilizado plataformas governamentais online, preferindo resolver questões presencialmente. Entre aqueles que já tiveram algum contato com serviços digitais do governo, a experiência geralmente ocorreu com auxílio de familiares ou conhecidos.

As respostas também evidenciam que as principais barreiras enfrentadas pelos idosos estão relacionadas ao medo de cometer erros, à dificuldade de compreender as funcionalidades das plataformas e ao receio de golpes ou fraudes digitais. Diante dessas dificuldades, a família aparece como principal fonte de apoio, especialmente filhos, netos ou outras pessoas mais jovens. Apesar dessas limitações, todos os entrevistados reconheceram a importância da criação de espaços de orientação e apoio para o uso de serviços digitais, destacando que locais com profissionais capacitados, equipamentos disponíveis e explicações passo a passo poderiam contribuir para ampliar a autonomia desse público no uso das tecnologias. Acompanhe na tabela 4, os principais achados da entrevista:

Tabela 4.

Reflexões obtidas a partir das entrevistas

Perguntas do roteiro	Reflexões obtidas a partir das entrevistas	Trechos das entrevistas
1. O/A senhor (a) costuma utilizar celular, computador ou internet no dia a dia? Como é essa experiência?	A maioria dos idosos utiliza principalmente o celular, porém com uso limitado a funções básicas como mensagens, pesquisas simples ou entretenimento. O computador praticamente não aparece nas práticas cotidianas. Também é possível perceber que muitos consideram o uso parcialmente difícil.	“Celular sim, computador não. Eu gosto porque pesquiso algumas coisas no Google.” (E8) “Só celular.” (E9) “Uso somente para olhar mensagem e fazer ligação.” (E10) “Celular eu uso quase direto, principalmente o TikTok.” (E11)
2. O/A senhor (a) já precisou acessar algum serviço digital do governo (INSS, gov.br, SUS)?	A maioria nunca utilizou serviços digitais do governo, preferindo resolver questões de forma presencial. Apenas poucos entrevistados relataram tentativas ou uso com ajuda de familiares.	“Não, nunca precisei.” (E8) “Nunca precisei, eu sou muito presencial.” (E9) “Nunca.” (E10) “Já tentei acessar o INSS, mas não consegui.” (E13)

RELATO TÉCNICO

3. Quais são as principais dificuldades ou preocupações ao utilizar serviços digitais?	As dificuldades estão relacionadas principalmente ao medo de errar informações, não compreender as funções do sistema e receio de golpes ou problemas no aparelho. Esse medo faz com que muitos evitem utilizar certas funções.	“Eu não mexo naquilo que não sei.” (E8) “Tenho medo de golpe. Eu não domino a tecnologia.” (E9) “Eu não sei, não entendo dessas outras coisas.” (E10) “Tenho medo de digitar alguma coisa errada.” (E12)
4. Quando precisam resolver algo pela internet, os idosos pedem ajuda? A quem?	Os idosos dependem frequentemente de familiares mais jovens, como filhos, netos, sobrinhos ou outras pessoas próximas. Isso demonstra a presença de uma mediação familiar no uso da tecnologia.	“Peço mais ajuda ao meu cunhado.” (E8) “Eu vou na casa do meu sobrinho.” (E9) “Peço ajuda quando não sei fazer.” (E10) “Aí preciso pedir ajuda à minha filha.” (E11) “Peço ajuda ao meu neto.” (E13)
5. Seria importante existir um espaço na cidade para orientar as pessoas sobre serviços digitais?	Todos os entrevistados demonstraram interesse em espaços de orientação digital, principalmente voltados para idosos, reconhecendo que muitos têm dificuldade e vergonha de pedir ajuda.	“Seria ideal ter alguém que ajudasse essas pessoas.” (E8) “Seria excelente se trouxessem isso para Bom Sucesso.” (E9) “É bom aprender para não ficar ocupando uma pessoa.” (E13) “Eu acho que é bom ter alguém que entenda.” (E14)
6. O que deveria existir nesse espaço para ajudar os idosos?	Os entrevistados apontam a necessidade de pessoas capacitadas para ensinar, além de espaços acessíveis que permitam aprendizado prático e orientação contínua.	“Ter alguém que ajudasse as pessoas com dificuldade.” (E8) “Com pessoas capacitadas que entendam o idoso.” (E9) “Para as pessoas ensinarem a gente a entender as coisas.” (E14) “Era bom aprender para não pedir ajuda toda hora.” (E15)

Portanto, apesar dessas limitações, os entrevistados reconhecem a importância da existência de espaços de orientação digital na comunidade, destacando que ambientes com profissionais capacitados, equipamentos disponíveis e acompanhamento passo a passo poderiam contribuir para ampliar o aprendizado, reduzir a dependência de familiares e favorecer maior autonomia no acesso a serviços públicos digitais.

5. Proposta de espaço de apoio à cidadania digital e acesso a serviços públicos digitais

Com base nos achados empíricos da pesquisa e na literatura sobre cidadania digital, governo digital e inclusão tecnológica, propõe-se a criação de um **espaço local de mediação e apoio ao acesso a serviços públicos digitais**, estruturado a partir de cinco dimensões complementares: máquinas (infraestrutura tecnológica), processos (fluxos de atendimento), pessoas (profissionais e mediadores), tecnologia (sistemas e plataformas) e conhecimento (capacitação e educação digital). Essa proposta dialoga diretamente com a compreensão de que a transformação digital do Estado não se limita à digitalização de serviços, mas exige arranjos institucionais e sociais capazes de garantir inclusão, participação e acesso equitativo às políticas públicas (Giraldo-Ramírez *et al.*, 2023; Filgueiras, 2025). Além disso, os dados coletados na pesquisa indicam forte demanda social por espaços de orientação digital, especialmente considerando que grande parte dos respondentes relatou dificuldades cognitivas e operacionais no uso de plataformas governamentais, bem como dependência de familiares para acessar serviços digitais.

Na dimensão **máquinas**, o espaço deve contar com infraestrutura tecnológica básica, composta por computadores com acesso à internet, tablets ou smartphones para simulação de uso e/ou acesso de aplicativos governamentais, impressoras e *scanners* para digitalização de documentos, além de rede *Wi-Fi* disponível para os usuários. Essa infraestrutura permite que os cidadãos realizem procedimentos digitais como criação de contas, envio de documentos, consultas a serviços e acompanhamento de solicitações. Tal estrutura se aproxima das experiências de **telecentros e laboratórios de inovação cidadã**, analisadas por Haddad (2025) e Araújo *et al.*

RELATO TÉCNICO

(2021), que demonstram que espaços físicos equipados com tecnologia funcionam como ambientes de inclusão digital e participação social. A presença de equipamentos também responde diretamente às dificuldades identificadas nas entrevistas com idosos, que relataram limitações no uso de celulares e pouca familiaridade com computadores.

Na dimensão **processos**, propõe-se a implementação de fluxos de atendimento estruturados em três modalidades principais: orientação individual, oficinas educativas e atendimento assistido para resolução de demandas específicas. A orientação individual permite atendimento personalizado para cidadãos que necessitam realizar serviços específicos, como acesso ao portal gov.br, consultas ao INSS ou serviços de saúde digital. As oficinas educativas podem abordar temas como criação de contas digitais, segurança na internet, uso de aplicativos governamentais e gestão de senhas. Já o atendimento assistido consiste no acompanhamento do cidadão durante a realização de serviços digitais, buscando promover aprendizagem progressiva e autonomia. Esse modelo de atendimento híbrido, combinando tecnologia e mediação humana, está alinhado às recomendações de Menezes *et al.* (2024) e Oliveira *et al.* (2025), que defendem a necessidade de políticas públicas que integrem plataformas digitais e apoio presencial para evitar a exclusão digital.

Na dimensão **pessoas**, o espaço deve contar com profissionais capacitados para atuar como mediadores digitais, orientando os cidadãos no uso das plataformas e serviços governamentais. Um perfil profissional adequado para essa função pode ser registrado na **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)** como **“Instrutor de Informática” (CBO 3331-05)** ou **“Agente de Inclusão Digital”**, função frequentemente associada a projetos de capacitação tecnológica comunitária. Esses profissionais devem possuir competências em alfabetização digital, atendimento ao público e compreensão básica dos serviços públicos digitais disponíveis. Além disso, o espaço pode contar com a participação de estudantes, voluntários ou agentes comunitários como monitores de apoio. Essa estrutura responde diretamente aos resultados da pesquisa, que indicam forte dependência de familiares e pessoas mais jovens no auxílio ao uso de tecnologias, sugerindo a necessidade de institucionalizar essa mediação por meio de profissionais capacitados.

Na dimensão **tecnologia**, o espaço deve operar como ponto de acesso e orientação para plataformas governamentais, incluindo sistemas como gov.br, Meu INSS, serviços de saúde digital, portais municipais e aplicativos de serviços públicos. Além disso, é importante incorporar ferramentas de apoio didático, como guias passo a passo, vídeos explicativos e materiais educativos simplificados. Essa abordagem está alinhada ao princípio de **linguagem clara e acessível previsto na Lei nº 14.129/2021**, especialmente no inciso VII do artigo 3º, que estabelece a necessidade de comunicação compreensível ao cidadão. Também dialoga com as barreiras cognitivas identificadas na pesquisa, como dificuldades na compreensão das informações e na navegação das plataformas digitais.

Por fim, na dimensão **conhecimento**, o espaço deve atuar como ambiente permanente de formação e aprendizagem digital. Isso inclui a realização de oficinas de alfabetização digital, capacitação para uso de serviços públicos *online*, orientação sobre segurança digital e atividades específicas voltadas para públicos com maior vulnerabilidade tecnológica, como idosos. Como estratégia, propõe-se a construção de uma **trilha de conhecimentos em cidadania e inclusão digital**, organizada em módulos progressivos que combinem conteúdos teóricos e atividades práticas. Essa trilha pode ser estruturada em quatro encontros presenciais de aproximadamente **2 horas cada**, totalizando cerca de **8 horas de formação**, abordando conteúdos como: noções básicas de uso de smartphones e computadores, criação e segurança de senhas, navegação em serviços públicos digitais (especialmente a conta **gov.br**), acesso a serviços como **INSS, SUS, Carteira de Trabalho Digital e emissão de documentos**, além de orientações sobre **segurança digital e prevenção a fraudes**. Como recursos pedagógicos, recomenda-se o uso de **oficinas práticas, demonstrações passo a passo com projetor, guias impressos simplificados, vídeos explicativos e acompanhamento individual durante as atividades**, permitindo que os participantes realizem os procedimentos em tempo real com apoio dos mediadores. A execução da trilha pode ocorrer em espaços comunitários, escolas da rede municipal ou centros de inclusão digital, com turmas reduzidas para facilitar o acompanhamento. Nesse contexto, a **gestão municipal pode promover parcerias com instituições de ensino, como universidades, institutos federais e escolas técnicas**, mobilizando professores e estudantes extensionistas para atuar como mediadores digitais nas atividades de formação.

Essa proposta encontra respaldo nas contribuições de Monteiro (2022) e Lessa (2024), que associam a cidadania digital ao desenvolvimento de competências tecnológicas e informacionais necessárias para o exercício pleno de direitos. Além disso, a Lei nº 14.129/2021, em seu inciso XX do artigo 3º, prevê explicitamente o estímulo a ações educativas para inclusão digital da população, reforçando a legitimidade institucional de iniciativas dessa natureza.

Em relação, a proposta de organização do espaço foi pensada para atender de forma funcional às atividades desenvolvidas no ambiente, priorizando conforto, praticidade e boa circulação. A distribuição do mobiliário sugere a criação de diferentes áreas de uso, como estações de trabalho individuais, espaço para atendimento ou reuniões



RELATO TÉCNICO

e uma área de espera para visitantes. Além disso, a infraestrutura prevista considera a presença de computadores, iluminação adequada, mobiliário ergonômico e pontos de apoio, garantindo que o local atenda tanto às necessidades operacionais quanto ao bem-estar dos usuários (conforme figura 2).

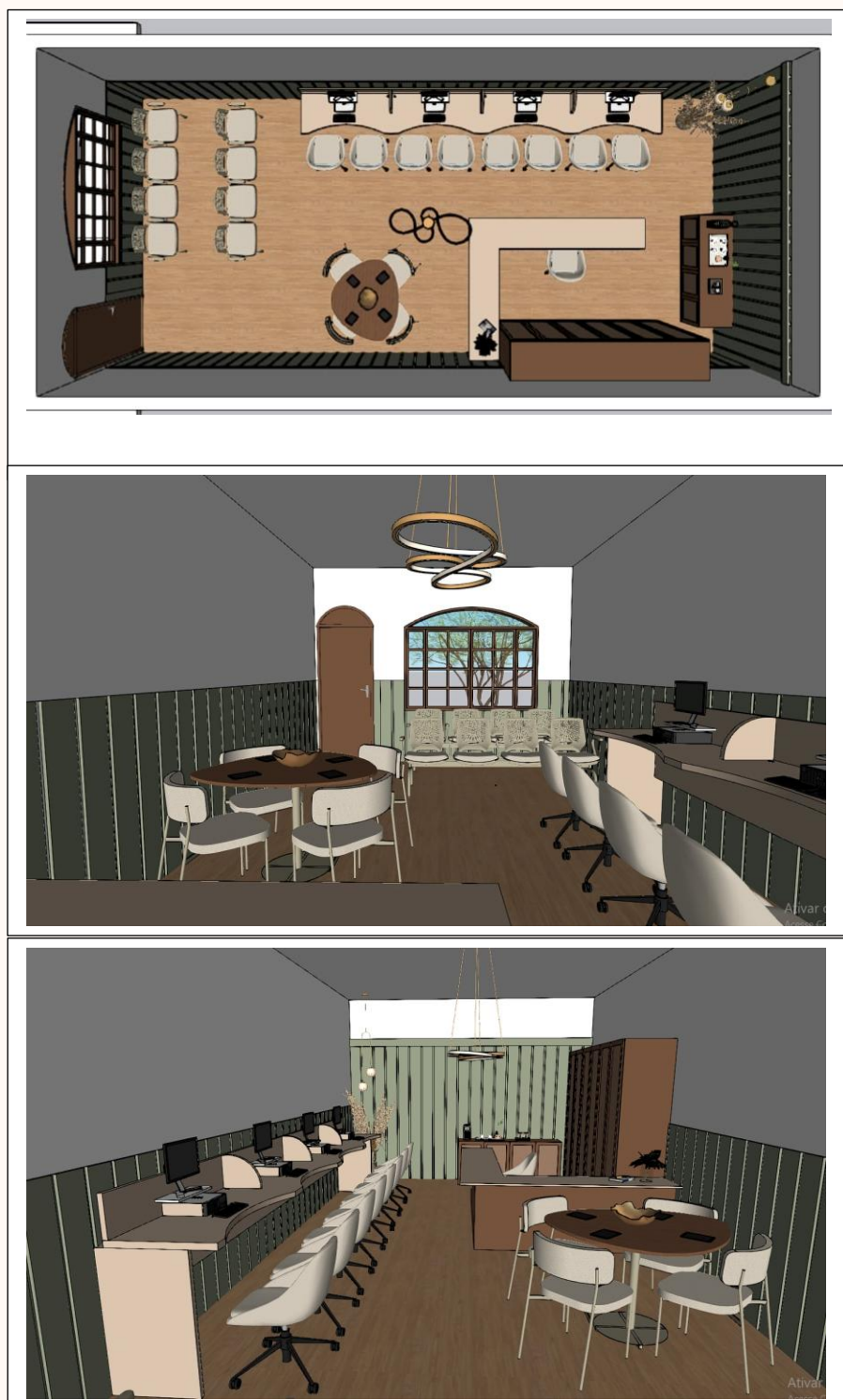


Figura 2.
Proposta de organização do espaço e infraestrutura do ambiente de trabalho.
Fonte: Projeto desenvolvido no *software SketchUp* (2026)

Com base nas imagens do projeto, percebe-se que o espaço foi organizado de maneira estratégica, com uma bancada linear destinada aos computadores e ao trabalho administrativo, uma mesa central voltada para reuniões ou atendimentos mais reservados e uma área de espera próxima à janela. A presença de armários de apoio, iluminação pendente e elementos decorativos contribui para uma infraestrutura completa e funcional. Dessa forma, o ambiente se apresenta como um espaço bem estruturado, capaz de integrar trabalho, atendimento e convivência de maneira harmoniosa.

De forma geral, a proposta do espaço de apoio à cidadania digital busca responder simultaneamente aos desafios identificados na literatura e aos achados empíricos da pesquisa. Enquanto os autores destacam a necessidade de políticas públicas que articulem tecnologia, inclusão e participação social, os dados coletados evidenciam que grande parte da população ainda enfrenta dificuldades práticas no acesso a serviços digitais. Assim, a criação de um espaço comunitário de mediação digital pode contribuir para reduzir desigualdades de acesso, ampliar a autonomia dos cidadãos e fortalecer a efetividade das políticas de governo digital, promovendo uma transformação digital mais inclusiva e democrática.

6. Considerações finais

O presente estudo teve como objetivo analisar o acesso, o uso e as dificuldades enfrentadas pelos cidadãos no uso de serviços públicos digitais, bem como discutir suas implicações para a cidadania digital e para a transformação digital do Estado. Os resultados evidenciam que, embora a digitalização dos serviços públicos tenha ampliado as possibilidades de acesso a políticas públicas, ainda existem desafios significativos relacionados à inclusão digital, à usabilidade das plataformas e ao desenvolvimento de competências digitais na população.

A análise do perfil dos respondentes indica uma amostra predominantemente composta por jovens adultos, com elevado nível de escolaridade e alto acesso à internet, fatores que, em geral, favorecem maior familiaridade com tecnologias digitais. Mesmo nesse contexto relativamente favorável, os dados revelam que parte dos usuários ainda enfrenta dificuldades no uso de serviços públicos digitais, especialmente relacionadas à criação e gestão de senhas, compreensão das informações nas plataformas e receio de cometer erros durante o processo de utilização. Esses resultados indicam que as barreiras enfrentadas pelos cidadãos não se restringem ao acesso à internet, mas também envolvem aspectos cognitivos, informacionais e operacionais.

O estudo também evidencia que o uso de plataformas governamentais, especialmente a plataforma gov.br, encontra-se amplamente disseminado entre os respondentes, com elevada taxa de conhecimento e adesão. Serviços relacionados a documentos digitais, educação, saúde e assinatura digital aparecem entre os mais utilizados, demonstrando que a digitalização de procedimentos administrativos tem produzido impactos concretos no cotidiano da população. Entretanto, a dependência de apoio de familiares e amigos para acessar determinados serviços revela que a autonomia digital ainda não está plenamente consolidada para todos os usuários.

Outro aspecto relevante identificado na pesquisa refere-se à forte demanda social por iniciativas de orientação e capacitação digital. A grande maioria dos participantes reconhece a importância da criação de espaços de apoio para auxiliar cidadãos no uso de serviços públicos digitais, indicando interesse em participar de atividades de formação, especialmente orientações práticas e atendimentos individualizados. Esse resultado reforça a necessidade de políticas públicas e iniciativas institucionais voltadas à promoção do letramento digital e à mediação tecnológica.

As entrevistas realizadas com pessoas idosas aprofundam essa discussão ao evidenciar que esse grupo utiliza tecnologias digitais de forma mais limitada e enfrenta dificuldades adicionais relacionadas ao medo de cometer erros, à compreensão das plataformas e ao receio de fraudes digitais. Nesse contexto, a família aparece como principal mediadora no acesso às tecnologias, o que demonstra a importância das redes sociais de apoio, mas também revela a ausência de estruturas institucionais mais consolidadas de orientação digital.

Diante desses achados, o estudo propõe a criação de um espaço comunitário de apoio à cidadania digital, estruturado a partir de dimensões relacionadas à infraestrutura tecnológica, processos de atendimento, mediação humana, acesso a plataformas digitais e capacitação contínua. A proposta busca responder às demandas identificadas na pesquisa e contribuir para a construção de estratégias de inclusão digital que fortaleçam o acesso da população aos serviços públicos.

Com isso, os resultados reforçam que a transformação digital do Estado deve ser acompanhada por políticas de inclusão digital, simplificação dos sistemas e ampliação de espaços de orientação ao cidadão. A digitalização dos serviços públicos, quando implementada de forma inclusiva, tem potencial para ampliar a eficiência administrativa, fortalecer a transparência e facilitar o acesso da população a direitos e políticas públicas. Contudo, para que esses benefícios sejam efetivamente alcançados, é fundamental garantir que todos os cidadãos possuam condições de acessar, compreender e utilizar as tecnologias digitais de maneira autônoma, consolidando, assim, uma cidadania digital mais inclusiva e democrática.

RELATO TÉCNICO

Como recomendação final para gestores públicos, os resultados deste estudo indicam a importância de que as estratégias de transformação digital do Estado considerem as particularidades de cada território, reconhecendo que as realidades sociais, econômicas e tecnológicas variam significativamente entre municípios, regiões urbanas e áreas rurais. Nesse sentido, políticas e serviços digitais não devem ser implementados de forma totalmente padronizada, mas sim adaptados às demandas e capacidades locais, permitindo que os cidadãos tenham condições reais de acesso e utilização dessas ferramentas. Além disso, torna-se fundamental aprofundar as discussões sobre inclusão digital considerando diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e contextos socioculturais, uma vez que grupos como pessoas idosas e populações mais vulneráveis tendem a enfrentar maiores barreiras no uso de tecnologias digitais. Também é recomendável ampliar a participação de minorias e grupos socialmente sub-representados nos processos de formulação e avaliação das políticas públicas digitais, garantindo que suas necessidades sejam incorporadas no desenho dos serviços. Dessa forma, a personalização e a adaptação das estratégias de governo digital devem ser orientadas por princípios de equidade, participação social e inclusão digital, contribuindo para que a modernização dos serviços públicos fortaleça efetivamente o acesso da população a direitos e políticas públicas.

Referências

- Araújo, R. P. A., Pentead, C. L. C., & Santos, M. B. P. (2021). Participação política e laboratórios de inovação cidadã: Estudo dos CitiLab e MediaLab Prado na Espanha. *Cadernos Metrópole*, 23(52), 1193–1211. <https://doi.org/10.1590/2236-9996.2021-5215>
- Bernardini, F., & Macadar, M. A. (2025). Transformação em governo digital para a sustentabilidade social. *Computação Brasil*, (outubro), 28–32.
- Brasil. (2016, 19 de dezembro). *Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016*. Presidência da República. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8936.htm
- Brasil. (2018). *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. Presidência da República. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
- Brasil. (2019). *Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019: Institui o portal único do Governo Federal – gov.br*. Diário Oficial da União. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm
- Brasil. (2021). *Lei nº 14.129, de 26 de março de 2021*. Presidência da República. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/L14129.htm
- Brasil. (s.d.). *Por que foi criado o acesso.gov.br?* Recuperado em 27 de fevereiro de 2026, de <https://acesso.gov.br/faq/perguntasdaFAQ/porquemfoicriado.html>
- Crantschaninov, T. I., & Marques, C. S. G. (2025). Construção da Estratégia Nacional de Governo Digital: Participação social e federativa. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e90817. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.90817>
- Filgueiras, F. (2025). Democracia, governo digital e institucionalidade pública no Brasil. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e90823. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.90823>
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6ª ed.). Atlas.
- Giraldo-Ramírez, M. E., Ángel-Urbe, I. C., Rodríguez-Velásquez, M., & Sánchez-García, O. E. (2023). Ciudadanía con Sentido: Apropiación de TIC para la formación ciudadana. *Cadernos de Pesquisa*, 53, Artículo e09527. <https://doi.org/10.1590/198053149527>
- Giraldo-Ramírez, M. E., Ángel-Urbe, I. C., Rodríguez-Velásquez, M., & Sánchez-García, O. E. (2023). Ciudadanía con Sentido: Apropiación de TIC para la formación ciudadana. *Cadernos de Pesquisa*, 53, Artículo e09527. <https://doi.org/10.1590/198053149527>

Gomes, G. F., Oliveira, K. K. S., & Souza, R. A. C. (2021). Competências da cidadania digital: Especificação e avaliação de uma proposta de experiência de ensino-aprendizagem. *Gestão & Organização*, 19(2), 218–231. <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/252647>

Haddad, S. R. (2025). Cidadania digital e democracia: modelo de avaliação de iniciativas públicas de inclusão digital. *Cadernos Metrópole*, 27(63), e6368006. <https://doi.org/10.1590/2236-9996.2025-6368006-pt>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2022). *Censo demográfico 2022*. IBGE. <https://www.ibge.gov.br>

Laurence Bardin. (2016). *Análise de conteúdo*. Edições 70.

Lessa, W. M. (2024). *A cidadania e as tecnologias da informação e comunicação na perspectiva do direito fundamental à proteção de dados pessoais: desafios da plataforma GOV.BR* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Ceará.

Mario F. Triola. (2017). *Introdução à estatística* (12ª ed.). Pearson Education do Brasil.

Menezes, L. A., Silva, R. M., & Costa, P. H. L. (2024). Cidadania digital, inclusão e acesso a serviços públicos: desafios para a administração pública contemporânea. *Revista de Administração Pública*, 58(2), 345–364. <https://doi.org/10.1590/0034-7612.2024.5802>

Minayo, M. C. S. (2014). *O desafio do conhecimento: Pesquisa qualitativa em saúde* (14ª ed.). Hucitec

Monteiro, L. (2022). Cidadania digital e inclusão social: desafios para a administração pública contemporânea. *Revista de Administração Pública*, 56(4), 789–808.

Morgado, I. S., & Rosas, A. (2010). *Cidadania digital*. Covilhã, Portugal: Livros LabCom.

Oliveira, K. P., Gomes de Bem, A. A., & Valadares, J. L. (2025). Serviços públicos e tecnologias digitais: uma análise bibliométrica. *Cadernos Gestão Pública e Cidadania*, 30, e92152. Fundação Getulio Vargas – EAESP. <https://doi.org/10.12660/cgpc.v30.92152>

Organização das Nações Unidas. (2015). *Transformando o nosso mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>

Patrocínio, T. (2008). Para uma genealogia da cidadania digital. *Educação, Formação & Tecnologias*, 1(1), 47–65. http://educa.fcc.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646933X2008000100006&lng=pt&nrm=iso

Pompeu, B., Trindade, E., & Sato, S. K. (2024). Consumo, cidadania e vigilância: Reflexões sobre a expansão tecnológica e seus impactos no contexto brasileiro. *Estudos Avançados*, 38(110), 87–104. <https://doi.org/10.1590/s0103-4014.2024.38110.007>

SketchUp. (2026). *SketchUp* [Software de modelagem 3D]. Trimble Inc. <https://www.sketchup.com>

Testa, A. F. (2007). Cidadania digital e competitividade. *Inclusão Social*, 2(1). <https://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1591>