



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

LIZANDRA CORDEIRO SEVERO

**SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS: ANÁLISE DO USO E DA
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA PARAÍBA**

**João Pessoa
2025**

LIZANDRA CORDEIRO SEVERO

**SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS: ANÁLISE DO USO E DA
PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA PARAÍBA**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador: Prof. Dr. Robson Oliveira Lima

**JOÃO PESSOA
2025**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa

S498s Severo, Lizandra Cordeiro.

Serviços públicos digitais : análise do uso e da percepção da
qualidade na Paraíba / Lizandra Cordeiro Severo. – 2025.
64 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) –
Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica
de Gestão e Negócios, 2025.

Orientação : Prof. Dr. Robson Oliveira Lima.

1. Governo digital. 2. Serviços públicos digitais. 3. Avaliação da qualidade dos serviços. 4. Análise do uso. I. Título.

CDU 35.08:004.5(043)



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

FOLHA DE APROVAÇÃO

LIZANDRA CORDEIRO SEVERO

Matricula: 20211460060

SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS: ANÁLISE DO USO E DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA PARAÍBA

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em **13/03/2025** no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 19/03/2025.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Dr. Robson Oliveira Lima
Orientador(a)

Dr. Odilon Saturnino Silva Neto
Examinador(a) interno(a)

Dra. Amanna Ferreira Peixoto
Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- **Robson Oliveira Lima**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/03/2025 14:44:45.
- **Odilon Saturnino Silva Neto**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/03/2025 18:57:00.
- **Amanna Ferreira Peixoto**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 19/03/2025 19:30:26.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 19/03/2025. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código 684548

Verificador: e8909fc3d8

Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOÃO PESSOA / PB, CEP 58015-435

<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200

AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar, por meio destas poucas palavras, minha gratidão a Deus, à minha família e a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho. Agradeço também aos meus professores por todo o aprendizado compartilhado ao longo da graduação, em especial ao meu orientador, professor Dr. Robson Oliveira Lima, cujo vasto conhecimento, aliado à sua paciência e dedicação, foram fundamentais para o desenvolvimento deste estudo.

"Nada é permanente, exceto a mudança"
– *Heráclito*

RESUMO

A transformação digital redefiniu a oferta de serviços públicos, impulsionando a adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs) para tornar a gestão mais eficiente, melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a transparência. A avaliação da qualidade desses serviços sob a perspectiva do usuário é essencial para medir seu sucesso, identificar fragilidades e direcionar melhorias. O objetivo deste estudo foi analisar o uso e a percepção da qualidade dos serviços públicos digitais pelos cidadãos do estado da Paraíba, identificando os desafios a serem enfrentados pelo poder público para ampliar a utilização dessa forma de serviço. Para tanto, foi aplicado um formulário a 154 pessoas residentes no estado da Paraíba, com idade superior a 18 anos, por meio da plataforma Formulários Google. O presente estudo pode ser caracterizado como uma pesquisa de natureza empírica, com abordagem quantitativa e do tipo levantamento (*survey*). Os resultados obtidos sobre o uso de serviços públicos digitais indicaram que uma grande parcela dos respondentes utilizou esse tipo de serviço no período analisado. No entanto, observou-se uma diferença significativa na utilização desses serviços, evidenciando desigualdades vinculadas a condições socioeconômicas. Em relação à qualidade percebida, os resultados indicaram que a experiência dos usuários com o serviço público digital utilizado foi majoritariamente positiva, com destaque para o cumprimento das expectativas e o tempo adequado de obtenção do serviço. Contudo, a presença de avaliações discordantes, ainda que em menor proporção, aponta oportunidades de melhoria, especialmente na usabilidade e na clareza das informações fornecidas.

Palavras-Chave: Governo Digital. Serviços Públicos Digitais. Avaliação da qualidade. Análise do uso.

ABSTRACT

Digital transformation has redefined the delivery of public services, driving the adoption of information and communication technologies (ICTs) to make management more efficient, improve service quality, and increase transparency. The assessment of the quality of these services from the user's perspective is essential to measure their success, identify weaknesses, and guide improvements. The aim of this study was to analyze the use and perception of the quality of digital public services by citizens of the state of Paraíba, identifying the challenges the government faces in expanding the use of this type of service. To this end, a questionnaire was applied to 154 residents of the state of Paraíba, aged over 18, through the Google Forms platform. This study can be characterized as an empirical research with a quantitative approach and a survey type. The results obtained regarding the use of digital public services indicated that a large portion of the respondents used this type of service during the analyzed period. However, a significant difference was observed in the use of these services, highlighting inequalities linked to socioeconomic conditions. Regarding perceived quality, the results indicated that users' experiences with the digital public service used were predominantly positive, particularly in terms of meeting expectations and the timely delivery of the service. However, the presence of divergent evaluations, although in smaller proportions, points to opportunities for improvement, especially in usability and the clarity of the information provided.

Keywords: Digital Government. Digital Public Services. Quality Assessment. Usage analysis.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Número e porcentagem de países em cada grupo EGDI, 2014 a 2024.....	15
FIGURA 2: Distribuição geográfica dos quatro grupos EGDI, 2024.....	16
FIGURA 3: Total de não usuários de internet por categoria.....	17
FIGURA 4: Uso de governo eletrônico nos últimos 12 meses.....	17
FIGURA 5: Usuários de internet que não usaram serviços de governo eletrônicos nos últimos 12 meses, por motivo para a não utilização (2021-2023).....	18
FIGURA 6: Dados dos serviços públicos federais disponíveis no portal gov.br.....	24
FIGURA 7: Dados dos serviços públicos estaduais cadastrados na plataforma PBDigital.....	24
FIGURA 8: Evolução da pontuação dos estados do nordeste, 2020 - 2023.....	25
FIGURA 9: Pontuação dos estados do nordeste, 2024.....	26

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: Faixa etária.....	33
GRÁFICO 2: Gênero.....	34
GRÁFICO 3: Raça.....	34
GRÁFICO 4: Escolaridade.....	35
GRÁFICO 5: Renda.....	35
GRÁFICO 6: Dispositivo de acesso à internet.....	36
GRÁFICO 7: Uso de serviço público digital nos últimos 12 meses.....	37
GRÁFICO 8: Uso de serviços públicos digitais por faixa etária.....	38
GRÁFICO 9: Uso de serviços públicos digitais por gênero.....	39
GRÁFICO 10: Uso de serviços públicos digitais em relação à cor.....	40
GRÁFICO 11: Uso de serviços públicos digitais por escolaridade.....	41
GRÁFICO 12: Uso de serviços públicos digitais por renda.....	42
GRÁFICO 13: Motivos para não uso de serviços públicos digitais.....	43
GRÁFICO 14: Serviços públicos digitais avaliados.....	44
GRÁFICO 15: Nível de governo responsável pelos serviços avaliados.....	45

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Itens do instrumento de pesquisa e suas fontes.....	32
TABELA 2: Avaliação da experiência ao utilizar um serviço público digital.....	46
TABELA 3: Resumo estatístico da avaliação ao utilizar um serviço público digital....	47
TABELA 4: Avaliação dos serviços estaduais.....	47
TABELA 5: Avaliação dos serviços federais.....	48

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABEP: Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação
BRASP: Modelo Brasileiro de Avaliação de Serviços Públicos
CEGE: Comitê Executivo de Governo Eletrônico
CGG: Comitê Gestor de Governança
CGI.br: Comitê Gestor da Internet no Brasil
DESA: Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas
E-Digital: Estratégia Brasileira para a Transformação Digital
EGD: Estratégia de Governança Digital
EGDI: Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico
GTI: Grupo de Trabalho Interministerial
HI: Índice de Capital Humano
IOSPD: Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital
ISCN: Modelo do Índice de Satisfação do Cliente Norte-Americano
ITU: União Internacional de Telecomunicações
MCTI: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação
MGI: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos
OCDE: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OECD: Organisation for Economic Co-Operation and Development
OSI: Índice de Serviços Online
PNBL: Plano Nacional de Banda Larga
SEMTE: Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital da Paraíba
SPU: Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União
TICs: Tecnologias da Informação e Comunicação
TII: Índice de Infraestrutura de Telecomunicações
UNESCO: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	11
1.1. JUSTIFICATIVA	12
1.2. OBJETIVOS	13
1.2.1. Objetivo Geral	13
1.2.2. Objetivos Específicos	13
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1. GOVERNO DIGITAL	14
2.2. HISTÓRICO DO GOVERNO DIGITAL	18
2.2.1. Governo Digital no Brasil	18
2.2.2. Governo Digital na Paraíba	21
2.3. SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS	22
2.4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS	26
3. METODOLOGIA	30
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA	30
3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA	30
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	31
4. RESULTADOS	33
4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS	33
4.1.1 Faixa etária	33
4.1.2 Gênero	33
4.1.3 Raça	34
4.1.4 Escolaridade	34
4.1.5 Renda	35
4.1.6 Dispositivo de acesso à internet	36
4.2 USO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL	36
4.2.1 Uso de serviço público digital nos últimos 12 meses	36
4.2.2 Uso de serviços públicos digitais em relação a idade	37
4.2.3 Uso de serviços públicos digitais em relação ao gênero	38
4.2.4 Uso de serviços públicos digitais em relação à cor	39
4.2.5 Uso de serviços públicos digitais em relação à escolaridade	40
4.2.6 Uso de serviços públicos digitais em relação à renda familiar mensal	41
4.3 MOTIVOS PARA NÃO USO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS	42
4.4 SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS AVALIADOS	44
4.4.1 Serviços públicos digitais utilizados	44
4.4.2 Nível de governo responsável pelos serviços públicos digitais avaliados	44
4.5 AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA AO UTILIZAR UM SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL	45
5. CONCLUSÃO	50
REFERÊNCIAS	51
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	57

1. INTRODUÇÃO

A era digital trouxe transformações importantes para os governos em todo o mundo, redefinindo a maneira como os serviços públicos são oferecidos e acessados pelos cidadãos. A transição para o governo digital, marcada pela integração de tecnologias da informação e comunicação (TICs), tem o propósito de garantir uma gestão mais eficiente das informações governamentais, melhorar a qualidade dos serviços públicos e aumentar a transparência junto à sociedade (Hien, 2014).

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), em sua publicação “Recomendação do Conselho sobre Estratégias de Governo Digital”, destaca que Governo Digital se refere ao uso de tecnologias digitais como elemento essencial nas estratégias de modernização dos governos, visando à criação de valor público (OECD, 2014). A OECD (2014) também ressalta que as estratégias de governo digital auxiliam os países a aprimorar a capacidade estatal de modernizar as operações do setor público e os processos decisórios, além de criar e oferecer serviços que atendam às necessidades e expectativas dos usuários.

O Brasil tem avançado significativamente no âmbito do governo digital. As iniciativas nesse campo começaram nos anos 2000, mas os avanços mais relevantes ocorreram a partir de 2016, com a implementação da primeira versão da Estratégia de Governo Digital. Em 2018, foi lançada a Estratégia Brasileira de Transformação Digital, seguida pela Lei nº 14.129 (Lei de Governo Digital), sancionada em 2021, que estabelece princípios, diretrizes e ferramentas voltadas à modernização da gestão pública e ao aumento da eficiência administrativa.

No contexto regional, a Paraíba também tem aderido a essa tendência. A instituição do Governo Digital no estado através do Decreto nº 39.815 de 06 dezembro de 2019, e, posteriormente, a Estratégia de Governo Digital para o período de 2021-2026, por meio do Decreto nº 41.507 de 20 de agosto de 2021, evidenciam os esforços locais em consolidar uma gestão pública integrada e alinhada às inovações tecnológicas.

A qualidade dos serviços públicos digitais é essencial para garantir que os cidadãos tenham suas necessidades atendidas de forma satisfatória e segundo Gronroos (1990) conforme citado por Hein (2014), a qualidade de um serviço pode ser definida como a medida em que a entrega do serviço atende às expectativas do usuário. Nesse contexto, o Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos da Secretaria de Governo Digital (2019), aponta que avaliar serviços sob a ótica do usuário é essencial para medir seu

sucesso, identificar fragilidades no processo de entrega e desenvolver estratégias eficazes para aprimorá-los.

Sendo assim, a pergunta que rege o este estudo é: Como se apresenta o uso e percepção da qualidade dos serviços públicos digitais pelos cidadãos do estado da Paraíba?

O presente trabalho está estruturado em cinco partes: após esta introdução o referencial teórico traz uma revisão de literatura sobre governo digital, serviço digital e avaliação da qualidade de serviços digitais. Na sequência, é descrita a metodologia utilizada no estudo. Em seguida, são apresentados os resultados obtidos, bem como é feita uma discussão acerca dos resultados. Por último, são definidas as considerações finais do estudo e apresentadas as limitações para a realização da pesquisa, além de sugestões para trabalhos futuros.

1.1. JUSTIFICATIVA

A presente pesquisa se justifica pela relevância e atualidade dos temas relacionados ao governo digital e aos serviços públicos digitais, que desempenham um papel fundamental na modernização e na busca por maior eficiência na gestão pública. Além disso, a análise do uso e da qualidade desses serviços possibilita identificar falhas, otimizar a alocação de recursos e direcionar esforços para melhorias que impactem positivamente a experiência dos cidadãos.

A motivação para este estudo decorre da experiência da autora como estagiária na Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital do Estado da Paraíba, especificamente na Gerência Executiva de Serviços Digitais. Durante esse período, a atuação em diversas iniciativas relacionadas ao tema despertou o interesse em compreender como os esforços da Administração Pública para a digitalização de serviços são percebidos e avaliados pela população.

Do ponto de vista acadêmico e profissional, a pesquisa representa uma oportunidade significativa de aprendizado, contribuindo para a formação da autora como administradora. A compreensão dos processos de modernização de serviços, sejam eles públicos ou privados, e a avaliação da satisfação dos usuários são aspectos essenciais para aprimorar a gestão organizacional e reduzir lacunas na prestação dos serviços.

Além disso, um estudo mais aprofundado sobre governo digital e serviços públicos digitais contribui para a área da Administração, permitindo avaliar a efetividade das iniciativas de digitalização, identificar pontos de melhoria e propor soluções que tornem os serviços mais acessíveis e eficientes.

Por fim, a ampliação do conhecimento sobre os serviços públicos digitais beneficia a sociedade, pois possibilita compreender os desafios enfrentados pela Administração Pública na busca pelo aprimoramento desses serviços. Dessa forma, contribui-se para a redução de burocracias, o aumento da eficiência no atendimento e, conseqüentemente, a maior satisfação dos cidadãos.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo Geral

Analisar o uso e a percepção da qualidade dos serviços públicos digitais pelos cidadãos do estado da Paraíba, identificando desafios para ampliar sua adoção.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Investigar as características socioeconômicas dos cidadãos que utilizaram serviços públicos digitais na Paraíba.
- Identificar os principais fatores que contribuem para a não utilização de serviços públicos digitais no estado.
- Avaliar a percepção dos cidadãos que já utilizaram serviços públicos digitais em relação à sua qualidade.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. GOVERNO DIGITAL

Segundo Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) governo digital refere-se à utilização de tecnologias da informação e comunicação para oferecer serviços públicos. De modo semelhante, Brasil (2024) conceitua esse tipo de governo como uma abordagem de gestão focada na transformação das organizações públicas por meio do uso de tecnologias digitais, com o objetivo de gerar valor público para a sociedade, mediante o aprimoramento dos processos internos, da prestação de serviços públicos e da implementação de políticas públicas.

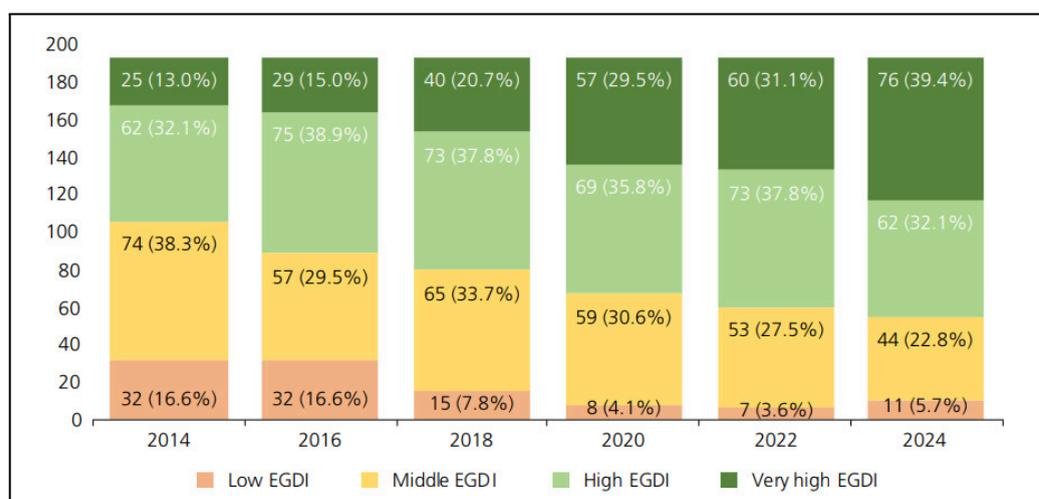
O conceito de governo digital já não é novo, mas está se tornando progressivamente mais complexo com o advento de tecnologias emergentes, como a inteligência artificial, e à medida que as fronteiras entre o governo físico e o digital, bem como entre diferentes setores e jurisdições, se tornam cada vez menos definidas e mais interligadas (United Nations, 2024).

A OECD (2014), ressalta o papel transversal da tecnologia na formulação e execução de políticas públicas e sua importância como um elemento estratégico fundamental para promover uma administração pública mais aberta, inovadora, participativa e confiável, além de conectar atores governamentais e não governamentais para impulsionar o desenvolvimento nacional e o crescimento sustentável a longo prazo. A OECD (2014) destaca também que os governos que falharem em realizar a transição para o novo ambiente digital podem ter consequências significativas, incluindo a má prestação de serviços, baixo desempenho nos gastos, violações de privacidade e segurança, além da perda da confiança dos cidadãos.

Diante disso, um número crescente de países tem adotado políticas voltadas para o governo digital. De acordo com a United Nations (2024), na publicação *E-Government Survey 2024*, o desenvolvimento do governo digital tem apresentado avanços significativos em todo o mundo, com o uso crescente de tecnologias para melhorar os serviços públicos e promover maior engajamento da população.

A publicação supracitada baseia-se no Índice de Desenvolvimento de Governo Eletrônico (EGDI), que avalia o estágio de desenvolvimento do governo digital dos 193 Estados-Membros das Nações Unidas. O índice é calculado com base em três componentes principais: o Índice de Serviços Online (OSI), o Índice de Infraestrutura de Telecomunicações (TII) e o Índice de Capital Humano (HI)¹. Cada país recebe uma pontuação em uma escala de 0 a 1, sendo classificado em quatro grupos: muito alto (acima de 0,75), alto (entre 0,50 e 0,75), médio (entre 0,25 e 0,50) e baixo (abaixo de 0,25) (United Nations, 2024).

Figura 1 - Número e porcentagem de países em cada grupo EGDI, 2014 a 2024



Fonte: United Nations (2024)

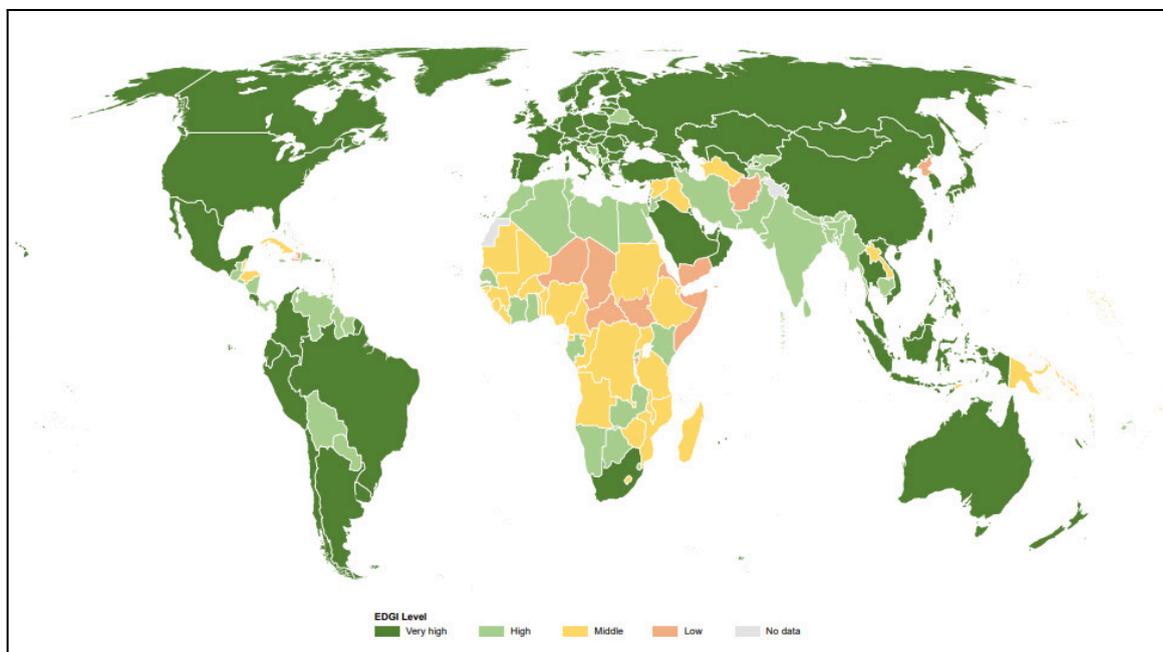
A edição de 2024 revelou um progresso global, com o valor médio do EGDI atingindo 0,6382, acima dos 0,6102 registrados em 2022, e, conforme apresentado na Figura 1, pela primeira vez nos últimos 10 anos, os países com valores muito altos de EGDI representam a maior proporção, totalizando 39% do total (76 países), o que reflete o fortalecimento do governo digital por todo o mundo (United Nations, 2024).

¹ O Índice de Serviços Online (OSI) se baseia em dados coletados pelo Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas (DESA), complementado por um Questionário de Estado-Membro e é composto pelos subíndices: Estrutura institucional, Prestação de serviços, Provisão de conteúdo, Tecnologia e E-participação.

O Índice de Infraestrutura de Telecomunicações (TII) está fundamentado em informações fornecidas pela União Internacional de Telecomunicações (ITU) e é avaliado com base nos subíndices: Usuários de Internet, Assinantes de telefonia móvel, Assinantes de banda larga sem fio e Acessibilidade da banda larga.

O Índice de Capital Humano (HI) é baseado em dados coletados pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) e é composto pelos subíndices: Taxa de alfabetização de adultos, Taxa bruta de matrícula, Anos esperados de escolaridade, Média de anos de escolaridade e Alfabetização em governo eletrônico.

Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>. Acesso em: 14 dez. 2024.

Figura 2 - Distribuição geográfica dos quatro grupos EGDI, 2024

Fonte: United Nations (2024)

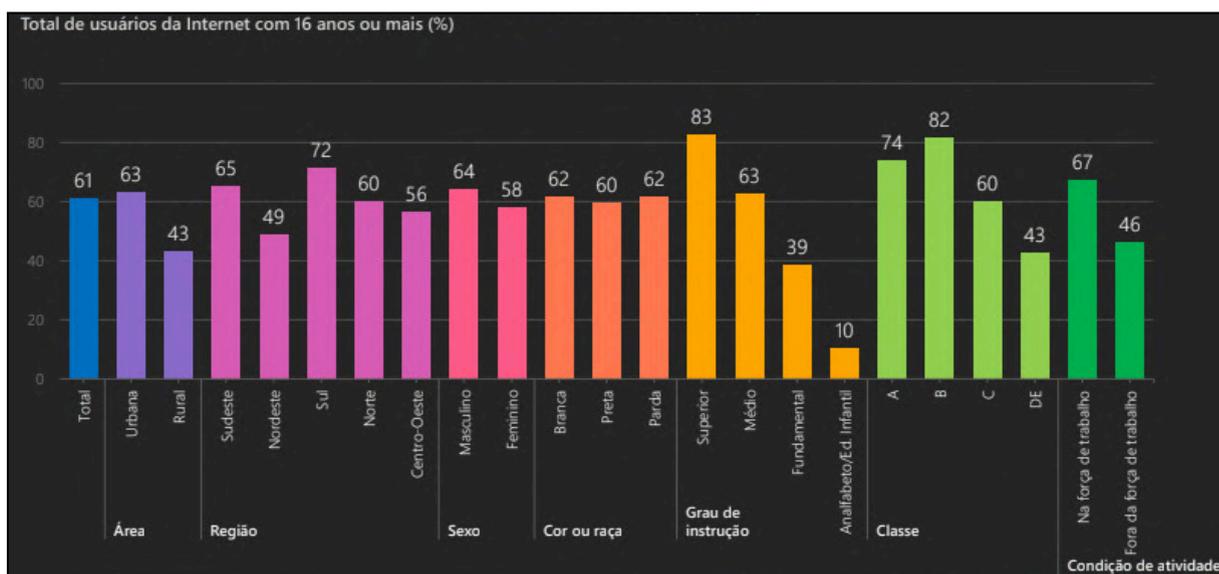
Como pode ser observado na Figura 2, dentre os países que apresentam um valor “muito alto” de EGDI está o Brasil, que, segundo a OCDE (2018), tem implementado diversas estratégias ao longo das últimas décadas, visando aprimorar o uso de tecnologias no setor público. Desde o ano 2000, alinhado às transformações observadas na maioria dos países da OCDE, o governo brasileiro tem dado prioridade a questões políticas essenciais, como a digitalização, conectividade, interoperabilidade, dados abertos e a simplificação administrativa.

No entanto, apesar dos avanços em diversas ações relacionadas ao governo digital, conforme Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) é imprescindível reconhecer que o paradigma desse tipo de governo enfrenta obstáculos, incluindo a ausência de um acesso amplo e qualificado às tecnologias por uma parcela significativa da população brasileira. De acordo com a Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios/2024, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br (2024), a maioria das pessoas que não acessam a internet no país pertence a grupos vulneráveis, como indivíduos das classes D e E, aqueles com apenas o ensino fundamental, pessoas de cor preta ou parda e idosos, conforme ilustrado na Figura 3.

Figura 3 - Total de não usuários de internet por categoria

Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br (2024)

A TIC Domicílios/2024 também traz dados especificamente sobre perfil dos cidadãos que utilizam governo eletrônico (Figura 4), e nesse caso pode-se observar, novamente, o baixo uso nas classes D e E e entre indivíduos de baixa escolaridade (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024).

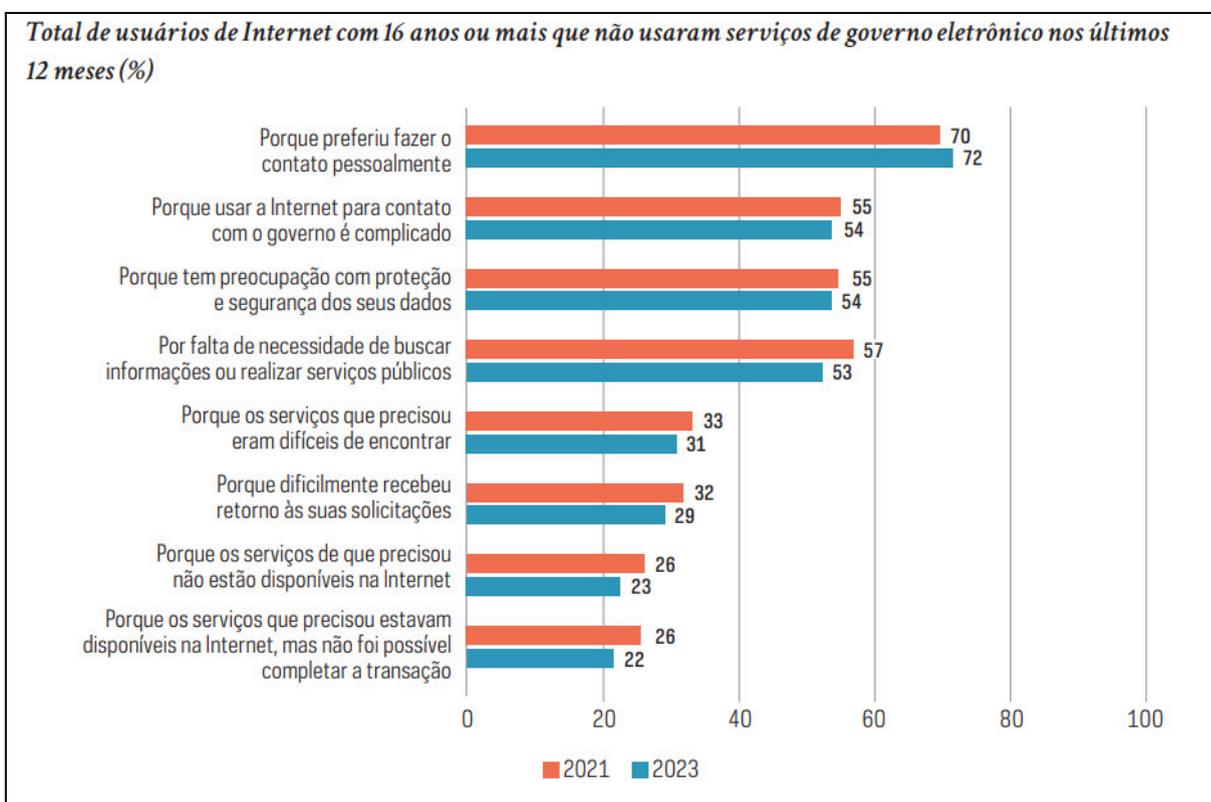
Figura 4 - Uso de governo eletrônico nos últimos 12 meses

Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br (2024)

Ademais, no ano de 2023 a pesquisa TIC Domicílios abordou, conforme observado na Figura 5, os motivos da não utilização de serviços de governo eletrônico, e quanto a esses dados vale ressaltar que 53% dos entrevistados deixaram de utilizar esses serviços por

considerá-los complexos ou por receio em relação à segurança e à privacidade de seus dados pessoais e uma parcela significativa (21%) dos usuários não conseguiu concluir a transação digital, mesmo com o serviço disponível (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024).

Figura 5 - Usuários de internet que não usaram serviços de governo eletrônico nos últimos 12 meses, por motivo para a não utilização (2021-2023)



Fonte: Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br (2023)

O Comitê Gestor da Internet no Brasil (2024) ainda ressalta que tais dados evidenciam que, apesar da expansão do governo digital no Brasil, ainda há desafios a serem superados para assegurar a efetividade dos serviços públicos online.

2.2. HISTÓRICO DO GOVERNO DIGITAL

2.2.1. Governo Digital no Brasil

Segundo Brasil (2019) na administração pública federal, as ações voltadas para o governo digital tiveram início com o Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro, que surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com o

objetivo de analisar e sugerir políticas, diretrizes e normas sobre as novas formas eletrônicas de interação, conforme estabelecido pelo Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000.

Em 20 de setembro de 2000, o GTI apresentou o documento "Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal" e logo em seguida, o Decreto de 18 de Outubro de 2000, criou o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), com o objetivo de desenvolver políticas, definir diretrizes, coordenar e integrar as ações para a implementação do Governo Eletrônico.

Em 2002 destaca-se a Portaria nº 256, do Ministério das comunicações que definia o Programa GESAC - Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão, que trata da Universalização do Acesso à Internet, e tinha o objetivo de disseminar meios que permitissem a massificação do acesso às informações e serviços do governo, por meio eletrônico.

Em 2004, através do Decreto nº 5.134, de 7 de julho, foi instituído o Departamento de Governo Eletrônico, responsável por coordenar e promover a implementação de iniciativas integradas e unificadas de governo eletrônico. Suas atribuições incluíam organizar as atividades voltadas à oferta de serviços públicos por meios digitais, além de estabelecer normas e disseminar práticas relacionadas ao desenvolvimento de ações e informações de governo eletrônico na esfera da administração federal.

Já em 2010, o Governo Federal lançou o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL), instituído pelo Decreto nº 7.175/2010. Essa iniciativa tinha como principal objetivo massificar o acesso à internet em banda larga em todo o país, com foco especial nas regiões mais desfavorecidas em relação a essa tecnologia.

Por meio do Decreto de 15 de setembro de 2011, o governo lançou o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto, com o propósito de implementar ações e medidas voltadas para aumentar a transparência, facilitar o acesso às informações públicas, aprimorar a prestação de serviços públicos e reforçar a integridade no setor público.

Em janeiro de 2016, com a publicação do Decreto nº 8.638, foi estabelecida a Política de Governança Digital para o Poder Executivo Federal. Esse decreto designou ao Ministério do Planejamento, à época, a responsabilidade de elaborar a Estratégia de Governança Digital (EGD) da administração pública federal. A primeira versão da EGD foi lançada em março de 2016 e revisada em maio de 2018, quando foram detalhadas as ações e indicadores para três pilares estratégicos: Acesso à Informação, Prestação de Serviços e Participação Social.

A EGD tem como objetivo alinhar esforços, promover o compartilhamento de infraestrutura, sistemas e serviços entre os órgãos federais e as iniciativas de governo digital. Além disso, busca sensibilizar os gestores do Governo Federal sobre as oportunidades

trazidas pelas novas tecnologias e a importância de coordenar os investimentos para acelerar a transformação digital.

Em março de 2018, através do Decreto nº 9.319, o governo brasileiro lançou a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital), que serve como um documento central da política pública, apresentando um diagnóstico abrangente dos desafios a serem enfrentados e uma visão estratégica para a transformação digital da economia, do governo e da sociedade no país. A E-Digital é estruturada em dois pilares principais – Economia Digital e Governo Digital – a estratégia detalha 100 ações de curto e médio prazo que visam acelerar o processo de transformação digital no Brasil.

Em 2019 destaca-se a criação do portal único: gov.br, através do decreto 9.756, de 11 de abril, que tem como finalidade principal reunir, de forma centralizada, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal.

Já em abril de 2020, com a publicação do decreto nº 10.332, foi lançada a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, estruturada com base em princípios, objetivos e iniciativas que direcionam a transformação do setor público por meio do uso de tecnologias digitais. O objetivo central é proporcionar políticas públicas e serviços de maior qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar, além de reduzir custos para os cidadãos.

Em 2021, através Portaria SGD/ME nº 2.496 de 2 de março, foi criado o programa Startup Gov.br, com o propósito de impulsionar e acelerar iniciativas estratégicas voltadas à transformação digital no governo federal. Além disso, em 29 de março desse mesmo ano, foi instituída a Lei federal nº 14.129 - Lei de Governo Digital - que disponibilizou em seu texto os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, principalmente por meio da desburocratização, da adoção de inovações, da transformação digital e do envolvimento ativo dos cidadãos.

No ano de 2022, foi lançada a Portaria SGD/ME nº. 548, de 24 de janeiro, que dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Foi lançado ainda, conforme previsto na Portaria, o Modelo de Qualidade de Serviços Públicos, com o objetivo de apoiar os gestores na avaliação da qualidade e na criação de um plano para aprimorar seus serviços. O Modelo estabelece a medição da qualidade dos serviços públicos em dois aspectos: Avaliação de satisfação dos usuários e Padrões de qualidade dos serviços digitais.

No mesmo ano, o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), através da portaria nº 6.543, apresentou uma atualização da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) para o período de 2022 a 2026. O documento fornece um diagnóstico atualizado sobre os desafios a serem superados para avançar na transformação digital no Brasil e define ações estratégicas a serem implementadas nos próximos quatro anos.

Por fim, em 2024 foi lançado o decreto nº 12.069, de 21 de junho, que dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede Gov.br, e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. Destaca-se que a nova EGD incorpora inclusão, direitos humanos e sustentabilidade e é organizada com base em seis princípios essenciais para a transformação digital no governo: Governo Centrado no Cidadão e Inclusivo, Governo Integrado e Colaborativo, Governo Inteligente e Inovador, Governo Confiável e Seguro, Governo Transparente, Aberto e Participativo e, Governo Eficiente e Sustentável (Brasil, 2024).

2.2.2. Governo Digital na Paraíba

No contexto regional, o estado da Paraíba também tem aderido a essa tendência. As ações mais relevantes relacionadas ao governo digital no estado ocorreram a partir de 2012, quando, através do decreto nº 33.050/2012, de 25 de junho de 2012, foi implantado o Sistema de Informação ao Cidadão regulamentando, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei de Acesso à Informação.

Em 2019 foi implementado o Governo Digital no estado através do Decreto nº 39.815 de 06 dezembro de 2019, a partir do qual foi lançado o “Programa Governo Digital” que permitia ao cidadão paraibano acessar mais de 100 serviços digitais oferecidos no Portal da Cidadania. Além disso, foi criado um chatbot, chamado Tia Maria, para realizar atendimentos automatizados e esclarecer dúvidas dos cidadãos sobre a utilização dos serviços digitais.

O decreto nº 39.271, de 28 de junho de 2019, também estabeleceu o Comitê Gestor de Governança (CGG), composto por secretários das principais pastas do governo. Entre suas atribuições, estava a implementação da Política de Governança Digital, orientando os investimentos do governo estadual para a criação de um sistema capaz de atuar de forma eficaz e promover a transformação digital, com impactos no cotidiano da sociedade e na interação entre governo e cidadãos.

Em setembro de 2020, o Governo da Paraíba iniciou o processo de substituição gradual da produção e tramitação de documentos em papel pelo formato digital, conforme o

decreto nº 40.546, de 17 de setembro de 2020, que criou o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento, preservação, segurança e acesso a documentos e informações em ambiente digital.

Posteriormente, em 2021 foi lançada a Estratégia de Governo Digital do estado para o período de 2021-2026, por meio do Decreto nº 41.507 de 20 de agosto de 2021, Este decreto estabelece uma direção integrada para a transformação digital no governo, com a premissa principal de que o Governo da Paraíba deve operar digitalmente e em unidade para beneficiar todos os cidadãos.

Por fim, em 2024 através da Lei nº 13.099 de 14 de Março de 2024, foi criada a Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital - SEMTD que, segundo Paraíba (2024) tem como responsabilidade definir diretrizes, estabelecer normas, coordenar e avaliar a implementação de planos e projetos relacionados à transformação digital dos serviços públicos do Estado.

2.3. SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

Marques Neto (2002) descreve que serviço público pode ser entendido como atividades de natureza econômica que possuem grande relevância social e cuja responsabilidade pela execução é atribuída, pela Constituição ou pela lei, a uma das esferas da federação, com o objetivo de garantir acesso universal e contínuo a essas atividades. Similarmente Di Pietro (2020) define serviço público como qualquer atividade voltada para proporcionar utilidades ou comodidades materiais destinadas a suprir as necessidades da coletividade, sendo o Estado responsável por assegurar essa prestação de forma direta ou por intermédio de terceiros com base em um regime de direito público.

A Secretaria de Governo Digital na portaria nº 548/22 de 24 de Janeiro de 2022 conceitua serviço público como: “ação dos órgãos e das entidades do Poder Executivo federal para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade relativas a exercício de direito ou a cumprimento de dever” (Brasil, 2022), e, além disso, aponta as características que devem ser atendidas pelos serviços públicos, sendo elas:

- **Necessidade:** atender a um objetivo específico do usuário, que seja de competência do órgão responsável e justifique a prestação do serviço.
- **Suficiência:** abranger todas as etapas necessárias, desde o início até o término, para alcançar plenamente o objetivo desejado.
- **Personalização:** ser adaptado às necessidades individuais de cada usuário.

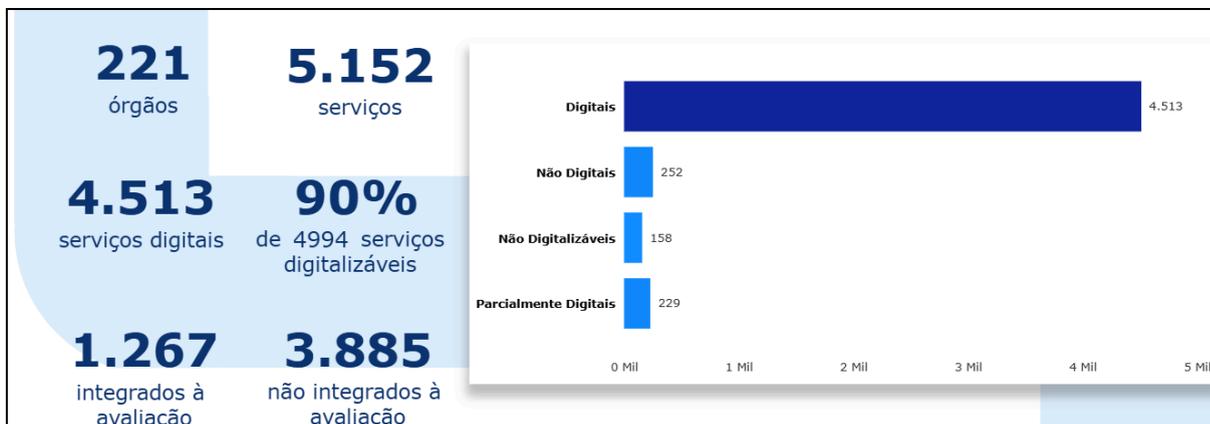
- **Processo padrão:** seguir uma sequência estruturada de etapas que guie a prestação do serviço.
- **Foco nos usuários externos:** ser destinado principalmente a pessoas de fora do órgão que fornece o serviço.

Quanto aos serviços públicos digitais, Brasil (2022) os define como: “serviço público cuja prestação ocorra por meio eletrônico, sem a necessidade de atendimento presencial no todo ou em parte das suas etapas”. Nesse contexto, a Estratégia Brasileira para a Transformação Digital lançada em 2018 destaca as vantagens da digitalização dos serviços públicos que incluem o atendimento à crescente demanda social por agilidade e eficiência, a promoção da economicidade, reduzindo custos para o Estado e para os cidadãos. A digitalização também facilita a integração e a convergência dos serviços, proporcionando uma centralização que reduz a fragmentação nas interações com o governo. No aspecto de segurança e privacidade, as plataformas digitais garantem maior proteção de dados pessoais, enquanto contribuem para a transparência e o controle social. Ademais, a padronização promovida pela digitalização eleva a qualidade dos serviços e fortalece a confiança da população nas instituições governamentais (Brasil, 2018).

No entanto, Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) ressaltam que a implementação dos e-Serviços Públicos, alinhada ao conceito de Governo Digital, deve seguir os princípios de: eficiência, buscando a maior satisfação possível dos cidadãos que utilizam esses serviços; universalidade, assegurando que sua disponibilização alcance o maior número de pessoas; e atualidade, utilizando os avanços tecnológicos em comunicação e informação como ferramentas essenciais para promover os direitos sociais por meio das ações públicas.

Nos últimos anos, o Brasil deu um salto na implementação da transformação digital nos serviços públicos. (Lafuente *et al.*, 2021). De acordo com o Painel de monitoramento dos serviços digitais do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos - MGI, que apresenta as principais estatísticas dos serviços públicos federais disponíveis no portal gov.br, o país possui 4.513 serviços digitalizados, e dos 4.994 serviços passíveis de transformação digital, 90% já foram digitalizados (Figura 6).

Figura 6 - Dados dos serviços públicos federais disponíveis no portal gov.br



Fonte: Painel de monitoramento dos serviços digitais do MGI (2024)

O estado da Paraíba por sua vez também tem avançado em relação a digitalização dos serviços públicos, de acordo com os dados da plataforma PBDigital, ferramenta utilizada desde 2023 pelos órgãos para o cadastro dos serviços prestados pelo governo estadual. A Paraíba possui um total de 518 serviços, sendo que cerca de 67% são serviços digitais e 7,53% são parcialmente digitais (Figura 7). Ressalta-se, no entanto, que nem todos os órgãos do estado cadastraram seus serviços na referida plataforma.

Figura 7 - Dados dos serviços públicos estaduais cadastrados na plataforma PBDigital



Fonte: Plataforma PBDigital (2024)

Tal avanço tem feito a Paraíba crescer no Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital – IOSPD² da Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação – ABEP. Conforme pode ser observado nas figuras 8 e 9 o estado saiu de 63,75 pontos (classificação “regular”) em 2020 para 108,25 pontos (classificação “muito bom”) em 2024, possuindo assim a 4º melhor pontuação entre os estados do nordeste.

Figura 8 - Evolução da pontuação dos estados do nordeste, 2020 - 2023

UF	Ano / Pontuação Dimensão I,II,III			
	2020	2021	2022	2023
AL	43	49,75	49,75	71,75
BA	77	87,25	129,5	129,25
CE	31,5	49,75	76,5	98
MA	33,75	39,5	51,75	86
PB	63,75	72,75	88	103,26
PE	54,75	63,75	97,25	101
PI	31,5	31,5	44,25	73,75
RN	38,25	49,75	65,75	63,25
SE	50,75	46,25	45,25	56,5

Classificação	Resultado Geral (0-155)	Dimensão 1 (67,5)	Dimensão 2 (67,5)	Dimensão 3 (20)
Ótimo	>135	>61,5	>61,5	>18
Muito bom	105-135	48 - 61,5	48 - 61,5	14 - 18
Bom	75-105	34,5-48	34,5-48	10 - 14
Regular	45-75	21-34,5	21-34,5	5 - 10
Ruim	<45	<21	<21	< 5

Fonte: ABEP (2024)

² O IOSPD é uma ferramenta que mensura e acompanha a oferta de serviços digitais nas 27 UFs brasileiras ranqueando-as a partir da avaliação de três dimensões: Capacidades para a Oferta Digital de Serviços, Oferta de Serviços Digitais e Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos.

Figura 9 - Pontuação dos estados do nordeste, 2024

UF	Regional	% Var. 	Pontuação Ano Atual 
PI	NE	91,86%	141,50
BA	NE	2,89%	132,99
PE	NE	12,73%	113,86
PB	NE	4,83%	108,25
AL	NE	2,79%	73,75
SE	NE	12,39%	63,50
CE	NE	-36,61%	62,12
MA	NE	-100%	0,00
RN	NE	-100%	0,00

Fonte: ABEP (2024)

No entanto, apesar de figurar em uma boa colocação entre os estados nordestinos, no cenário nacional a Paraíba aparece na 15^o posição, o que demonstra que o estado ainda precisa de progressos significativos na oferta de serviços públicos digitais. (ABEP, 2024)

2.4. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

A digitalização dos serviços públicos tem se tornado uma prioridade em diversos países, buscando não apenas modernizar a administração pública, mas também melhorar a satisfação dos cidadãos ao facilitar o acesso e a utilização desses serviços. Nesse contexto, diferentes estudos têm investigado os impactos dessa transformação digital, analisando a percepção dos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

De acordo com Baptista *et al.* (2011), qualidade é o atendimento às especificações do cliente e o mais importante é o que o cliente percebe como qualidade. Stefano (2009) descreve que a qualidade percebida é a avaliação do consumidor sobre a superioridade ou excelência geral de um serviço e Rados (2005), conforme citado por Silva *et al.* (2019) destaca que a qualidade percebida é o elemento que melhor reflete a satisfação do usuário em relação à experiência de consumo do serviço.

A qualidade dos serviços públicos digitais é essencial para garantir que os cidadãos tenham suas necessidades atendidas de forma satisfatória. E de acordo com o Departamento de Experiência do Usuário de Serviços Públicos da Secretaria de Governo Digital (2019), avaliar serviços sob a ótica do usuário é essencial para medir seu sucesso, identificar fragilidades no processo de entrega e desenvolver estratégias eficazes para aprimorá-los.

Nesse sentido, de acordo com Parasuraman *et al.* (1988), conforme citado por Hien (2014), a qualidade dos serviços de governo digital é influenciada pela qualidade do sistema e pela qualidade da informação, sendo avaliada a partir de dez dimensões específicas: Confiabilidade, Capacidade de Resposta, Competência, Acesso, Cortesia, Comunicação, Credibilidade, Segurança, Compreensão e Aspectos Tangíveis.

De modo similar, Brasil (2022) em sua portaria nº 548 de 24 de janeiro de 2022, que trata de avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos do Poder Executivo Federal, destaca dimensões específicas a serem avaliadas pelos usuários que incluem: clareza das informações, facilidade de uso, qualidade dos canais de comunicação, custo ou esforço para obtenção do serviço, disponibilidade do serviço, tempo para obtenção do serviço e eficácia.

Marques *et al* (2023) realizaram um estudo com o objetivo de analisar a relação entre a digitalização dos serviços públicos em São Paulo e a satisfação do consumidor. A pesquisa, que contou com 226 respostas, utilizou um questionário baseado em construtos adaptados do Modelo do Índice de Satisfação do Cliente Norte-Americano (ISCN), desenvolvido por Fornell (1996), que correlaciona a satisfação do consumidor por meio de variáveis de causa e efeito. Para clarificar os resultados analisados as questões foram agrupadas em quatro construtos principais: (1) qualidade percebida, (2) valor percebido, (3) expectativas, e (4) a correlação entre reclamações e lealdade. Os resultados indicaram que, embora os consumidores estejam em geral satisfeitos com os serviços públicos digitais, ainda apresentam uma taxa considerável de reclamações, dado que suas expectativas são parcialmente atendidas. Além disso, o estudo evidenciou limitações do modelo de Fornell, principalmente por sua ênfase na análise de serviços e produtos que possuem a variável de preço em sua composição.

De forma semelhante, Santos (2020) realizou uma pesquisa que teve o objetivo de mensurar o grau de sucesso dos serviços públicos digitais prestados pela Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União (SPU) na perspectiva dos seus utilizadores. Para tanto, foi testado o modelo de avaliação da satisfação de usuários de serviços de e-governo denominado COBRA. Com base em 3.203 respostas de usuários de

vinte e-serviços, foram investigados os benefícios, oportunidades, custos e riscos, além de suas relações com a satisfação dos usuários. Os resultados indicaram um ajuste parcial entre os dados da amostra e o modelo, mostrando, por um lado, que os riscos não estão associados à satisfação e, por outro, que os benefícios, oportunidades e custos explicam de forma significativa o nível de satisfação dos usuários.

O trabalho de Silva *et al.* (2019), por outro lado, teve o objetivo de desenvolver e validar um modelo para avaliar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos serviços governamentais, abrangendo três formas de oferta: presenciais, digitizados³ e parcialmente digitizados. A pesquisa seguiu uma abordagem descritiva e quantitativa, complementada por análises estatísticas e semânticas, que fundamentaram a criação do modelo denominado Modelo Brasileiro de Avaliação de Serviços Públicos (BRASP). O modelo foi elaborado especificamente para serviços públicos brasileiros e propõe três questionários para avaliar a qualidade de serviços governamentais tanto presenciais quanto digitizados e/ou parcialmente digitizados. Cada questionário é estruturado em categorias específicas: para serviços digitizados, incluem agilidade, informações, usabilidade, custo/esforço e confiabilidade; para serviços parcialmente digitizados, abrangem agilidade, informações, tangíveis, usabilidade e esforço; e, para serviços presenciais, contemplam agilidade, informações, tangíveis e custo/esforço.

De acordo com os autores, o Modelo BRASP possui embasamento científico adequado para as três modalidades de serviços e pode ser aplicado por instituições públicas de qualquer esfera federativa, independentemente do tipo de serviço.

Similarmente, a pesquisa de Ferreira (2018), buscou avaliar a qualidade dos serviços governamentais digitizados, tendo como benefício a obtenção de um modelo de avaliação de serviços governamentais digitizados no governo federal brasileiro. Para isso, foram elencados os padrões para um governo digital, as definições de serviços e serviços digitalizados, o processo pelo qual esses serviços se transformam em eletrônicos e as formas de avaliá-los. A partir da revisão da literatura e de diversas ferramentas de avaliação de serviços eletrônicos, foi desenvolvida uma ferramenta de avaliação. A ferramenta obtida foi disponibilizada para coleta de respostas de usuários reais do sistema MatrículaWeb, um serviço eletrônico pertencente a uma instituição governamental. Os dados das respostas foram submetidos a uma análise estatística, que comprovou a validade da ferramenta para o contexto apresentado.

³ Silva et al. (2019) explicam que os termos "digitalização" e "digitização" distinguem-se da seguinte forma: "A digitalização é o uso de tecnologias digitais para mudar um modelo e gerar novos valores. A digitização é o uso das tecnologias digitais para alcançar um resultado específico: transformar algo analógico em digital."

Por fim, destaca-se também o trabalho de Albar *et al.* (2017), que buscou avaliar a qualidade dos serviços digitais do governo de uma província da Indonésia. A ferramenta utilizada foi um questionário desenvolvido com base na abordagem e-GovQual, que mede a qualidade percebida dos serviços de governo eletrônico em seis dimensões: eficiência, confiança, confiabilidade, suporte ao cidadão, conteúdo e aparência das informações, e funcionalidade do ambiente de interação. Assim, é possível determinar se o serviço fornecido pelo governo atendeu às necessidades ou expectativas dos cidadãos. O questionário foi aplicado para um total de 247 respondentes e os resultados mostraram que, em geral, os cidadãos concordaram que a qualidade do governo eletrônico foi suficientemente boa e correspondeu às suas expectativas em todas as seis dimensões analisadas. Por outro lado, concluiu-se também, que a qualidade do serviço poderia ser melhorada pois o resultado obtido foi moderado.

3. METODOLOGIA

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

O presente estudo pode ser classificado como uma pesquisa de natureza empírica, que segundo Rodrigues (2007) tem como objetivo buscar soluções para problemas concretos e deve ser fundamentada na pesquisa teórica. Gil (2008, p.55) complementa que este tipo de pesquisa é caracterizada por questionar diretamente os indivíduos foco do estudo: “basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados.”.

Com relação à abordagem, este estudo utiliza o método quantitativo, que, conforme Fonseca (2012), busca examinar a frequência com que determinados eventos ocorrem, a fim de avaliar a validade do que está sendo investigado. Esse método se baseia em técnicas específicas de mensuração, tais como questionários com respostas de múltipla escolha, por exemplo. Além disso, envolve o uso de cálculos de médias e proporções, a criação de índices e escalas, bem como a aplicação de métodos estatísticos para análise dos dados coletados.

Em se tratando do tipo de pesquisa, este estudo pode ser caracterizado como pesquisa bibliográfica, que segundo Marconi e Lakatos (2003, p.183), tem como finalidade “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto, inclusive conferências seguidas de debates que tenham sido transcritos por alguma forma, quer publicadas, quer gravadas”, e também como um levantamento (*survey*) pois se busca obter informações diretamente de pessoas cujo comportamento ou opinião deseja-se compreender, utilizando questionários como instrumento. Normalmente, solicita-se a um grupo representativo de indivíduos que respondam perguntas relacionadas ao tema investigado. Posteriormente, os dados coletados são analisados quantitativamente, permitindo a obtenção de conclusões baseadas nas respostas fornecidas. (Prodanov; Freitas, 2013).

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

Segundo Marconi e Lakatos (2003, p. 223) universo ou população “é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum”. O mesmo autor também explica que a delimitação do universo implica em deixar claro quais pessoas, coisas etc que serão o foco da pesquisa, demonstrando o que tal alvo tem em comum.

Desse modo, pode-se dizer que o presente estudo tem como universo os cidadãos acima de 18 anos residentes na Paraíba.

Com relação a amostragem, Gil (2008, p. 90) explica que “a amostragem se fundamenta em leis estatísticas que lhe conferem fundamentação científica: a lei dos grandes números, a lei de regularidade estatística, a lei da inércia dos grandes números e a lei da permanência dos pequenos números”. O autor ainda descreve que ela pode ser classificada em dois grupos: amostragem probabilística e amostragem não-probabilística. A amostragem probabilística é dividida em tipos com critérios rigorosamente científicos e baseados nas leis citadas anteriormente. Por outro lado, a amostragem não-probabilística não se baseia em estatística ou matemática mas sim nos critérios adotados pelo pesquisador. Assim, a amostragem desta pesquisa será não-probabilística, do tipo “por acessibilidade ou por conveniência”, em que, conforme Prodanov e Freitas (2013, p.98) “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam, de alguma forma, representar o universo”. A amostragem não-probabilística por conveniência foi adotada devido a dificuldade de acesso a uma base de dados ampla e representativa da população da Paraíba.

De acordo com Prodanov e Freitas (2013), em geral as pesquisas sociais possuem um número tão elevado de elementos em seu universo que se torna extremamente difícil considerar a população em sua totalidade, por isso é bastante comum os pesquisadores trabalharem com uma amostra, que segundo Gil (2008, p. 90), é “o subconjunto do universo ou da população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população”. Nesse sentido, a amostra do presente estudo é de 154 pessoas residentes no estado da Paraíba e maiores de 18 anos que responderam o questionário disponibilizado no Formulários *Google* entre os dias 06 e 23 de janeiro de 2025.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Gil (2008, p. 121) define questionário como: “técnica de investigação composta por um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado”. Prodanov e Freitas (2013) instruem que o questionário deve ser objetivo, com uma extensão limitada e fornecer explicações aos respondentes quanto a natureza da pesquisa e deve motivá-los destacando a importância das respostas que serão fornecidas. Quanto às formas das perguntas utilizadas no questionário, serão elaboradas questões dos tipos fechadas, Gil (2008) explica que nas questões fechadas, é

requisitado aos participantes para que optem por uma alternativa dentre as que são expostas numa lista.

O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa foi um questionário, elaborado pela autora, composto por 10 perguntas distribuídas em 4 seções. A primeira seção trata da caracterização socioeconômica dos participantes. A segunda seção questiona os respondentes quanto ao uso de serviços públicos digitais nos últimos 12 meses. A terceira foi direcionada aos participantes que indicaram “não” na seção 2, buscando compreender os motivos que os levaram a não utilizar esses serviços, tendo como base para as alternativas a pesquisa TIC Domicílios/2023. A quarta seção foi voltada para os participantes que responderam “sim” na seção 2, solicitando que avaliassem a experiência de uso do último serviço público digital que utilizaram. Esta seção foi baseada no questionário para serviços digitais do Modelo Brasileiro de Avaliação de Serviços Públicos (BRASP), no qual foram selecionadas e adaptadas 7 questões abrangendo todas as categorias do modelo: agilidade, informações, usabilidade, custo/esforço e confiabilidade. A Tabela 1 apresenta os itens que compõem o instrumento de pesquisa e suas respectivas fontes.

Tabela 1 - Itens do instrumento de pesquisa e suas fontes

Item	Fonte
Faixa etária	Elaborado pela autora
Gênero	Elaborado pela autora
Raça/cor	Elaborado pela autora
Escolaridade	Elaborado pela autora
Renda familiar mensal	Elaborado pela autora
Dispositivo de acesso à internet	Elaborado pela autora
Uso de serviço público digital nos últimos 12 meses	Elaborado pela autora
Motivos para não uso de serviços públicos digitais	Pesquisa TIC Domicílios/2023
Último serviço público digital utilizado	Elaborado pela autora
Avaliação da experiência de uso de um serviço público digital	Modelo BRASP

Fonte: Elaboração própria (2025).

Em relação aos dados obtidos, estes serão tratados utilizando o Google Planilhas e os resultados apresentados em forma de gráficos e tabelas.

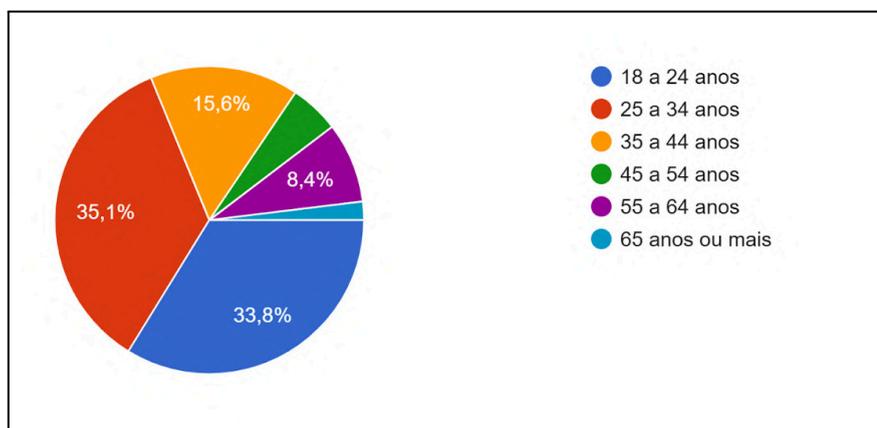
4. RESULTADOS

4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS

4.1.1 Faixa etária

Em relação à idade, observa-se a participação de respondentes de faixas etárias variadas, com predominância das faixas de 25 a 34 anos (35,1%) e de 18 a 24 anos (33,8%), conforme gráfico 1.

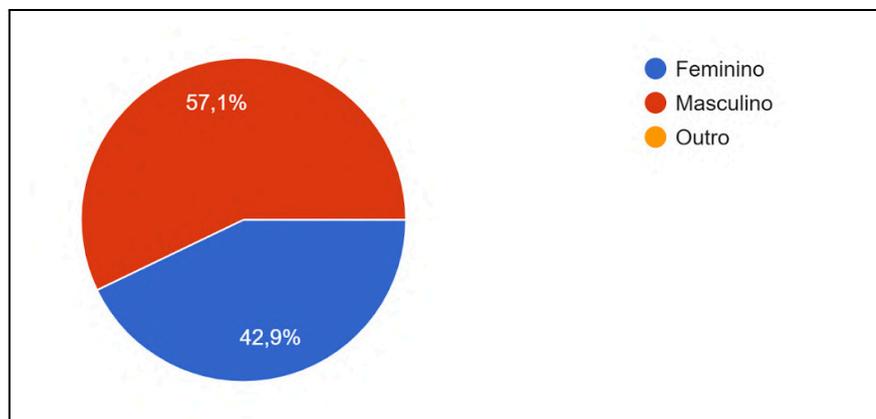
Gráfico 1 - Faixa etária



Fonte: Elaboração própria (2025).

4.1.2 Gênero

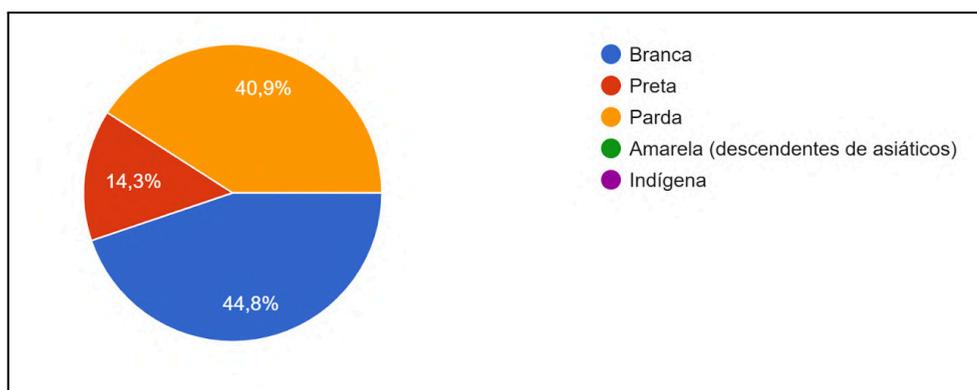
Quanto ao gênero, conforme observado no gráfico 2, houve uma participação maior de homens (57,1%) do que de mulheres (42,9%) e nenhum respondente escolheu a opção “outro”.

Gráfico 2 - Gênero

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.1.3 Raça

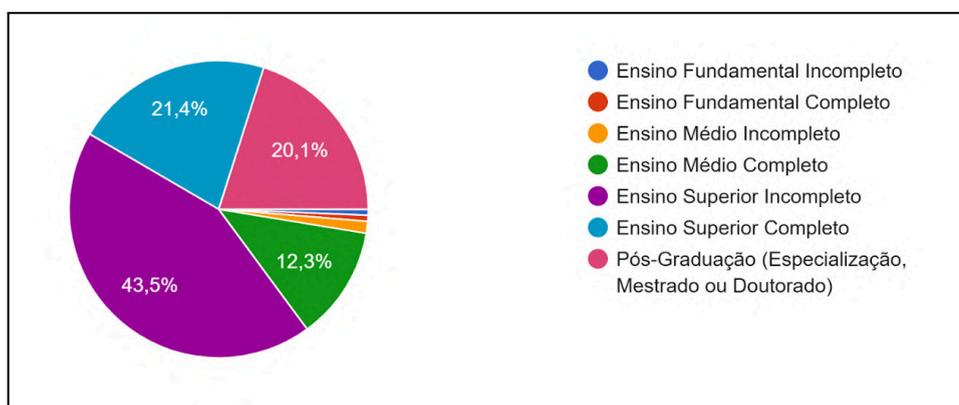
Com relação à cor/raça dos participantes, o Gráfico 3 revela uma maior participação de pessoas brancas (44,8%) e pardas (40,9%). Já as pessoas pretas representaram 14,3% do total, enquanto não houve registro de participantes indígenas ou de descendência asiática.

Gráfico 3 - Raça

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.1.4 Escolaridade

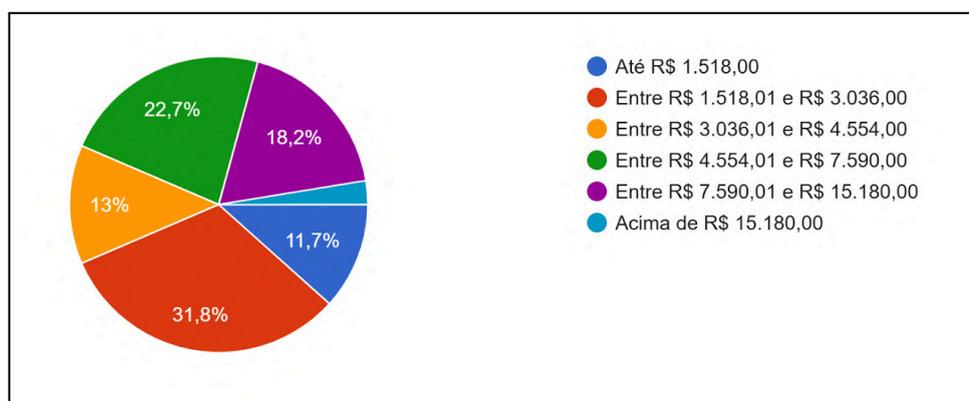
Em se tratando do nível de escolaridade, conforme observado no Gráfico 4, houveram desde participantes de nível fundamental incompleto (0,6%) até participantes com pós-graduação (20,1%), no entanto, nota-se maior predominância de respondentes com ensino superior incompleto (43,5%).

Gráfico 4 - Escolaridade

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.1.5 Renda

Quanto à renda familiar mensal, o maior percentual (31,8%) foi de participantes que afirmaram possuir renda entre R\$1.518,01 e R\$3.036,00, seguidos por respondentes com renda entre R\$4.554,01 e R\$7.590,00 (22,7%). Por outro lado, apenas 2,6% dos participantes possuem renda familiar mensal acima de R\$15.180,00, conforme o Gráfico 5.

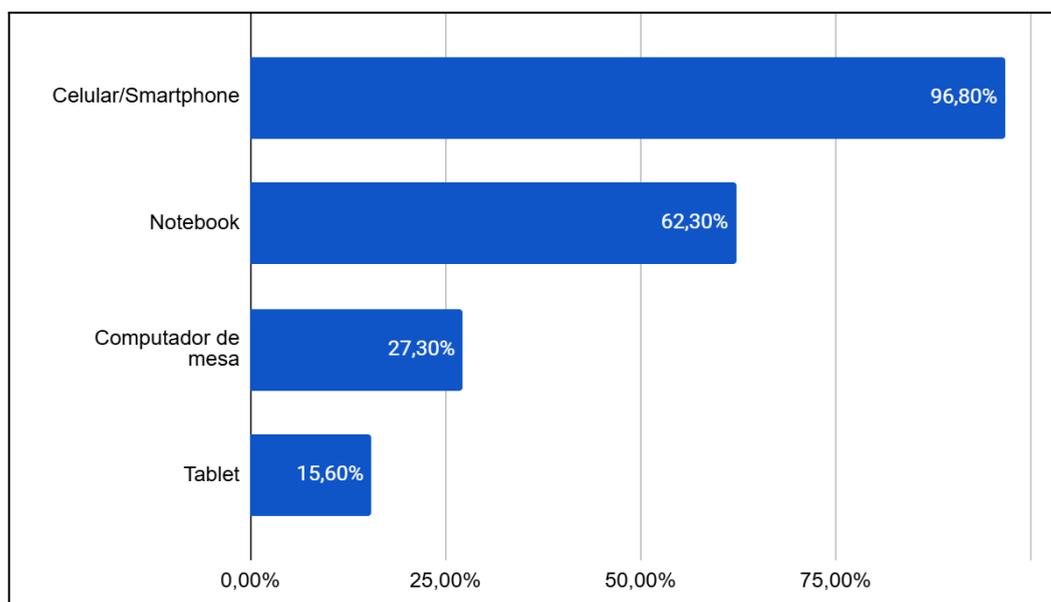
Gráfico 5 - Renda

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.1.6 Dispositivo de acesso à internet

Com relação ao tipo de dispositivo que o respondente costuma utilizar para acessar a internet, como pode ser observado no Gráfico 6, quase a totalidade dos participantes (96,8%) utilizam celular/smartphone, enquanto 62,3% utilizam notebook, 27,3% utilizam computador de mesa e 15,6% utilizam tablets. Tal predominância do celular nesse quesito está de acordo com a pesquisa TIC Domicílios/2023 que revelou que 99% dos brasileiros utilizam o celular para acessar a Internet, ou seja, há um uso praticamente universalizado deste dispositivo no país (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024).

Gráfico 6 - Dispositivo de acesso à internet

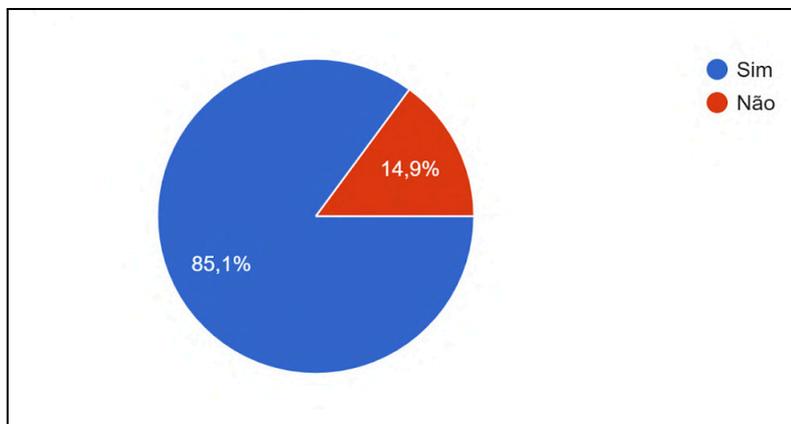


Fonte: Elaboração própria (2025).

4.2 USO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

4.2.1 Uso de serviço público digital nos últimos 12 meses

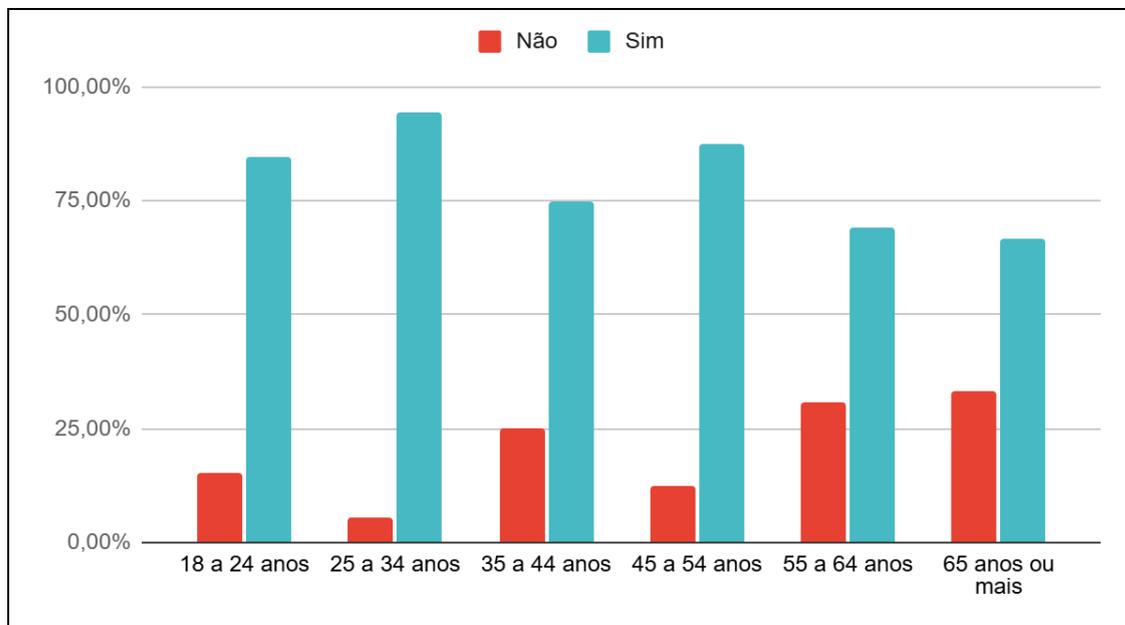
Quando questionados quanto ao uso de algum serviço público digital nos últimos 12 meses, a maioria dos participantes (85,1%) responderam “sim”, conforme Gráfico 7, percentual acima dos resultados obtidos nacionalmente para maiores de 16 anos (61%) em 2024 (CGI.br, 2024).

Gráfico 7 - Uso de serviço público digital nos últimos 12 meses

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.2.2 Uso de serviços públicos digitais em relação a idade

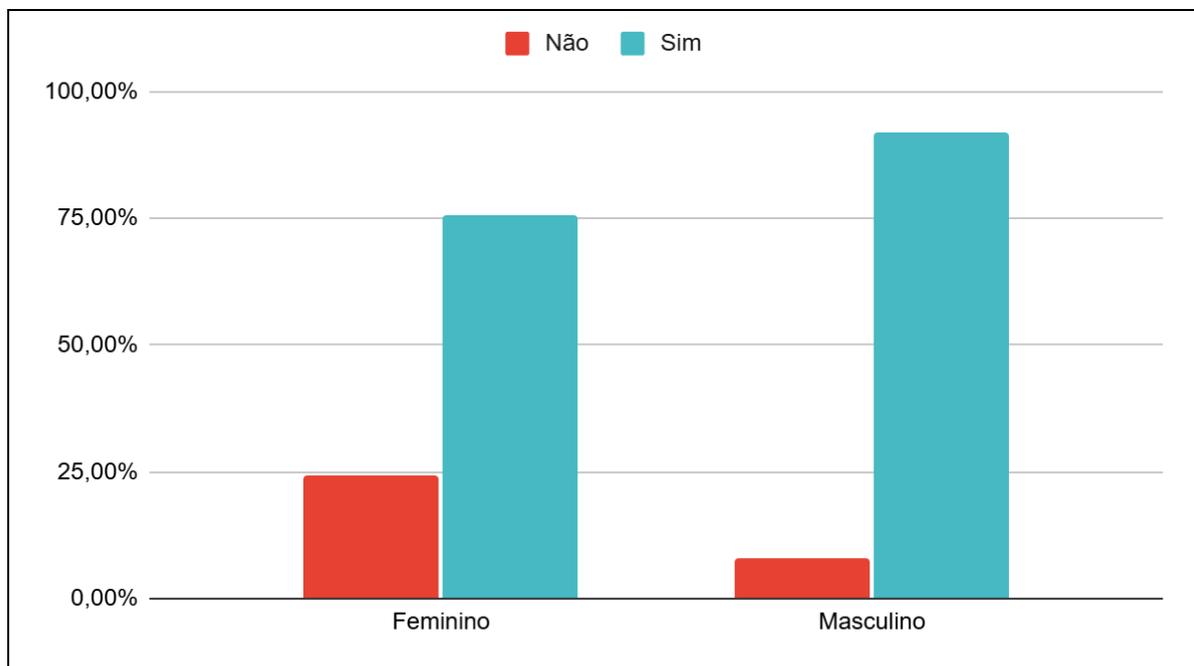
Quanto ao uso de serviços públicos digitais em relação ao gênero, pode-se observar no Gráfico 8 que o maior percentual de uso encontra-se na faixa etária de 25 a 34 anos (94,44%) enquanto os maiores percentuais de não uso encontram-se em faixas etárias mais elevadas, de 55 a 64 anos e de 65 anos ou mais. Avelino, Pompeu e Fonseca (2021) conforme citados por Medeiros Neto e Silva (2021), destacam que a população mais jovem está mais conectada do que a população idosa e que esse menor grau de conectividade pode representar um obstáculo na prestação de serviços públicos digitais para essa população.

Gráfico 8 - Uso de serviços públicos digitais por faixa etária

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.2.3 Uso de serviços públicos digitais em relação ao gênero

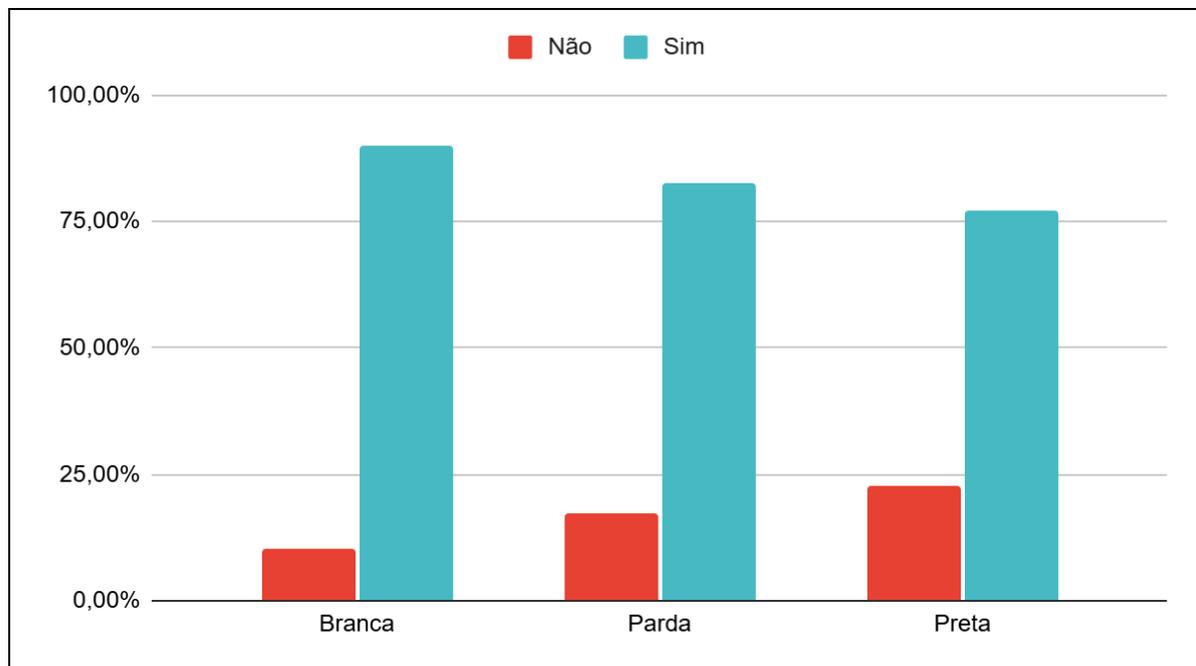
Ao analisar o uso de serviços públicos digitais em relação ao gênero, foi possível identificar, conforme Gráfico 9, um maior uso entre os homens (92,05%), enquanto entre as mulheres o uso foi de 75,76%. Resultados semelhantes foram encontrados por Silva *et al.* (2019), que identificaram um percentual de uso de 58% entre os homens. De forma similar, a pesquisa TIC Domicílios/2024 também apontou uma maior adesão masculina aos serviços públicos digitais, com 64% dos homens utilizando esses serviços, enquanto entre as mulheres a taxa foi de 58% (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024).

Gráfico 9 - Uso de serviços públicos digitais por gênero

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.2.4 Uso de serviços públicos digitais em relação à cor

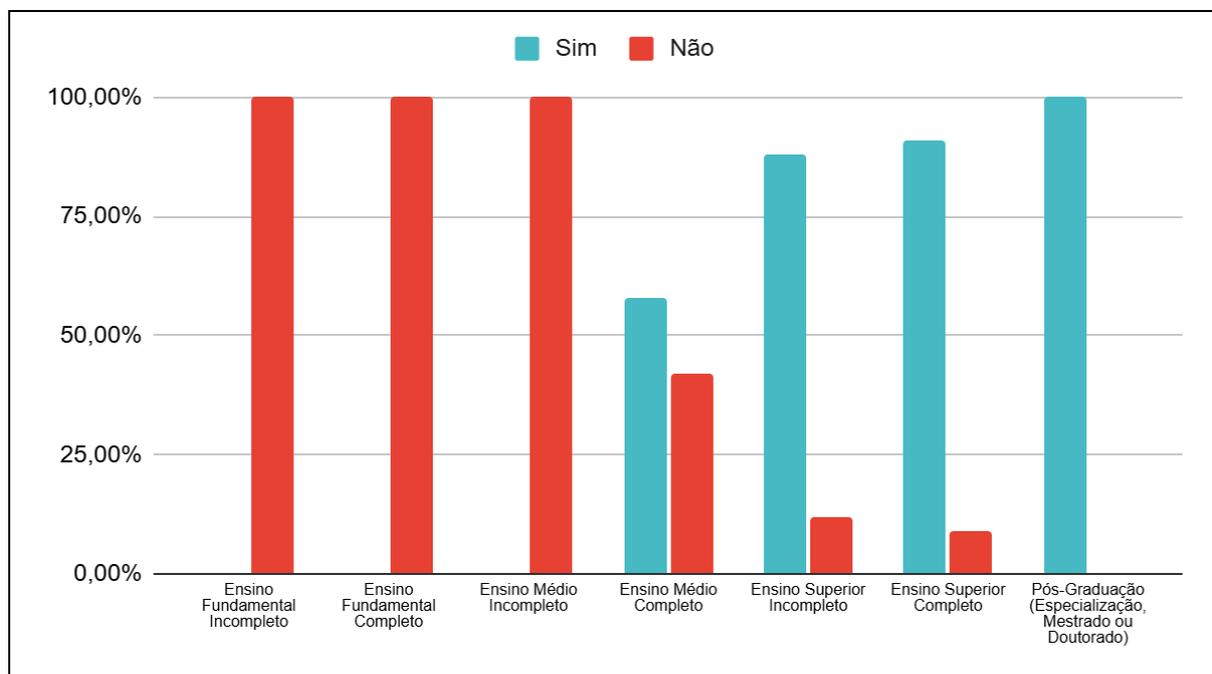
Em se tratando do uso de serviços públicos digitais em relação à cor dos respondentes, pode-se observar no Gráfico 10, que há um maior uso entre os participantes da cor branca (89,86%), em comparação com respondentes da cor parda (82,54%) e da cor preta (77,27%). Tais percentuais representam um contraste com os resultados da pesquisa TIC Domicílios/2024, que apresentou um menor percentual de uso e um maior equilíbrio na proporção de usuários de serviços públicos digitais brancos (62%), pardos (62%) e pretos (60%) (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024).

Gráfico 10 - Uso de serviços públicos digitais em relação à cor

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.2.5 Uso de serviços públicos digitais em relação à escolaridade

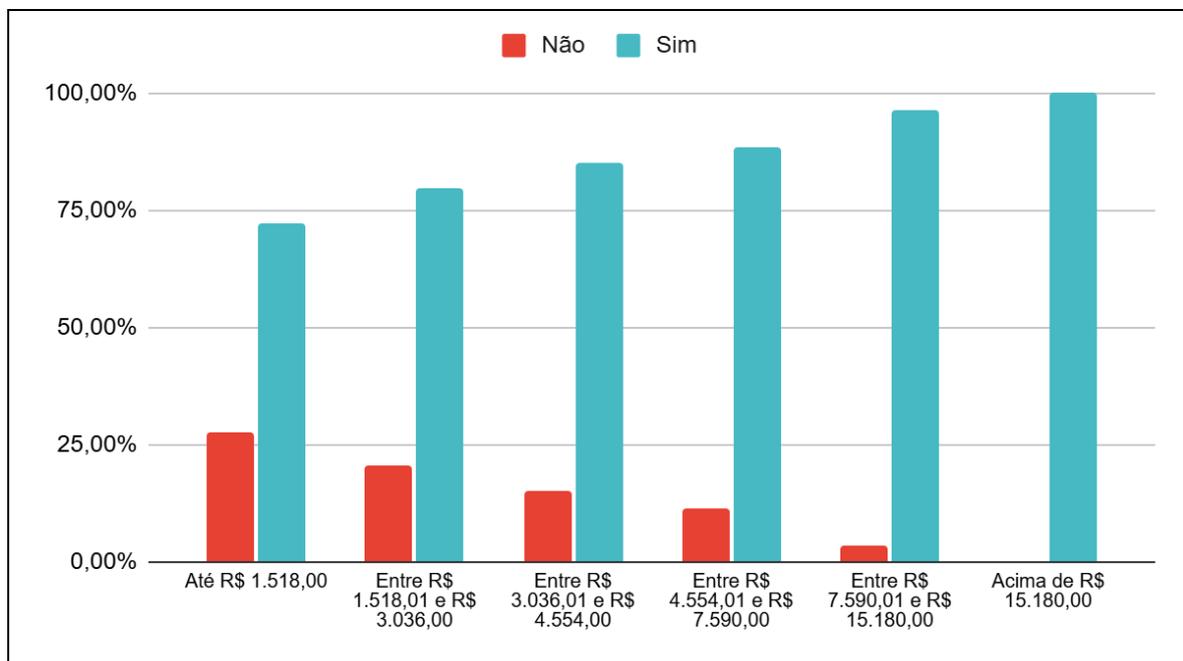
Quanto ao uso de serviços públicos digitais em relação à escolaridade, é possível observar no Gráfico 11 que a maior taxa de utilização encontra-se entre respondentes com pós-graduação (100%), enquanto a menor está entre aqueles com ensino fundamental incompleto (0%). Nota-se, ainda, uma relação direta entre o nível de escolaridade e o uso desses serviços, ou seja, quanto maior a escolaridade, maior a adesão aos serviços públicos digitais. Esse padrão também foi identificado no estudo de Silva *et al.* (2019), que verificou percentuais crescentes de uso conforme a escolaridade: ensino médio incompleto (0%), médio completo (5%), superior incompleto (33%) e superior completo (63%).

Gráfico 11 - Uso de serviços públicos digitais por escolaridade

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.2.6 Uso de serviços públicos digitais em relação à renda familiar mensal

Ao analisar o uso de serviços públicos digitais em relação à renda familiar mensal, observa-se no Gráfico 12 que a taxa de utilização tende a aumentar conforme a renda. O maior percentual de uso foi registrado entre os participantes com renda acima de R\$ 15.180,00 (100%), enquanto o menor ocorreu entre aqueles com renda de até R\$ 1.518,00 (72,22%). Tal padrão se assemelha ao encontrado pela pesquisa TIC Domicílios/2024 que aponta as classes A e B como as que mais utilizam serviços públicos digitais, com 74% e 82%, respectivamente, e as classes D e E como as que menos utilizam, com 43% de uso (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024).

Gráfico 12 - Uso de serviços públicos digitais por renda

Fonte: Elaboração própria (2025).

Os dados obtidos revelam uma diferença significativa no acesso e na utilização dos serviços públicos digitais, refletindo desigualdades associadas a condições socioeconômicas. Aspectos como gênero, raça, faixa etária, nível de escolaridade e renda exercem influência nesse cenário, podendo dificultar ou favorecer a inclusão digital de determinados grupos.

Nesse contexto, Almeida *et al.* (2004) destaca que a exclusão social e a exclusão digital estão interligadas, influenciando-se mutuamente. Os fatores que levam à exclusão social intensificam as dificuldades de acesso ao mundo digital, enquanto a falta de inclusão digital agrava ainda mais as desigualdades sociais.

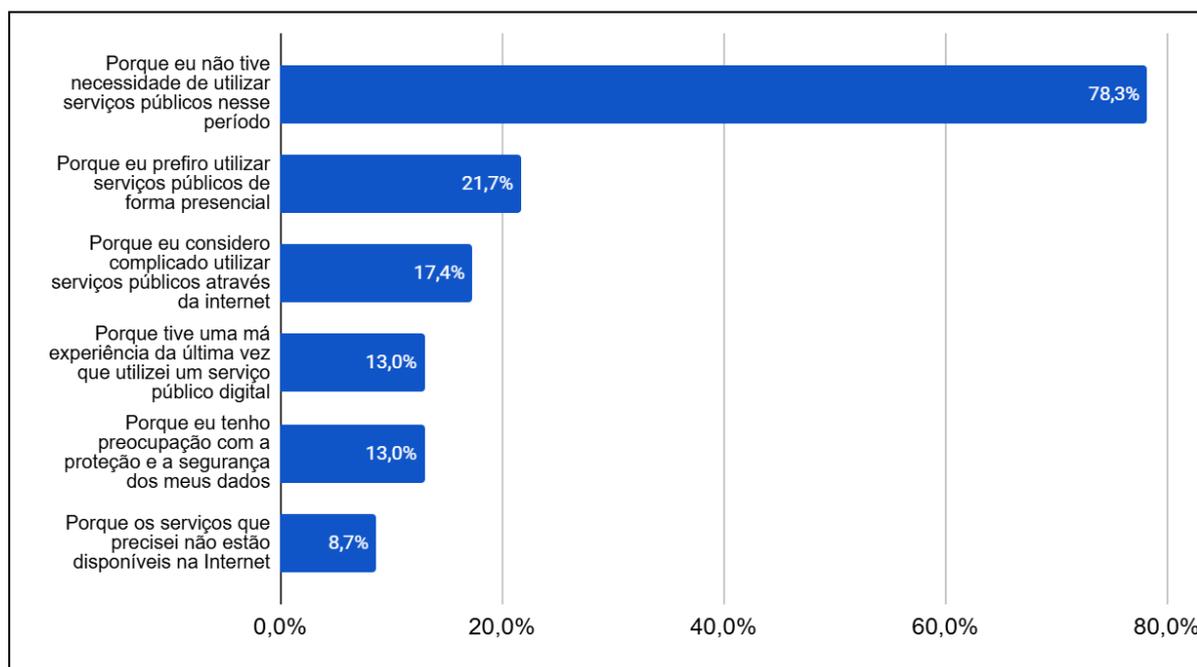
Assim, esses resultados reforçam a necessidade de políticas públicas voltadas para a inclusão digital, de modo que a digitalização dos serviços não amplie ainda mais as desigualdades existentes.

4.3 MOTIVOS PARA NÃO USO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

Quanto aos motivos para a não utilização de serviços públicos digitais nos últimos 12 meses, a maioria dos respondentes mencionou a falta de necessidade (78,3%), seguida pela preferência pelos serviços presenciais (21,7%) e pela percepção

de que são complicados de usar (17,4%), conforme ilustrado no Gráfico 13. Destaca-se que a proporção dos que preferem serviços públicos presenciais foi maior entre os participantes que possuem mais 55 anos (40%) em relação aos de 18 a 24 anos (12,5%). Além disso, nenhum participante entre 18 e 34 anos declarou considerar os serviços públicos digitais complicados, sendo todas as respostas com essa justificativa provenientes de pessoas com 35 anos ou mais. Na pesquisa TIC Domicílios/2023 (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024), o principal motivo apontado pelos participantes foi a preferência pelo atendimento presencial (72%) e, de modo similar a presente pesquisa, o percentual dos que mencionaram esse motivo foi maior entre respondentes de 60 anos ou mais (82%) em relação aos de 16 a 24 anos (48%).

Gráfico 13 - Motivos para não uso de serviços públicos digitais



Fonte: Elaboração própria (2025)

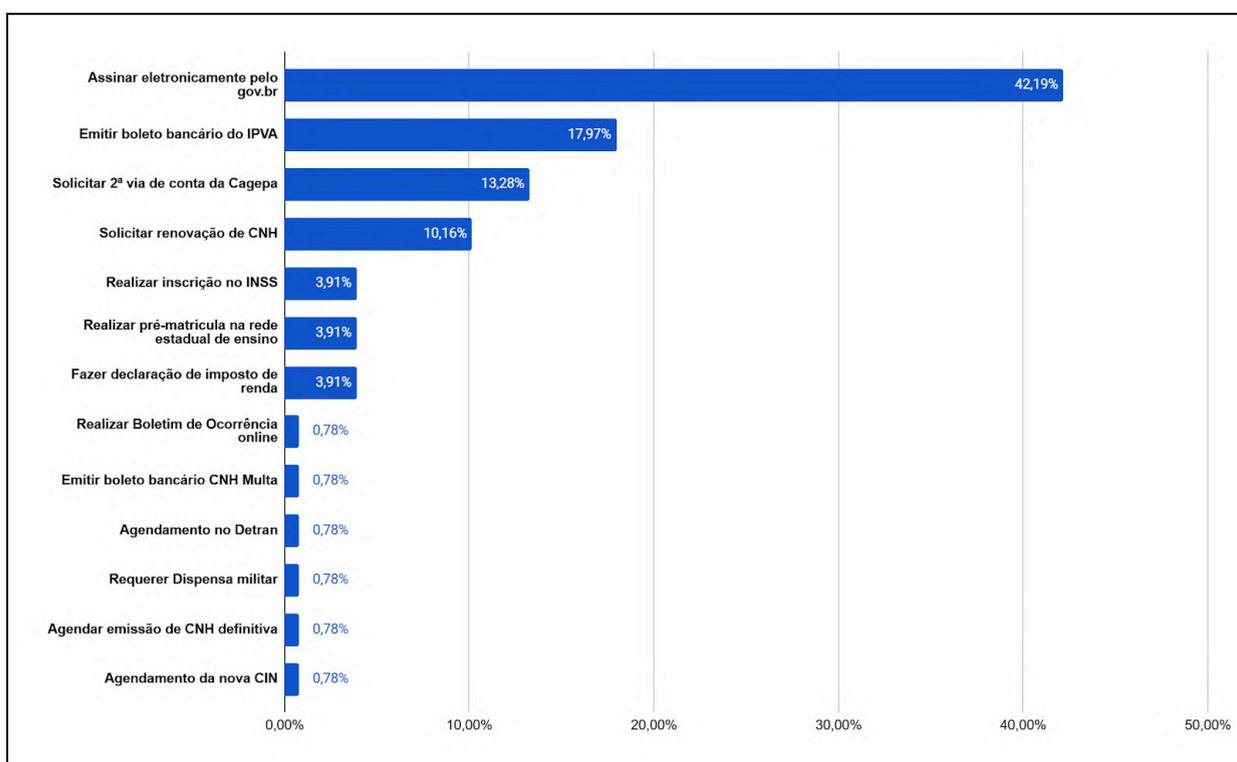
Os dados analisados demonstram que a falta de necessidade, a preferência pelo atendimento presencial e a percepção de complexidade ainda são barreiras significativas para o uso dos serviços públicos digitais. Esses fatores demonstram a importância de estratégias voltadas para a usabilidade e acessibilidade dessas plataformas, de modo a torná-las mais intuitivas e eficazes para diferentes perfis de cidadãos.

4.4 SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS AVALIADOS

4.4.1 Serviços públicos digitais utilizados

Em relação aos serviços públicos digitais que foram avaliados pelos respondentes, foi apresentada uma lista de opções nas quais os participantes poderiam escolher uma alternativa ou selecionar a opção 'outro' para inserir uma resposta personalizada. Além das 8 opções inicialmente listadas, os participantes adicionaram mais 7 respostas. Dentre os serviços mencionados, o mais utilizado foi o 'Assinar eletronicamente pelo gov.br', com 42,19%, seguido por 'Emitir boleto bancário do IPVA' (17,97%) e 'Solicitar 2ª via de conta da Cagepa' (13,28%), conforme Gráfico 14.

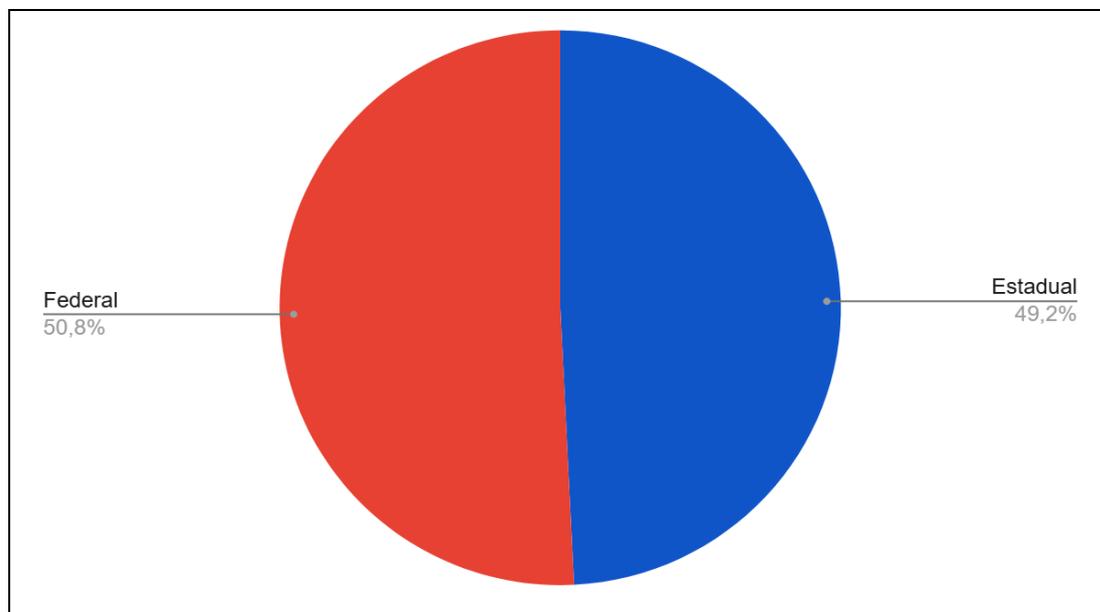
Gráfico 14 - Serviços públicos digitais avaliados



Fonte: Elaboração própria (2025)

4.4.2 Nível de governo responsável pelos serviços públicos digitais avaliados

Quanto ao nível de governo responsável pelos serviços avaliados, o Gráfico 15 apresenta um que, por uma pequena diferença, a maior parte foram serviços do governo federal (50,8%), enquanto os serviços estaduais representaram 49,2% do total.

Gráfico 15 - Nível de governo responsável pelos serviços avaliados

Fonte: Elaboração própria (2025)

4.5 AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA AO UTILIZAR UM SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

As Tabelas 2 e 3 apresentam a avaliação da experiência dos participantes ao utilizar um serviço público digital, considerando diferentes aspectos do serviço. Os itens avaliados foram baseados nas categorias do Modelo BRASP: Informações (“As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento”), Agilidade (“O tempo para obtenção do serviço foi adequado”), Usabilidade (“As páginas carregaram adequadamente” e “O visual do site era agradável”), Custo/Esforço (“O esforço para obtenção do serviço foi adequado”) e Confiabilidade (“Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras” e “O serviço cumpriu o que prometeu”). Os resultados indicam uma predominância de respostas positivas, com maior frequência de participantes concordando parcialmente ou totalmente com as afirmações avaliadas.

Os itens com maior concordância total foram "O serviço cumpriu o que prometeu" (57,25%) e "O tempo para obtenção do serviço foi adequado" (39,69%), sugerindo que a maioria dos usuários teve suas expectativas atendidas em relação à entrega e à agilidade dos serviços utilizados. Além disso, a afirmação "As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento" também recebeu um alto índice de concordância total, com 38,93%.

O item "O esforço para obtenção do serviço foi adequado" obteve um índice de concordância total de 30,53%, enquanto 32,82% concordaram parcialmente, demonstrando

uma percepção positiva, mas ainda com espaço para melhorias. De modo semelhante, "Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras" apresentou 36,64% de concordância total e 27,48% de concordância parcial, que indica que a maioria dos usuários confia na segurança dos dados fornecidos, embora haja uma parcela significativa que manifeste neutralidade (15,27%) ou discordância total ou parcial (20,61%).

Os itens "O visual do site era agradável" e "As páginas carregaram adequadamente" da categoria "Usabilidade", destacam-se como os aspectos com menor nível de concordância parcial ou total e as maiores taxas de usuários expressando opiniões neutras ou discordantes. O somatório dos percentuais de respostas neutras ou discordantes alcança 51,15% para os aspectos visuais do site e 37,40% para o carregamento das páginas.

De modo geral, os resultados indicam que a experiência dos usuários com o serviço público digital utilizado foi majoritariamente positiva, com destaque para o cumprimento das expectativas e o tempo adequado de obtenção do serviço. No entanto, a presença de avaliações discordantes, ainda que em menor proporção, aponta oportunidades de melhoria, especialmente na usabilidade e na clareza das informações fornecidas.

Tabela 2 - Avaliação da experiência ao utilizar um serviço público digital

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento	13,74%	15,27%	5,34%	26,72%	38,93%
O tempo para obtenção do serviço foi adequado	11,45%	15,27%	9,92%	23,66%	39,69%
As páginas carregaram adequadamente	9,16%	19,08%	9,16%	28,24%	34,35%
O visual do site era agradável	10,69%	21,37%	19,08%	21,37%	27,48%
O esforço para obtenção do serviço foi adequado	9,16%	16,79%	10,69%	32,82%	30,53%
Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras	10,69%	9,92%	15,27%	27,48%	36,64%
O serviço cumpriu o que prometeu	12,98%	7,63%	6,11%	16,03%	57,25%

Fonte: Elaboração própria (2025).

Tabela 3 - Resumo estatístico da avaliação ao utilizar um serviço público digital

	Média	Moda	Mediana	Mínimo	Máximo
As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento	3,66	5	4	1	5
O tempo para obtenção do serviço foi adequado	3,67	5	4	1	5
As páginas carregaram adequadamente	3,63	5	4	1	5
O visual do site era agradável	3,37	5	3,5	1	5
O esforço para obtenção do serviço foi adequado	3,63	4	4	1	5
Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras	3,70	5	4	1	5
O serviço cumpriu o que prometeu	3,98	5	5	1	5

Fonte: Elaboração própria (2025).

As Tabelas 4 e 5 exibem a avaliação dos serviços públicos digitais, diferenciando os resultados entre os níveis estadual e federal. No nível estadual (Tabela 4), o item com maior concordância total foi "O serviço cumpriu o que prometeu", com 53,97%, seguido por "As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento" (39,68%). No entanto, aspectos ligados à usabilidade e agilidade apresentaram níveis de discordância e neutralidade mais elevados. "O visual do site era agradável" teve 55,56% de opiniões discordantes ou neutras, e "O tempo para obtenção do serviço foi adequado" também registrou uma parcela significativa de respondentes que não concordaram com a afirmação (41,27%).

Tabela 4 - Avaliação dos serviços estaduais

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento	14,29%	15,87%	6,35%	23,81%	39,68%
O tempo para obtenção do serviço foi adequado	14,29%	14,29%	12,70%	23,81%	34,92%
As páginas carregaram adequadamente	7,94%	12,70%	12,70%	28,57%	38,10%
O visual do site era agradável	6,35%	30,16%	19,05%	15,87%	28,57%
O esforço para obtenção do serviço foi adequado	12,70%	17,46%	9,52%	30,16%	30,16%
Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras	9,52%	14,29%	15,87%	26,98%	33,33%
O serviço cumpriu o que prometeu	15,87%	12,70%	0,00%	17,46%	53,97%

Fonte: Elaboração própria (2025).

Já no nível federal (Tabela 5), o item com maior concordância total também foi "O serviço cumpriu o que prometeu", mas com um percentual ainda mais elevado (63,08%). Outros itens bem avaliados foram "O tempo para obtenção do serviço foi adequado" (44,62%) e "As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento" (40,00%). Por outro lado, assim como nos serviços estaduais, um ponto de atenção está na usabilidade dos serviços, com os itens "O visual do site era agradável" e "As páginas carregaram adequadamente" apresentando os maiores percentuais de discordância total ou parcial, com 24,62% e 33,85%, respectivamente.

Tabela 5 - Avaliação dos serviços federais

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento	12,31%	12,31%	4,62%	30,77%	40,00%
O tempo para obtenção do serviço foi adequado	7,69%	15,38%	7,69%	24,62%	44,62%
As páginas carregaram adequadamente	9,23%	24,62%	6,15%	27,69%	32,31%
O visual do site era agradável	15,38%	9,23%	20,00%	27,69%	27,69%
O esforço para obtenção do serviço foi adequado	4,62%	13,85%	12,31%	36,92%	32,31%
Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras	12,31%	4,62%	15,38%	27,69%	40,00%
O serviço cumpriu o que prometeu	10,77%	1,54%	12,31%	12,31%	63,08%

Fonte: Elaboração própria (2025).

Comparando os dois níveis, nota-se que os serviços federais tiveram uma avaliação globalmente mais positiva, com maiores percentuais de concordância total na maioria dos itens. O cumprimento do prometido e a agilidade na obtenção do serviço foram melhor avaliados no nível federal, enquanto no nível estadual a clareza das informações se destacou. Ambos os níveis, contudo, compartilham desafios na usabilidade, que pode ser um ponto de aprimoramentos futuros.

Os resultados evidenciam uma avaliação majoritariamente positiva dos serviços públicos digitais utilizados, mas também apontam desafios que sugerem oportunidades de aprimoramento, de forma a proporcionar uma experiência mais satisfatória aos usuários. A comparação entre os serviços estaduais e federais reforça a necessidade de estratégias

específicas para cada nível, buscando reduzir disparidades e elevar a qualidade percebida pelos cidadãos.

5. CONCLUSÃO

A transformação digital redefiniu a oferta de serviços públicos, impulsionando a adoção de tecnologias da informação e comunicação (TICs) para tornar a gestão mais eficiente, melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a transparência. A qualidade dos serviços digitais é fundamental para atender às necessidades dos cidadãos, sendo definida pelo grau em que a entrega atende às expectativas do usuário. Dessa forma, a avaliação sob a perspectiva do usuário é essencial para medir o sucesso dos serviços, identificar fragilidades e desenvolver estratégias de aprimoramento.

Diante disso, o objetivo geral deste estudo foi analisar o uso e a percepção da qualidade dos serviços públicos digitais pelos cidadãos do estado da Paraíba, identificando desafios a serem enfrentados pelo poder público para ampliar a utilização dessa forma de serviço. O estudo teve caráter quantitativo, e trouxe como instrumento de levantamento de dados um questionário online com perguntas que direcionam ao objetivo da pesquisa.

No que se refere ao primeiro objetivo específico, que busca investigar as características socioeconômicas dos cidadãos que utilizam serviços públicos digitais, os dados indicam que tais serviços são mais populares entre homens, pessoas brancas, indivíduos com idade entre 25 e 34 anos, entre pós-graduados e também entre pessoas com renda familiar mensal superior a R\$ 15.180,00. Observa-se portanto que há uma maior frequência de uso entre indivíduos mais jovens, com maior escolaridade e renda elevada, o que sugere que indivíduos jovens, com mais recursos financeiros e educacionais possuem mais facilidade para acessar e utilizar essas plataformas.

Quanto ao segundo objetivo específico, de identificar os principais fatores que contribuem para a não utilização de serviços públicos digitais no estado, os resultados demonstraram que além da falta de necessidade, há uma preferência pelos serviços presenciais e uma percepção de que serviços digitais são complicados de usar principalmente entre adultos e idosos. Além disso, os dados indicam que tais serviços são menos populares entre mulheres, pessoas pretas, indivíduos com mais de 65 anos, pessoas de baixa escolaridade e também entre aqueles com renda familiar mensal de até R\$ 1.518,00. Tais resultados evidenciam uma desigualdade no acesso e uso dos serviços públicos digitais, associada a fatores socioeconômicos como gênero, raça, idade, nível de escolaridade e renda.

O terceiro objetivo, que busca avaliar a percepção dos cidadãos que já utilizaram serviços públicos digitais em relação à sua qualidade, também foi alcançado com sucesso. Os dados obtidos mostram que a maioria dos usuários teve uma experiência positiva com o

serviço público digital utilizado, destacando-se o atendimento das expectativas e o tempo para a obtenção do serviço. Contudo, a existência de avaliações discordantes e neutras, embora em menor quantidade, sugere áreas que podem ser aprimoradas, como em relação à usabilidade, clareza das informações e a confiança na segurança dos dados fornecidos. Ademais, os resultados também demonstraram os aspectos de maior e menor satisfação dos serviços nos âmbitos estadual e federal, sendo destaques positivos nos serviços de responsabilidade do governo da Paraíba, a realização do serviço conforme prometido e a clareza das informações. Já no nível federal, o destaque foi o cumprimento do prometido e a agilidade na obtenção do serviço. Em contrapartida, ambos os níveis enfrentam desafios relacionados à usabilidade, o que pode representar uma área para melhorias futuras.

Conclui-se, portanto, que os objetivos da pesquisa foram alcançados. Contudo, é necessário destacar as limitações do estudo. Uma das principais limitações foi o número de participantes, que, embora suficiente para a análise proposta, representa uma parcela reduzida da população, o que pode restringir a generalização dos resultados. Além disso, a pesquisa foi restrita ao contexto da Paraíba, o que limita sua aplicabilidade a outras regiões. Outra limitação diz respeito à ausência de uma abordagem qualitativa, que poderia complementar a análise quantitativa e fornecer uma compreensão mais profunda das experiências dos participantes.

Por fim, sugere-se para estudos futuros a ampliação da investigação para outros estados e a adoção de uma metodologia mista, combinando dados quantitativos e qualitativos. Além disso, pesquisas futuras podem explorar variáveis como a usabilidade e acessibilidade dos serviços digitais, assim como realizar comparações entre diferentes plataformas governamentais.

REFERÊNCIAS

ALBAR, Ha Mooduto *et al.* E-government service quality based on e-GovQual approach case study in West Sumatera province. **International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology**, v. 7, n. 6, p. 2337-2342, 2017.

ALMEIDA, Lília Bilati de *et al.* O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação**, v. 2, p. 55-67, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENTIDADES ESTADUAIS E PÚBLICAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – ABEP. **Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2024**. 5. ed. Brasília: ABEP, 2024. Disponível em: <https://abep-tic.org.br/indice-abep-2024/>. Acesso em: 30 nov. 2024.

AVELINO, Daniel Pitangueira de; POMPEU, João Cláudio; FONSECA, Igor Ferraz de. **Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas**. Brasília: Ipea, 2021.

BAPTISTA, Paulo de Paula; SILVA, Wesley Vieira da; GOSS, Lirian Patty. Qualidade percebida e seus impactos sobre a satisfação, confiança e lealdade: um estudo com varejistas eletrônicos de serviços de download gratuito. **Revista de Ciências da Administração**, p. 249-277, 2011.

BRASIL. **Decreto de 3 de abril de 2000**. Dispõe sobre medidas relativas à modernização da administração pública federal no âmbito do Governo Eletrônico. Brasília: Presidência da República, 3 abr. 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/2000/dnn8917.htm. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto de 18 de outubro de 2000**. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências.. Brasília: Presidência da República, 18 out. 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/dnn/dnn9067.htm. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Portaria nº 256 de 13 de março de 2002**. Define o Programa GESAC - Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão, que trata da Universalização do Acesso à Internet. Brasília: Ministério das Comunicações, 13 mar. 2002. Disponível em: https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MC_n_256_de_1303_2002.html?searchRef=gesac&tipoBusca=expressaoExata. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 5.134, de 7 de julho de 2004**. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão [...]. Brasília: Presidência da República, 7 jul. 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5134.htm. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 7.175, de 12 de maio de 2010**. Institui o Plano Nacional de Banda Larga (PNBL). Brasília: Presidência da República, 12 mai. 2010. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7175.htm . Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto de 15 de setembro de 2011**. Institui o Plano de Ação Nacional sobre Governo Aberto e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 15 set. 2011.

Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/dsn/dsn13117.htm. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 8.638, de 16 de janeiro de 2016**. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília: Presidência da República, 16 jan. 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acesso em: 10 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.319, de 21 de março de 2018**. Institui o Sistema Nacional para a Transformação Digital e estabelece a estrutura de governança para a implantação da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital. Brasília: Presidência da República, 21 mar. 2018. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9319.htm. Acesso em: 11 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019**. Institui o portal único “gov.br” e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal. Brasília: Presidência da República, 11 abr. 2019. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d9756.htm. Acesso em: 11 nov. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Linha do tempo**. [S.l]: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 25 nov. 2019. Atualizado em 5 set. 2024. Disponível em:

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 10 nov. 2024

BRASIL. **Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020**. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 28 abr. 2020. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 11 nov. 2024.

BRASIL. **Portaria SGD/ME nº 2.496, de 2 de março de 2021**. Institui o Programa Startup Gov.br e estabelece orientações e procedimentos gerais [...]. Brasília: Secretaria de Governo Digital/Ministério da Economia, 2 mar. 2021. Disponível em:

<https://legis.sigepe.gov.br/legis/detalhar/23114>. Acesso em: 12 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Brasília: Presidência da República, 30 mar. 2021. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 12 nov. 2024.

BRASIL. **Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022.** Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais [...]. Brasília: Secretaria de Governo Digital/Ministério da Economia, 24 jan. 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-375784151>. Acesso em: 12 nov 2024.

BRASIL. **Portaria nº 6.543, de 16 de novembro de 2022.** Apresenta a atualização da Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital) para o período de 2022 a 2026. Brasília: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, 2022. Disponível em: https://antigo.mctic.gov.br/mctic/opencms/legislacao/portarias/Portaria_MCT_n_6543_de_16112022.html. Acesso em: 12 nov. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 12.069, de 21 de junho de 2024.** Dispõe sobre a Estratégia Nacional de Governo Digital e a Rede Nacional de Governo Digital – Rede Gov.br e institui a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2024 a 2027. Brasília: Presidência da República, 21 mar. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2024/decreto/d12069.htm. Acesso em: 20 out. 2024.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios 2023.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL– CGI.br. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros: TIC Domicílios 2024.** São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2024.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, Florianópolis, p. 209-242. 2020.

DEPARTAMENTO DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS. **Avaliação da Gestão da Qualidade de Serviços Públicos: um modelo estatístico para a avaliação de serviços públicos federais.** Brasília: Secretaria de Governo Digital, 2019.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito administrativo.** Rio de Janeiro: Forense, v. 33, 2020.

FERREIRA, João Paulo Alves. **Avaliação de qualidade de serviços governamentais digitizados.** 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Software) - Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. **Metodologia do trabalho científico.** Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2008.

GRONROOS, Christian. **Service, Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition**. 1. ed. New Britain: Lexington Books, 1990.

HIEN, Nguyen Manh. A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. **International Journal of Humanities and Social Sciences**, vol.8, n.1, p. 16-19, nov. 2014.

LAFUENTE, Mariano; LEITE, Rafael; PORRÚA, Miguel; VALENTI, Pablo. **Transformação digital dos governos brasileiros: Satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais**. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.18235/0003058>. Acesso em: 25 nov. 2024.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARQUES, Gabriela Zandarim *et al.* **Serviços públicos digitais: a satisfação do cidadão paulistano**. 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) - Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2023.

MARQUES NETO, Floriano Peixoto de Azevedo. Nova regulação dos serviços públicos. **Revista de Direito Administrativo**, v. 228, p. 13-30, 2002.

MEDEIROS NETO, Milton Augusto de; SILVA, Bruno Cezar. O acesso aos serviços públicos digitais e os desafios pós-pandemia. *In: Administração Pública: desafios e perspectivas da gestão pública pós-pandemia*. [S.l.]: Editora Científica, p. 13-30, 2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT – OECD. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. Paris: OECD, 2014. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406>. Acesso em: 10 dez. 2024.

ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO – OCDE. **Revisão do Governo Digital do Brasil: rumo à transformação digital do setor público**. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública, 2018. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3627>. Acesso em: 01 nov. 2024.

PARAÍBA. **Decreto nº 33.050 de 25 de junho de 2012**. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sobre o acesso a informações [...]. João Pessoa: Diário Oficial do Estado da Paraíba, 25 de junho de 2012. Disponível em: https://ouvidoria.pb.gov.br/legislacao/dec_33_050_regul_lei_12527_internet.pdf. Acesso em: 15 nov. 2024.

PARAÍBA. **Decreto nº 39.271, de 28 de junho de 2019**. Dispõe sobre a instituição do Comitê Gestor de Governança – CGG no âmbito do Poder Executivo Estadual [...]. João Pessoa: Diário Oficial do Estado da Paraíba, 29 de junho de 2019. Disponível em: <https://auniao.pb.gov.br/servicos/doe/2019/junho/diario-oficial-29-06-2019.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2024

PARAÍBA. **Decreto nº 39.815, de 6 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre a instituição do Governo Digital, no âmbito do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências. João Pessoa: Diário Oficial do Estado da Paraíba, 7 dez. 2019. Disponível em: <https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-de-administracao/legislacao/semtd/2-decreto-no-39-815-de-06-de-dezembro-de-2019.pdf/view>. Acesso em: 20 dez. 2024.

PARAÍBA. **Decreto nº 40.546, de 17 de setembro de 2020.** Institui o Sistema PBdoc de produção, gestão, tramitação, armazenamento [...]. João Pessoa: Diário Oficial do Estado da Paraíba, 18 de setembro de 2020. Disponível em: <https://auniao.pb.gov.br/servicos/doe/janeiro/setembro/diario-oficial-18-09-2020.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2024.

PARAÍBA. **Decreto nº 41.507, de 20 de agosto de 2021.** Institui a Estratégia de Governo Digital - EGD para o período de 2021 a 2026, no âmbito dos órgãos e das entidades [...]. João Pessoa: Diário Oficial do Estado da Paraíba, 21 ago. 2021. Disponível em: <https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-de-administracao/legislacao/semtd/4-decreto-n-o-41-507-de-20-de-agosto-de-2021.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2024.

PARAÍBA. **Lei nº 13.099 de 14 de março de 2024.** Altera a Estrutura Organizacional Básica da Secretaria de Estado da Administração (SEAD); cria a Secretaria Executiva de Modernização e Transformação Digital [...]. João Pessoa: Diário Oficial do Estado da Paraíba, 15 de março de 2024. Disponível em: Acesso em: 15 nov. 2024.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan *et al.* SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing** 64, 1988.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.** Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RADOS, Gregório Jean Varvakis. **Material de apoio do curso de Planejamento dos Serviços Bibliotecários.** Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

RODRIGUES, Rui Martinho. **Pesquisa acadêmica: como facilitar o processo de preparação de suas etapas.** São Paulo: Atlas, 2007.

SANTOS, Claudson Moreira. **Serviços Públicos Digitais: Avaliação de E-serviços de Gestão do Patrimônio Imobiliário Federal do Brasil na Perspetiva dos Utilizadores.** 2020. Dissertação (Mestrado em Políticas Públicas e Projectos) - Universidade de Evora (Portugal), 2020.

SILVA, Wander Cleber Pereira da *et al.* **Avaliação da qualidade em serviços públicos: relatório técnico.** Brasília: Universidade de Brasília, 2019.

STEFANO, Nara. Qualidade percebida em serviços: uma avaliação utilizando a escala SERVQUAL, GAP e índice PASC. In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção (Enegep), 29., 2009, Salvador. **Anais [...].** Salvador: Enegep, 2009.

UNITED NATIONS. **E-Government Survey 2024: accelerating digital transformation for sustainable development.** New York: Department of Economic and Social Affairs, United Nations. 2024. Disponível em:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>
Acesso em: 21 out. 2024.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Análise do uso e da percepção da qualidade dos serviços públicos digitais na Paraíba

Olá!

Esta pesquisa tem como objetivo compreender o uso e a percepção da qualidade dos serviços públicos digitais na Paraíba e é essencial para o desenvolvimento do meu Trabalho de Conclusão de Curso de graduação em Administração pelo IFPB.

Se você tem 18 anos ou mais e reside na Paraíba, convido você a responder este questionário.

✓ Suas respostas serão anônimas e analisadas de forma conjunta com as de outros participantes.

🕒 Tempo estimado: cerca de 2 minutos!

📱 Dica: Se estiver respondendo pelo celular, caso necessário, posicione-o na horizontal e deslize a barra para visualizar todas as opções.

Desde já agradeço sua colaboração!

* Indica uma pergunta obrigatória

CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÔMICAS

1. Qual é sua faixa etária? *

Marcar apenas uma oval.

- 18 a 24 anos
- 25 a 34 anos
- 35 a 44 anos
- 45 a 54 anos
- 55 a 64 anos
- 65 anos ou mais

2. Qual é o seu gênero? *

Marcar apenas uma oval.

- Feminino
 Masculino
 Outro

3. Qual é a sua raça/cor? *

Marcar apenas uma oval.

- Branca
 Preta
 Parda
 Amarela (descendentes de asiáticos)
 Indígena

4. Qual é a sua escolaridade? *

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Fundamental Incompleto
 Ensino Fundamental Completo
 Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo
 Ensino Superior Incompleto
 Ensino Superior Completo
 Pós-Graduação (Especialização, Mestrado ou Doutorado)

5. Renda familiar mensal? *

Marcar apenas uma oval.

- Até R\$ 1.518,00
- Entre R\$ 1.518,01 e R\$ 3.036,00
- Entre R\$ 3.036,01 e R\$ 4.554,00
- Entre R\$ 4.554,01 e R\$ 7.590,00
- Entre R\$ 7.590,01 e R\$ 15.180,00
- Acima de R\$ 15.180,00

6. Com que tipo de dispositivo você costuma acessar a internet? *

Marque todas que se aplicam.

- Celular/smartphone
- Computador de mesa
- Notebook
- Tablet

USO DE SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

7. Você utilizou algum serviço público digital nos últimos 12 meses? *

(Exemplos: solicitar renovação de CNH, emitir boleto bancário do IPVA, solicitar 2ª via de conta da Cagepa, realizar pré-matrícula na rede estadual de ensino, realizar Boletim de Ocorrência online, assinar eletronicamente pelo gov.br, fazer declaração de imposto de renda, realizar inscrição no INSS)

Marcar apenas uma oval.

- Sim *Pular para a pergunta 9*
- Não *Pular para a pergunta 8*

MOTIVOS PARA NÃO USO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

8. Por que você não utilizou serviços públicos digitais nos últimos 12 meses? *
(Selecione todas as opções que se aplicam)

Marque todas que se aplicam.

- Porque eu prefiro utilizar serviços públicos de forma presencial
- Porque eu não tive necessidade de utilizar serviços públicos nesse período
- Porque eu considero complicado utilizar serviços públicos através da internet
- Porque tive uma má experiência da última vez que utilizei um serviço público de forma digital
- Porque eu tenho preocupação com a proteção e a segurança dos meus dados
- Porque os serviços que precisei não estão disponíveis na Internet

AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA AO UTILIZAR UM SERVIÇO PÚBLICO DIGITAL

9. Qual foi o último serviço público digital que você utilizou? *
(A lista abaixo apresenta apenas alguns exemplos, caso o serviço utilizado não esteja entre as alternativas, adicione-o na opção "Outros")

Marcar apenas uma oval.

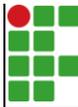
- Solicitar renovação de CNH
- Emitir boleto bancário do IPVA
- Solicitar 2ª via de conta da Cagepa
- Realizar pré-matrícula na rede estadual de ensino
- Realizar Boletim de Ocorrência online
- Assinar eletronicamente pelo gov.br
- Fazer declaração de imposto de renda
- Realizar inscrição no INSS
- Outro: _____

10. Como foi sua experiência na última vez que você utilizou um serviço público digital? *

(Indicar o grau de concordância/discordância em relação às afirmativas apresentadas)

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo, nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
As informações e os conteúdos foram de fácil entendimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo para obtenção do serviço foi adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As páginas carregaram adequadamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O visual do site era agradável.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O esforço para obtenção do serviço foi adequado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Considero que as informações que forneci durante a utilização do serviço estão seguras.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O serviço cumpriu o que prometeu.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
	Campus João Pessoa - Código INEP: 25096850
	Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, CEP 58015-435, João Pessoa (PB)
	CNPJ: 10.783.898/0002-56 - Telefone: (83) 3612.1200

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Entrega da Versão Final TCC 2024.2 - Lizandra Cordeiro Severo

Assunto:	Entrega da Versão Final TCC 2024.2 - Lizandra Cordeiro Severo
Assinado por:	Lizandra Cordeiro
Tipo do Documento:	Anexo
Situação:	Finalizado
Nível de Acesso:	Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência:	Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Lizandra Cordeiro Severo, DISCENTE (20211460060) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 22/03/2025 12:20:54.

Este documento foi armazenado no SUAP em 22/03/2025. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1430427

Código de Autenticação: 7553a800a0

