idp

DEBATES EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

10.06.2021

Nº 50

GOVERNO DIGITAL E UM NOVO PARADIGMA DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE: A IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA DE TRABALHO DE DIGITAL

RICARDO DE SOUZA MOREIRA

www.idp.edu.br

debates em
administração
pública

GOVERNO DIGITAL E UM NOVO PARADIGMA DE RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE: A IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA DE TRABALHO DE DIGITAL

RICARDO DE SOUZA MOREIRA[1]

[1] Ricardo de Souza Moreira é Mestre em Administração Pública pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP). E-mail: ricardo.desouzamoreira@gmail.com

.

DEBATES EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

IDP

O IDP é um centro de excelência no ensino, na pesquisa e na extensão nas áreas da Administração Pública, Direito e Economia. O Instituto tem como um de seus objetivos centrais a profusão e difusão do conhecimento de assuntos estratégicos nas áreas em que atua, constituindo-se um *think tank* independente que visa contribuir para as transformações sociais, políticas e econômicas do Brasil.

DIREÇÃO E COORDENAÇÃO

Diretor Geral
Francisco Schertel
Coordenador do Mestrado em Administração Pública
Caio Cordeiro de Resende
Coordenador do Mestrado em Economia
José Luiz Rossi

CONSELHO EDITORIAL

Coordenação
Paulo Alexandre Batista de Castro
Supervisão e Revisão
Renan Holtermann, Matheus Gonçalves, Mathias Tessmann, Milton Sobrinho, Alessandro Freire, Jackline Oliveira e Anderson Silva
Comunicação e Marketing
Antonio Zaninetti e Daniel Jordão
Projeto gráfico e diagramação
Juliana Vasconcelos

www.idp.edu.br

Revista Técnica voltada à divulgação de resultados preliminares de estudos e pesquisas aplicados em desenvolvimento por professores, pesquisadores e estudantes de pós-graduação com o objetivo de estimular a produção e a discussão de conhecimentos técnicos relevantes na área de Administração Pública.

Convidamos a comunidade acadêmica e profissional a enviar comentários e críticas aos autores, visando o aprimoramento dos trabalhos para futura publicação. Por seu propósito se concentrar na recepção de comentários e críticas, a Revista Debates em Administração Pública não possui ISSN e não fere o ineditismo dos trabalhos divulgados.

As publicações da Revista estão disponíveis para acesso e download gratuito no formato PDF. Acesse: www.idp.edu.br

As opiniões emitidas nesta publicação são de exclusiva e inteira responsabilidade dos autores, não exprimindo, necessariamente, o ponto de vista do IDP.

Qualquer citação aos trabalhos da Revista só é permitida mediante autorização expressa do(s) autor(es).

debates em administração pública

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 8
2. REVISÃO DE LITERATURA 11
2.1. Acesso à Internet no Brasil 11
2.2 Usabilidade e acessibilidade na Internet 11
2.3 Prestação de serviços públicos digitais no Brasil 12
2.4 Carteira de Trabalho 13
3. CONTEXTO DA IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL 15
3.1 Transformação do processo: necessidade de deslocamento e tempo de espera 15
3.2 Simplificações em processos administrativos 15
3.3 Proatividade do empregado em casos de divergência 16
3.4 Facilidade de acesso a benefícios 17
4. METODOLOGIA: ESTUDO DE CASO 19
4.1. Documentação examinada 20
4.2. Registros em arquivos analisados 20
4.2.1. Registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play 20
4.2.2. Registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego 20
4.2.3. Registros de indicações de divergências 21
5. ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO 21
5.1 Documentação - Relatórios de Pesquisa com Usuários 21
5.2. Registros em arquivos 23
5.2.1. Registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play 23
5.2.2. Registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego 27

idp

5.2.3. Registros de indicações de divergência 30
6. CONCLUSÃO 33
REFERÊNCIAS 35

Resumo: Este artigo é um recorte da Dissertação de Mestrado intitulada "Governo Digital e um Novo Paradigma de Relacionamento com a Sociedade: A implantação da Carteira de Trabalho Digital", que se dedicou ao estudo dos resultados desse aplicativo do governo federal no contexto da prestação de serviços públicos por meio de plataformas digitais. O trabalho buscou responder à pergunta de pesquisa: como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão? A fim de confirmar ou refutar a hipótese de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão, o estudo teve o objetivo geral de compreender os efeitos da prestação de serviços públicos digitais no País e examinar a Carteira de Trabalho Digital em seu primeiro ano de implantação, o qual compreende o período de setembro de 2019 a setembro de 2020. A metodologia empregada foi a pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência (documentação e registros em arquivos), conforme preconizado por Yin (2015). A documentação examinada consistiu em relatórios de pesquisa com usuários, enquanto os registros em arquivos envolveram: os comentários postados na loja de aplicativos Google Play, os registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego e os registros do serviço de indicação de divergências de informações constantes Carteira de Trabalho Digital, do período de setembro de 2019 a setembro de 2020. O estudo, além de corroborar a hipótese de pesquisa, sugere que o telefone celular deve ser o dispositivo preferencial para a prestação de serviços públicos digitais, uma vez que é o principal canal de acesso à Internet no País, indica que: i) o atendimento presencial caiu de 97% em outubro de 2019 para 24% em maio de 2020; ii) a participação da Carteira de Trabalho Digital cresceu de 1%, em outubro de 2019, para 62% em maio de 2020; iii) o uso do serviço de acompanhamento da vida laboral e indicação de divergências cresceu 1.063%, desde a implantação do serviço; iv) os entrevistados atribuíram a nota média de 8,45 (escala de 0 a 10) ao aplicativo da Carteira de Trabalho Digital e que 80% são favoráveis à substituição da Carteira de Trabalho em papel pela versão digital; e v) a facilidade de uso e de acesso às informações da vida laboral estão entre as principais razões para a avaliação positiva do aplicativo.

Palavras-chave: Carteira de Trabalho Digital. Serviços públicos digitais. Governo Digital.

Abstract: This article is an excerpt from the master's degree dissertation entitled "Digital Government and a New Paradigm of Relationship with Society: The implantation of the Digital Work Card", which was dedicated to the study of the results of this application of the federal government in the context of the provision of services through digital platforms. The study sought to answer the research question: how does the provision of public services through the Digital Work Card favor the use of these services by the citizen? To confirm or refute the hypothesis that the provision of services through the Digital Work Card facilitates access and results in an increase in the use of these services by the citizen, the study had the general objective of understanding the effects of the provision of digital public services in the country and examine the Digital Work Card in its first year of implementation, which covers the period

from September 2019 to September 2020. The methodology used was case study research, using multiple sources of evidence (documentation and records in files), as recommended by Yin (2015). The documentation examined consisted of research reports with users, while the records in files involved: the comments posted on the Google Play app store, the records of the data related to the Unemployment Insurance claims and the records of the service of information divergence Digital Work Portfolio, from September 2019 to September 2020. The study, in addition to corroborating the research hypothesis, suggests that the cell phone should be the preferred device for the provision of digital public services, since it is the main Internet access channel in the country, indicates that: i) face-to-face service dropped from 97% in October 2019 to 24% in May 2020; ii) the participation of the Digital Work Portfolio increased from 1%, in October 2019, to 62% in May 2020; iii) the use of the work life monitoring service and the indication of differences has grown by 1,063%, since the service was implemented; iv) the interviewees attributed the average score of 8.45 (scale from 0 to 10) to the Digital Work Card application and that 80% are in favor of replacing the paper work card for the digital version; and v) ease of use and access to information on working life are among the main reasons for the positive evaluation of the application.

Keywords: Digital Work Card. Digital public services. Digital Government.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo é um recorte da Dissertação de Mestrado intitulada "Governo Digital e um Novo Paradigma de Relacionamento com a Sociedade: A implantação da Carteira de Trabalho Digital", vinculada ao Programa de Mestrado em Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP), na área de interesse "Políticas Públicas e Gestão Governamental"[2]. Trata-se do exame da Carteira de Trabalho Digital em seu primeiro ano de implantação, no período de setembro de 2019 a setembro de 2020.

A transformação digital da administração pública envolve a utilização de tecnologias digitais para trazer eficiência na oferta de serviços, trazendo uma experiência simples, eficiente e intuitiva para os cidadãos no relacionamento com o governo. Estudos de abrangência internacional publicados pela ONU[3] (2017) e pelo BID[4] (2019) afirmam que o uso de soluções digitais favorece a construção de um setor público mais efetivo, frente a onda tecnológica mundial conhecida como a 4ª revolução industrial[5]. Dentre as potenciais vantagens relativas à transformação digital no setor público, cabe citar: i) a eficiência que imprime à oferta de serviços com o foco voltado às necessidades do cidadão, especialmente nos casos em que existe a dificuldade de deslocamento aos postos de atendimento presencial; e ii) a redução de custos no processo de prestação e consumo de serviços, na medida em que possibilita, aos governos, a assertividade na alocação de servidores e a otimização de infraestruturas de tecnologia da informação e comunicação e, aos cidadãos, a economia de valores relativos ao transporte e a alimentação inerentes ao atendimento presencial.

Contudo, de acordo com esses mesmos estudos, em países em desenvolvimento, como o Brasil, o preço da banda larga, as baixas velocidades para *download* e *upload* e a falta de habilidades digitais limitam as atividades na Internet e os ganhos com a implantação de serviços públicos prestados por meio de plataformas digitais. De fato, o Brasil é o quarto país com maior número absoluto de usuários de Internet[6], com 134 milhões de pessoas conectadas

---

[2] Agradeço ao meu orientador Professor Doutor Felipe Lopes da Cruz pela amizade, pelos ensinamentos compartilhados e pela orientação assertiva e precisa, a qual foi basilar para a realização da pesquisa que ensejou este artigo.

3 Organização das Nações Unidas (ONU), Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), 2017.

4 Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Estratégia de país do BID com Brasil (2019-2022), 2019.

5 A Quarta Revolução Industrial termo cunhado por Klaus Martin Schwab para designar a convergência de tecnologias digitais, físicas e biológicas.

[6] Relatório publicado pela Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD). Disponível em https://brasil.un.org/pt-br/77784-brasil-e-o-quarto-pais-com-mais-usuarios-de-internet-do-mundo-diz-relatorio-da-onu. Acesso em 9 de dez. de 2020

e, porém, está classificado em 20º lugar no ranking da ONU[7] que avalia os governos digitais nos 193 países membros. Nesse contexto, a necessidade de compreensão de como acontecem o acesso à Internet e a prestação de serviços públicos digitais no país justificam a relevância e a atualidade do estudo acerca dos efeitos da prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital.

Em 2021, a Carteira de Trabalho Digital destacou-se como o aplicativo do governo federal mais utilizado no país. Desde a implantação, em setembro de 2019, até o mês de março de 2021 já havia mais de 323 milhões de acessos realizados por mais de 37 milhões de usuários. Isto porque, além do serviço de emissão do documento, o aplicativo oferece outros serviços digitais, com destaque para: o acompanhamento da vida laboral do trabalhador, a possibilidade de indicar divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo, a solicitação do Seguro-Desemprego[8] e a interposição de recurso contra eventual indeferimento da solicitação.

Assim, considerando que a transformação digital de serviços públicos surge como estratégia para garantir a eficiência na prestação e a satisfação dos usuários, a pergunta que norteou a pesquisa foi: como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão?

A fim de confirmar ou refutar a hipótese de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão, o estudo teve o objetivo geral de compreender os efeitos da prestação de serviços públicos digitais no País e examinar a Carteira de Trabalho Digital em seu primeiro ano de implantação, o qual compreende o período de setembro de 2019 a setembro de 2020 Os objetivos específicos foram: 1) identificar, com base na literatura, os fatores que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil; 2) averiguar se foram confirmados empiricamente algum dos fatores descritos pela literatura que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil; 3) avaliar se a implantação do serviço para a solicitação do Seguro-Desemprego na

[7]Notícia publicada no portal gov.br. disponível em: https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2020/julho/governo-eletronico-onu-classifica-brasil-entre-os-20-paises-com-melhor-oferta-de-servicos-publicos-digitais. Acesso em 9 de dez. de 2020.

[8] O programa do Seguro-Desemprego foi instituído pela Lei nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, e tem por finalidade: I - prover assistência financeira temporária ao trabalhador desempregado em virtude de dispensa sem justa causa, inclusive a indireta, e ao trabalhador comprovadamente resgatado de regime de trabalho forçado ou da condição análoga à de escravo; II - auxiliar os trabalhadores na busca ou preservação do emprego, promovendo, para tanto, ações integradas de orientação, recolocação e qualificação profissional. Informação disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7998compilado.htm. Acesso em 23 de ago. de 2020.

Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso desse serviço; 4) compreender se a implantação do serviço para indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo na Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso desse serviço; e 5) identificar boas práticas que possam ser utilizadas na implantação de outros serviços digitais.

Para fins de apresentar os resultados da pesquisa, este artigo foi estruturado em seis capítulos. O primeiro é esta introdução. O segundo capítulo ocupa-se da revisão da literatura, a qual aborda o acesso à Internet no País, a prestação de serviços públicos digitais no Brasil e a Carteira de Trabalho. O terceiro, examina a experiência da implantação da Carteira de Trabalho Digital. O quarto capítulo apresenta a metodologia empregada no trabalho, que consiste na pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência (Yin, 2015). O quinto capítulo discute os achados decorrentes da análise e da triangulação das diferentes fontes de evidência, as quais subsidiaram a corroboração da hipótese de pesquisa. Por fim, o sexto capítulo apresenta a conclusão do trabalho e as sugestões para futuras pesquisas.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1. Acesso à Internet no Brasil

A pesquisa TIC Domicílios 2019[9], publicada em maio de 2020, revela que a quantidade de usuários da Internet no País alcançou 74% da população. Aproximadamente 134 milhões de indivíduos da faixa etária a partir de 10 anos estão conectados à Internet[10]. Entretanto, o grau de acesso à rede não é homogêneo entre os usuários brasileiros. Os dados da pesquisa demonstram que 99% dos usuários conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se, exclusivamente, por esse dispositivo. O uso exclusivo do telefone celular para acessar a Internet foi mais frequente entre os usuários com renda familiar de até um salário-mínimo (79%), analfabetos (90%) e residentes em zonas rurais (79%). A pesquisa também evidenciou a ausência de Wi-fi em 35% dos lares, cuja renda familiar é de até um salário-mínimo. Essa diferenciação no grau de acesso à rede e a falta de habilidades digitais que diminuem a capacidade de se beneficiar dos avanços tecnológicos têm merecido a atenção de diferentes autores.

Para Arretche (2019), os internautas que contam com acesso doméstico à banda larga com velocidade acima de 4 Mbps e uso de computadores, fatores associados a um maior engajamento *on-line*, constituem uma elite digital. De outro modo, os usuários que dependem de telefones celulares, conexões de baixa qualidade e acesso em lugares públicos, limitando o engajamento, são classificados pela autora como internautas de segunda classe.

Barbosa *et al* (2020) destacam que são identificados outros dois níveis de exclusão digital entre os usuários que superaram a barreira do acesso à rede no Brasil. As desigualdades de acesso em razão da renda, da faixa etária e do grau de instrução caracterizam um segundo nível de exclusão digital. A dificuldade de se beneficiar dos avanços das novas tecnologias por falta de habilidades digitais revela um terceiro nível de exclusão.

2.2 Usabilidade e acessibilidade na Internet

Além da divisão digital caracterizada pela heterogeneidade no grau de acesso à rede, o uso dos serviços prestados por meio da Internet também é influenciado por outros fatores, tais como a usabilidade e acessibilidade. A usabilidade corresponde ao grau de

[9] A coleta dos dados foi realizada por entrevistas face a face entre outubro de 2019 e março de 2020.
[10] De acordo com a pesquisa TIC Domicílios 2019, 47 milhões de brasileiros ainda não têm acesso a Internet e estão submetidos à exclusão digital.

facilidade que o usuário tem ao utilizar um sistema e a acessibilidade representa a possibilidade de uso de um sistema por usuário com ou sem deficiência (FUCUSHIMA, MARQUES e PARRÃO, 2020).

No que se refere à usabilidade, Fucushima, Marques e Parrão (2020) e Marega (2018) afirmam que quanto menor o esforço, o tempo gasto e a quantidade de ações requeridas para alcançar o resultado, melhor será aceitação do sistema e maior será sua utilização. O contrário pode causar a desistência ao tentar utilizar o *site*. Na visão das autoras existem itens fundamentais para facilitar a usabilidade: 1) ferramentas de busca para que o usuário encontre facilmente o que procura; 2) arquitetura da informação que torne simples a experiência de uso do *website*; 3) apresentação amigável do conteúdo (tamanho da letra, cor, mesmo desempenho e qualidade em diferentes dispositivos); 4) informações claras sob as condições de uso do *website* (preços, prazos, formas de pagamento, política de segurança e de uso de dados etc.); e 5) interface[11] responsiva (deve ser adaptada para uso em plataformas *mobiles*, além do computador de mesa). As autoras recordam, ainda, que para Nielsen (1990), a usabilidade em dispositivos móveis é fundamental para a sua utilização (especialmente nos *smartphones*). Os *smartphones* possuem limitações inerentes a sua tecnologia, como tela reduzida, recursos de entrada limitados, redes de internet também limitadas e planos com preços elevados para grande parcela da população. Essas limitações tornam a facilidade de interação com a interface (usabilidade) indispensável para que a experiência de uso seja satisfatória e conclusiva (FEIJÓ, GONÇALVES e GOMEZ, 2013; NIELSEN, 1990). Nessa direção, Feijó, Gonçalves e Gomez (2013) e Preece (2005) defendem o uso das dez heurísticas de usabilidade criadas por Nielsen e Molich para avaliação de interfaces: 1) visibilidade do status do sistema; 2) compatibilidade do sistema com o mundo real; 3) controle do usuário e liberdade; 4) consistência e padrões; 5) ajuda para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros; 6) prevenção de erros; 7) reconhecimento em vez de memorização; 8) flexibilidade e eficiência de uso; 9) estética e *design* minimalista; e 10) ajuda e documentação. As heurísticas possibilitam a elaboração de métodos de avaliação de usabilidade que podem ser utilizados em qualquer fase de desenvolvimento de projetos de *webservices*.

2.3 Prestação de serviços públicos digitais no Brasil

[11] A comunicação entre o usuário e o sistema é realizada através da interface, ou seja, um site pode estar fadado ao fracasso caso o usuário não consiga interagir com a interface do site. (FUCUSHIMA, MARQUES e PARRÃO, 2020, p. 3)

Do mesmo modo que acontece com o acesso à Internet, o acesso aos serviços públicos digitais[12] no Brasil não é homogêneo. Cunha, Frega e Lemos (2010) afirmavam que o aparelho celular era a única alternativa de comunicação para grande parte das famílias brasileiras. Passada uma década essas afirmações continuam atuais. Conforme já comentado, os resultados da pesquisa TIC Domicílios 2019 demonstram que 99% dos usuários conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se exclusivamente por esse dispositivo. Esses dados indicam que a prestação de serviços públicos digitais sem versão para telefones móveis pode ser inacessível para a maior parte dos usuários, algo em torno de 77 milhões de brasileiros.

Todavia, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2019[13] evidencia que há uma defasagem na oferta de serviços públicos para dispositivos móveis. Os dados revelam que 23% dos órgãos públicos federais, 40% dos órgãos públicos estaduais e 41% das prefeituras ainda não disponibilizam recursos em websites adaptados para dispositivos móveis. Deste modo, resta claro que é necessário aumentar a oferta de serviços públicos adaptados para telefone celular, a fim de evitar que os usuários que acessam a Internet exclusivamente por esse dispositivo tenham dificuldades na utilização dos serviços digitais.

2.4 Carteira de Trabalho

Oliveira e Pinho (2019) definem a Carteira de Trabalho e Previdência Social como um documento que registra a vida profissional do trabalhador, onde são anotadas, entre outras informações: data de admissão, salário, pagamento das férias e data de desligamento. Os autores consideram o registro dessas informações fundamental para assegurar os direitos trabalhistas.

Pero (1992) observa que o salário médio dos empregados com carteira de trabalho assinada é superior ao dos sem carteira de trabalho assinada. A autora afirma que a carteira de trabalho é aceita pelos pesquisadores como um indicador de “bom” e de “mau” emprego na economia. No mesmo caminho, Barros e Varandas (1987) esclarecem que a diferença salarial entre os trabalhadores com carteira assinada e aqueles sem carteira assinada é maior nas ocupações em que o grau de formalização é maior e o salário é mais elevado. Barros, Reis

[12] Para fins deste estudo, entende-se que: 1) “serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado” (MEIRELLES, 1990, p.285); 2) serviço público digital é a prestação de serviços por meio das TIC (CUNHA e MIRANDA, 2013; ARAÚJO, REINHARD e CUNHA, 2018).

[13] O objetivo geral da pesquisa TIC Governo Eletrônico é produzir indicadores e estatísticas que permitam compreender a incorporação das TIC nos órgãos públicos brasileiros e o seu uso para a oferta de serviços públicos. (PESQUISA TIC GOVERNO 2019)

e Rodriguez (1990), ao estudarem os efeitos da Carteira de Trabalho no setor da construção civil, revelam que a diferença salarial no setor varia entre 16% e 27% a favor dos empregados que ocupam postos de trabalho com carteira assinada. Em síntese, os autores reforçam que a Carteira de Trabalho é um instrumento de garantia de direitos do trabalhado

3. CONTEXTO DA IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL

3.1 Transformação do processo: necessidade de deslocamento e tempo de espera

A carteira de trabalho[14] era um documento exigido para que o trabalhador pudesse ser contratado pelo empregador. O trabalhador precisava comparecer em um posto de atendimento da Secretaria do Trabalho ou da rede do Sistema Nacional de Emprego (Sine)[15] para solicitá-la. Depois de realizada a solicitação, o trabalhador esperava em torno de quinze dias até que a Carteira fosse emitida, quando ele deveria comparecer novamente ao atendimento presencial para recebê-la. Em caso de extravio, a jornada precisava ser repetida. Considerando que o país possui 5.570 municípios e que a rede de atendimento possui em torno 2,8 mil postos, alcançando pouco mais da metade do total, muitas vezes o trabalhador viajava de um município para outro a fim de obter a Carteira de Trabalho.

Em setembro de 2019, a Carteira de Trabalho[16] passou a ser emitida em formato digital para todo brasileiro ou estrangeiro que possua inscrição no CPF[17], independentemente de solicitação. Para obter a versão digital da Carteira, basta baixá-la nas lojas de aplicativos Android e IOS, ou mediante download do portal gov.br[18].

3.2 Simplificações em processos administrativos

[14] Este capítulo resulta da observação do autor deste estudo sobre o processo de implantação da Carteira de Trabalho Digital. A observação foi possível porque o autor acompanhou o processo de discussão e implementaação da Carteira de Trabalho Digital, na condição de Secretário Adjunto de Trabalho da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, órgão responsável pela implantação.

[15] O Sistema Nacional de Emprego (Sine) foi criado em 1975 sob a égide da Convenção nº. 88 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que orienta cada país-membro a manter um serviço público e gratuito de emprego, para a melhor organização do mercado de trabalho. Informação disponível em (https://portalfat.mte.gov.br/programas-e-acoes-2/sistema-nacional-de-emprego-sine/). Acesso em 23 de ago. de 2020.

[16] O aplicativo que serviu de base para a implantação da Carteira de Trabalho Digital existia desde o ano de 2017 sob a forma de aplicativo para consulta da vida laboral. Em setembro de 2019 o aplicativo recebeu novas funcionalidades e passou a ser reconhecido juridicamente como documento digital, substituindo a necessidade da Carteira de Trabalho em papel (Portaria nº 1.065, de 23 de setembro de 2019). Informação disponível em https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.065-de-23-de-setembro-de-2019-217773828. Acesso em 25 de ago. de 2020.

[17] Cadastro de Pessoa Física (CPF) – Instrução Normativa RFB nº 1548, de 13 de fevereiro de 2015. Informação disponível em http://normas.receita.fazenda.gov.br/sijut2consulta/link.action?idAto=61197. Acesso em 23 ago. de 2020.

[18] Endereço para download da Carteira de Trabalho Digital https://www.gov.br/pt-br/temas/carteira-de-trabalho-digital

A Carteira de Trabalho Digital dispensa os empregadores que utilizam a Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial)[19] do registro do contrato de trabalho na Carteira de Trabalho em papel e possibilita a contratação do trabalhador mediante apenas a apresentação do CPF e documento de identificação. O envio das informações relativas à relação trabalhista e previdenciária para o sistema e Social supre a necessidade de registro em papel (admissão, desligamentos, salários, férias, licenças e afastamentos, por exemplo). As informações prestadas ao sistema são automaticamente incorporadas à Carteira de Trabalho Digital.

3.3 Proatividade do empregado em casos de divergência

Além do serviço de emissão do documento, o aplicativo possibilita o acompanhamento da vida laboral do trabalhador, a indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo, o pedido de Seguro-Desemprego e a interposição de recurso contra eventual indeferimento do pedido.

O serviço de acompanhamento da vida laboral por intermédio da Carteira de Trabalho Digital permite que o trabalhador verifique se as informações enviadas pelo empregador às bases de governo estão corretas, possibilitando registrar no próprio aplicativo da Carteira a existência da divergência no campo correspondente à inconsistência. O registro da divergência pelo empregado na Carteira de Trabalho Digital permite que as autoridades previdenciárias e trabalhistas procedam ao acerto de ofício das informações, nas hipóteses em que é possível a correção mediante o cruzamento eletrônico de dados. Nas circunstâncias em que a correção depende de ação exclusiva do empregador, as autoridades previdenciárias e trabalhistas podem incluí-los em programas de autorregularização[20] ou de fiscalização[21]. Antes da implantação da Carteira de Trabalho Digital, o empregado, geralmente, ficava

[19] O sistema eSocial foi instituído pelo Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014, com a finalidade de unificar as informações referentes à escrituração das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas e de padronizar sua transmissão, validação, armazenamento e distribuição, constituindo um ambiente nacional. A prestação das informações ao eSocial substitui, na forma disciplinada pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e pela Secretaria Especial da Receita Federal, a obrigação de entrega das mesmas informações em outros formulários e declarações. Informação disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm. Acesso em 23 de ago. de 2020.

[20] Programas de autorregularização são ações de comunicação que têm como propósito indicar para os empregadores a existência de alguma inconformidade de informações para que eles procedam à correção espontaneamente. Quando houve alteração na metodologia de captação de dados Cadastro-Geral de Empregados e Desempregados (Caged), o Ministério da Economia promoveu um programa para autorregularização do Caged em parceria com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) - https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/imprensa/notas-a-imprensa/2020/marco/esclarecimento-sobre-a-divulgacao-do-caged

[21] Programas de fiscalização têm como propósito autuar empregadores pelo descumprimento de obrigações trabalhistas e ou previdenciárias. (Nota do autor deste artigo)

sabendo das divergências quando comparecia a uma unidade de atendimento para solicitar algum benefício ligado ao trabalho ou à previdência, como por exemplo, o Seguro-Desemprego ou a aposentadoria. Havia situações em que o trabalhador precisava entrar em contato com o empregador para que este procedesse à correção das informações. Não era raro acontecer de o empregador pessoa jurídica já ter sido baixado por dissolução ou outro evento de extinção, ou de o empregador pessoa física já ter falecido. Nesses casos, a correção das informações dependia de instauração de procedimento administrativo ou de decisão judicial. O empregado ficava privado do exercício do direito até a conclusão do procedimento administrativo ou até que fosse proferida a decisão judicial. Desde a implantação dessa funcionalidade na Carteira, em julho de 2019[22], até 31 de agosto de 2020 (dados relativos ao período de recorte temporal da pesquisa), foram realizadas 1,3 milhão de indicações de divergências.

3.4 Facilidade de acesso a benefícios

O Seguro-Desemprego é um benefício integrante da seguridade social, garantido pelo art. 7º dos Direitos Sociais da Constituição Federal e tem por finalidade prover assistência financeira temporária ao trabalhador dispensado involuntariamente. Antes da implantação da funcionalidade que permite a solicitação por intermédio da Carteira de Trabalho Digital, o trabalhador dispensado sem justa causa recebia do empregador o Requerimento do Seguro-Desemprego e de posse do documento precisava ir até um posto de atendimento para requerer o benefício. Em caso de indeferimento do pedido, o trabalhador desempregado deveria comparecer novamente ao posto de atendimento a fim de apresentar recurso contra o indeferimento. O trabalhador ainda precisava comparecer ao posto de atendimento para saber se o pedido havia sido acatado e quando seriam depositadas as parcelas do benefício. Havia hipóteses em que o empregado podia solicitar o benefício pelo Portal Emprega Brasil (instituído pelo extinto Ministério de Trabalho na Internet), mas o uso dessa alternativa não chegava a 2% dos pedidos porque a prestação do serviço por esse portal era conclusiva em menos de 50% das ocasiões, de tal maneira que o trabalhador acabava tendo que comparecer a uma unidade presencial para concluir o atendimento. Em setembro de 2019, o trabalhador passou a poder solicitar o Seguro-Desemprego e apresentar recurso contra indeferimento da solicitação pelo aplicativo da Carteira de Trabalho Digital. O processamento do pedido é realizado instantaneamente pelo sistema, mediante cruzamento eletrônico dos dados constantes na base do governo, e na hipótese de indeferimento, o trabalhador pode registrar o recurso imediatamente. A decisão sobre o recurso também pode ser consultada na Carteira de Trabalho Digital. Desde a implantação, em setembro de 2019, até setembro de 2020

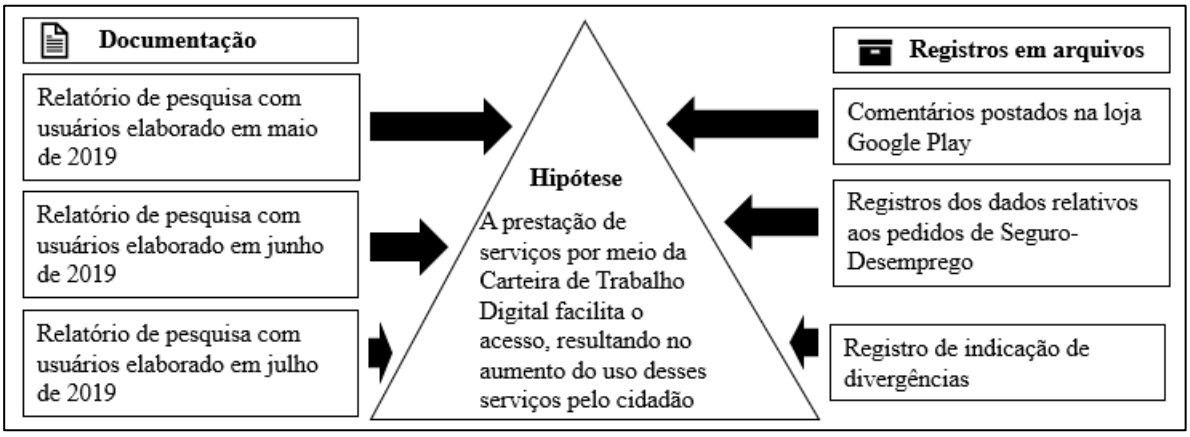
[22] A funcionalidade para indicação das divergências foi implantada no aplicativo desde o mês de julho, quando a Carteira de Trabalho ainda não tinha sido reconhecida como documental digital pela legislação.

(período de recorte temporal desta pesquisa), foram apresentados 2,6 milhões de pedidos de Seguro-Desemprego por meio da Carteira de Trabalho Digital.

4. METODOLOGIA: ESTUDO DE CASO

A metodologia empregada foi a pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência (YIN, 2015[23]). As fontes de evidência[24] foram submetidas à triangulação entre elas, no intuito de desenvolver linhas convergentes na investigação da hipótese, conforme demonstrado na Figura 1 a seguir:

Figura 1 – Desenho da pesquisa



Fonte: Figura elaborada pelo autor desta pesquisa

Conforme demonstra a Figura 1 a pesquisa utilizou documentação[25] e registros em arquivos[26] para proceder à triangulação e testar a hipótese de que "a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão".

---

[23] Yin (2015) ensina que a pesquisa nas ciências sociais pode ser realizada por meio de diferentes métodos como, por exemplo, modelagem estatística, experimento, levantamento e análise de arquivos, pesquisa histórica, ou estudo de caso. Para o autor o estudo caso é preferencial em relação aos demais métodos, quando: 1) as questões objeto da pesquisa admitem as perguntas do tipo "como?" ou "por quê?"; 2) o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos comportamentais ou não dispõe dos recursos necessários para a realização de experimentos; e 3) a investigação cuida de um fenômeno (caso) contemporâneo em seu contexto no mundo real.

[24] Os anexos, os relatórios e os registros em arquivo utilizados neste estudo foram depositados os relatórios e registros em arquivo utilizados neste estudo. O banco está disponível para consulta pública em: https://1drv.ms/u/s!AsQdqh_Xxi2M1ATgc7U1cc_7ppOM?e=N3E9pV

[25] A documentação é uma fonte relevante para a pesquisa de estudo de caso. Os documentos contêm nomes, referências e detalhes do evento que facilitam o processo de triangulação, elementos que possibilitam corroborar ou colocar em dúvida as informações de outras fontes de evidência. A partir dos documentos também é possível fazer inferências que podem ser objeto de investigações adicionais. Relatórios, estudos formais, correspondências eletrônicas e artigos publicados na mídia de massa são exemplos de documentos que podem ser utilizados na pesquisa de estudo de caso (YIN, 2015).

[26] Dados estatísticos e registros de serviços são exemplos de registros em arquivo (YIN, 2015).

4.1. Documentação examinada

A documentação examinada consistiu em três relatórios de pesquisa com usuários da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD), os quais foram elaborados para subsidiar o aperfeiçoamento do aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, em três etapas diferentes: a primeira etapa da pesquisa foi realizada antes do lançamento da Carteira de Trabalho Digital, por meio de entrevistas qualitativas, semiestruturadas e individuais, seguida de posterior observação da interação dos entrevistados com o protótipo em PDF interativo. A segunda etapa da pesquisa também foi realizada antes do lançamento da Carteira de Trabalho Digital, utilizando a versão em homologação do aplicativo (protótipo no celular) e um perfil fictício de acesso (Cinthia). Na terceira etapa, foi testado o aplicativo de celular disponível nas lojas virtuais (versão 2.0.0 na Google Play e na Apple Store) com os dados dos próprios entrevistados.

4.2. Registros em arquivos analisados

No estudo foram examinados os seguintes registros em arquivos: 1) registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play, no período de setembro de 2019 a setembro de 2020; 2) registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego, do período de setembro de 2018 a setembro de 2020; e 3) registros do serviço de indicação de divergências de informações constantes Carteira de Trabalho Digital, do período de setembro de 2019 a setembro de 2020.

4.2.1. Registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play

O usuário da Carteira de Trabalho Digital pode classificar o aplicativo na loja virtual Google Play, atribuindo estrelas, de acordo com o grau de satisfação. Para o grau máximo de satisfação cinco estrelas e para o menor grau de satisfação uma. Além de avaliar o aplicativo mediante a atribuição de estrelas, o usuário pode postar comentários que complementam sua avaliação. O estudo avaliou, por meio da análise de sentimentos,[27] os registros das avaliações e respectivos comentários postados no período de setembro de 2019 a setembro de 2020. No período em exame foram postadas 221.858 avaliações e 125.421 comentários.

4.2.2. Registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego

Os registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego possibilitam traçar perfis de acesso ao serviço por canal de solicitação (presencial, portal gov.br e Carteira

[27] Técnica de investigação apoiada pelo uso de sistemas computacionais para identificar os termos associados às sentenças e classificá-las como positivas, neutras ou negativas.

de Trabalho Digital). Foram analisados os registros dos dados relativos aos pedidos do Seguro-Desemprego requeridos no período de setembro de 2018 a setembro de 2020.

4.2.3. Registros de indicações de divergências

Os registros de indicações de divergências possibilitam identificar o motivo das divergências, além da quantidade de apontamentos por usuário da Carteira de Trabalho Digital.

No estudo, foram analisados os registros relativos ao período de setembro de 2019 a setembro de 2020.

5. ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO

5.1 Documentação - Relatórios de Pesquisa com Usuários

Os relatórios indicam que a Carteira de Trabalho Digital foi aceita por ampla maioria dos entrevistados. A nota média atribuída à Carteira de Trabalho Digital foi de 8,45 em uma variação de 0 a 10 ("0" para o menor e "10" para o maior grau de satisfação).

A Tabela 1 a seguir demonstra o grau de aceitação da substituição da Carteira de Trabalho física pela Carteira de Trabalho Digital:

Tabela 1 – Grau de aceitação da carteira de trabalho digital

Você trocaria sua Carteira de Trabalho física por uma digital?	%
Muito Favorável	54%
Favorável	26%
Resistente	15%
Contrário	5%
Soma	100%

Tabela elaborada pelo autor com dados do Relatório de Experiência de Usuários (julho de 2019).

A análise dos dados da Tabela 1 revela que 80% dos entrevistados manifestaram-se favoravelmente à substituição da Carteira de Trabalho física pela Carteira de Trabalho Digital, 15% mostraram-se resistentes e 5% contrários. Os relatórios destacam que a portabilidade das informações no telefone celular, a facilidade de consulta dos dados no aplicativo e o menor risco de extravio são as principais razões para aceitação da versão digital da Carteira de Trabalho. Essas razões corroboram os estudos de Cunha, Frega e Lemos (2010) sobre o uso do telefone celular na prestação de serviços públicos digitais no Brasil, bem como os de Fucushima, Marques e Parrão (2020) e Marega (2018) sobre usabilidade, os quais afirmam que a utilização dos sistemas deve ser simples e sem dificuldades. Quanto menor o

esforço, o tempo gasto e a quantidade de ações requeridas para alcançar o resultado, melhor será aceitação do sistema e maior será sua utilização. A propósito, até mesmo as razões que motivaram a resistência à versão digital da Carteira de Trabalho reforçam os estudos sobre usabilidade. Dúvidas quanto à segurança e privacidade de dados estão entre as principais causas para a resistência à Carteira de Trabalho Digital. Essas dúvidas coincidem com os estudos de Fucushima, Marques e Parrão (2020) com relação à importância de informações claras sobre política de segurança, de uso de dados para a usabilidade das plataformas digitais.

Outro ponto de atenção levantado por aqueles que não são favoráveis a substituição da Carteira de Trabalho em papel pela versão digital é a preocupação com a baixa fluência digital do usuário brasileiro. Uma parte dos entrevistados (49%) acreditam que pessoas mais velhas terão dificuldade de utilizar a nova carteira e afirmam que seus familiares e amigos teriam dificuldade em utilizar a Carteira de Trabalho Digital em decorrência da falta de habilidades digitais, não compreensão de termos utilizados no aplicativo ou por causa da idade avançada. Essas impressões vão ao encontro das assertivas de Barbosa *et al* (2020) sobre a existência dos segundo e terceiro nível de exclusão digital. Para os autores, a desigualdade de acesso à rede em razão da faixa etária caracteriza um segundo nível de exclusão digital e a dificuldade de se beneficiar dos avanços das novas tecnologias por falta de habilidades digitais revela um terceiro nível de exclusão.

Ademais, algumas dificuldades dos usuários na utilização do aplicativo, evidenciados durante a realização do teste de usabilidade, confirmam os estudos da literatura acerca da usabilidade na Internet. Durante os testes de livre navegação, 20% dos usuários não conseguiram sair da Tela Inicial e 78% não localizaram a seta de navegação e tentaram clicar, sem sucesso, nos boxes de admissão e rescisão da aba “Últimas Anotações”. Esses boxes não respondiam a cliques, causando a impressão de que o aplicativo não funcionava. O insucesso gerou desinteresse pela busca dessas informações. ``Clico aqui e não acontece nada... esse aplicativo não está “funcionando?!” “ (RELATÓRIO DE EXPERIÊNCIA COM USUÁRIOS, 2019, p.37)

De acordo com os relatórios de experiência do usuário, o pouco contraste e o tamanho reduzido dos ícones da aba inferior dificultaram a identificação da ferramenta de navegação. Essas constatações coincidem com os achados de Fucushima, Marques e Parrão (2020), os quais asseveram que o tamanho da letra e a cor são itens fundamentais para tornar a apresentação do conteúdo amigável e facilitar a usabilidade dos *softwares* na Internet.

Na tela “Contrato de Trabalho”, apenas 42% dos usuários avançaram na navegação até abas que se seguem aos cliques iniciais “Anotações” e “Observações”. O insucesso, descrito anteriormente, na utilização dos boxes da tela inicial possivelmente condicionou e prejudicou a experiência de uso desta aba, revelando a importância da arquitetura do sistema. No aplicativo da carteira, algumas abas respondiam a cliques e outras

não, dificultando a experiência de navegação, reafirmando a importância das heurísticas propostas por Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005). Os autores alertam para a importância da consistência e de padrões de navegação no desenvolvimento de projetos de *webservices*.

Na tela "Exportar Carteira de Trabalho Digital", 50% das pessoas não compreenderam a funcionalidade que permite o envio do histórico laboral do trabalhador para outras pessoas, empresas e órgãos. A funcionalidade substitui a necessidade de apresentação da Carteira de Trabalho física e possibilita a verificação remota do histórico da vida laboral e a contratação à distância (útil para as contratações em teletrabalho). Houve dúvidas se a exportação excluiria os dados, se havia necessidade de printar as telas e outros não entenderam o significado da palavra "Exportar". Os entrevistados também gostariam de poder escolher quais dados seriam exportados (compartilhados) com terceiros e empregadores, corroborando, mais uma vez, as heurísticas de Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005). Os autores defendem que as soluções digitais devem privilegiar a liberdade e o controle do usuário, além de disponibilizar ferramentas de ajuda e documentação.

5.2. Registros em arquivos

5.2.1. Registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play

De acordo com os registros da loja virtual Google Play, no período de setembro de 2019 a setembro de 2020, a nota média do aplicativo foi de 4,14[28], em uma escala de 0 a 5, equivalente a 8,3 se a escala fosse de 0 a 10. Dessa forma, a nota média do aplicativo da Carteira de Trabalho Digital na Google Play é próxima à nota atribuída ao aplicativo por ocasião da pesquisa com usuários, a qual foi de 8,45. No mesmo período, foram postadas 221.858 avaliações e 125.421 comentários, conforme Tabela 2, a seguir:

Tabela 2 - Avaliações e comentários na Google Play

Classificação	Quantidade de Avaliações	Percentual de Avaliações	Quantidade de Comentários	Percentual de Comentários	Relação Percentual Comentários /Avaliações
1	40.370	18%	32.152	26%	80%
2	8.820	4%	6.225	5%	71%
3	12.980	6%	6.912	6%	53%
4	24.017	11%	11.086	9%	46%
5	135.671	61%	69.046	55%	51%

[28] A nota máxima é 5.

Soma	221.858	100%	125.421	100%	57%

Fonte: Tabela elaborada pelo autor com base nos registros de arquivos de comentários.

A análise dos dados da Tabela 2 revela que 61% dos usuários avaliaram a Carteira de Trabalho Digital com cinco estrelas, denotando grau máximo de satisfação e 18% avaliaram a carteira com uma estrela, demonstrando grau mínimo de satisfação.

A análise de sentimentos dos comentários revelou que, em determinados casos, palavras-chave (adjetivos positivos, por exemplo) utilizadas para qualificar positivamente a Carteira de Trabalho Digital, foram empregadas com ironia por usuários que avaliaram o aplicativo com uma ou duas estrelas "Uma **perfeita** imersão virtual dos serviços públicos....Nada funciona! **Parabéns.** Um lixo , **parabéns** ao desenvolvedor."(Transcrições de comentários da loja Google Play, nosso grifo).

Para garantir a clareza e a segurança dos dados utilizados neste trabalho, os adjetivos positivos postados pelos usuários que avaliaram a Carteira de Trabalho Digital com notas baixas (uma e duas estrelas) não foram considerados protegendo o estudo de eventuais distorções no resultado da análise. A Tabela 3 a seguir apresenta a síntese dos comentários postados pelos usuários:

Tabela 3 – Síntese dos comentários postados

Comentários	Quantidade	Percentual
Comentários positivos		
Emprega adjetivos positivos	62.794	50%
Destaca a qualidade das informações disponíveis	5.389	4%
Destaca a praticidade da Carteira	4.912	4%
Destaca a facilidade de uso da Carteira	4.355	3%
Parabeniza pela iniciativa	3.931	3%
Destaca a utilidade da Carteira de Trabalho Digital	2.088	2%
Elogia a rapidez do aplicativo	1.859	1%
Destaca a simplicidade da solução digital	1.578	1%
Recomenda o uso do aplicativo	1.420	1%
Elogia o fato de a Carteira estar disponível no celular	756	1%
Dificuldades relatadas		
Revela divergências de informações e cadastro	27.191	22%
Emprega adjetivos depreciativos	18.033	14%
Aponta dificuldade para acessar ou abrir o aplicativo	7.604	6%
Relata não conseguir solicitar o Seguro-Desemprego	6.981	6%
Alega que o aplicativo não funciona	2.961	2%
Reclama a falta do nº Carteira ou do PIS	2.639	2%
Gostaria que a Carteira de Trabalho Digital fosse 2ª via	1.884	2%
	125.421	

Fonte: Tabela elaborada pelo autor com base nos registros de comentários Google Play.

Os dados da Tabela 3 demonstram que 50% das postagens utilizaram adjetivos positivos tais como ótimo, bom, excelente.

> A princípio tive problema em cadastrar a senha, mas depois tentei novamente e, deu tudo certo e com muita facilidade. Ótimo aplicativo!!!
> Uma excelente ideia a carteira se trabalho digital. Melhorar sempre e bom e facilita a comunicação sem ser presencial.
> Acabei de baixar e é ótimo!!!
> Acesso com ótimos recursos (Transcrições de comentários da loja Google Play[29])

Entre os motivos para a satisfação dos usuários com a Carteira de Trabalho Digital, destacam-se as informações disponíveis (4%), a praticidade (4%), a facilidade de uso (3%), a utilidade (2%), a rapidez do aplicativo (1%), a simplicidade (1%) e o fato de a Carteira estar disponível no celular (1%).

> Vc tem todo o acesso do registro de trabalho. Isso e muito prático pois nem precisa sair de casa para solicitar algum auxílio.
> Utilizei o app para dar entrada no benefício do Seguro Desemprego. Ferramenta fácil de navegar , resposta da solicitação rápida e segura. Parabéns para instituição. Sem sair de casa resolver algo de forma prática e eficaz.
> Útil e fácil de usar
> Uma maneira fácil e simples de acompanhar a rotina da empresa em questões de tempo de serviço prestado ao longo da carreira
> Uma ferramenta simples. (Transcrições de comentários da loja Google Play)

Da mesma maneira como aconteceu com a pesquisa de experiência com usuários, os comentários positivos postados na Google Play confirmam as assertivas de Fucushima, Marques e Parrão (2020) e Marega (2018) sobre usabilidade e os de Cunha, Frega e Lemos (2010) sobre o uso do telefone celular para a prestação de serviços públicos digitais.

Dentre os comentários postados pelos usuários insatisfeitos com a Carteira de Trabalho Digital, 14% empregaram adjetivos depreciativos (tais como ruim, inútil e horrível). Os principais motivos para a insatisfação são as divergências entre as informações constantes na Carteira em papel e a Carteira digital (22%), as dificuldades com login para acesso ao aplicativo (6%), as dificuldades para solicitar o Seguro-Desemprego (6%), dificuldades com o funcionamento do aplicativo (2%), a não localização dos números do PIS e da Carteira em papel (2%), o fato de a Carteira de Trabalho Digital não ser 2ª via (2%).

> Péssimo , um lixo . nao consigo dar entrada no meu seguro-desemprego por conta desse aplicativo infeliz . so da dados divergentes a mais de tres meses . eu ja liguei no ministerio do trabalho no inss ja mande inumeros emails . ja fui na receita federal . nada resolve o pbm q no caso e do aplicativo e o pior nao imprime mais segunda via de carteira fisica . é um descaso com o trabalhador . eu vou acabar perdendo meu seguro desemprego por conta desse lixo de aplicativo Vc vai se cadastrar e da divergência nos dados e ele não te dá a solução do problema . Várias divergências de informações, empresa que nunca trabalhei, PIS errado e outros. Como podemos

[29] Foram mantidos os erros ortográficos originais na transcrição.

> utilizar uma carteira dessas se está tudo errado. Verifiquem para depois elaborarem. Espero que mais tarde devido as divergências não dê problemas para o trabalhador. Várias informações super importantes como salário e cargo estão completamente erradas. E várias informações estão faltando como por exemplo os registros de três estágios que fiz. O que mais me preocupa são as informações dos cargos que ocupei, estão erradíssimos. Como faço pra corrigir todos os erros? (Transcrições de comentários da loja Google Play).

As divergências entre as informações constantes no aplicativo e aquelas registradas nos contratos de trabalho, as quais motivaram a maior parte da insatisfação, não são falhas do aplicativo. Elas decorrem da informação prestada pelo empregador ao governo. Existe na própria Carteira de Trabalho Digital uma funcionalidade (serviço) para apontar essas divergências. No entanto, os comentários indicam que o uso dessa funcionalidade não é amigável para uma parte dos usuários. Além daqueles que avaliaram a Carteira com uma ou duas estrelas, 45% dos usuários que avaliaram o aplicativo com três estrelas também manifestou dificuldades em identificar o motivo das discrepâncias e lidar com a funcionalidade disponível para apontar as divergências.

> Vou dar três porque estou tentando e tentando a alguns duas r não consigo dar entrada no meu seguro- desemprego .
> Vou dar 3 estrelas só porque o número da minha carteira digital de trabalho nao apare e eu preciso do número me ajuda
> Vou dar 3 estrela pq os valores e cargos que eu trabalhei nas empresas ta tudo errado ex: trabalhei em uma fábrica de alimentos e lá diz q o cago é de acrobata vish no outro diz q meu salário inicial é de 36,00 reais affs desde que eu instalei o app não arrumaram lá..... Só vou mudar meu comentário e a avaliação quando os meus dados estiverem correto la caso contrário não..... Vou dar 3 estrelas pq meus dados de empregos não aparece e como se eu nunca tivesse trabalhado empregado (Transcrições de comentários da loja Google Play)

Os fatores que tornaram a experiência de uso pouco satisfatória para alguns usuários da Carteira de Trabalho Digital, fortalecem a importância do emprego das heurísticas propostas por Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005) no desenvolvimento de interfaces para *webservices* e aplicativos. Os autores utilizam um conjunto de heurísticas de usabilidade para avaliação de interfaces, segundo o qual é importante que aplicativos incorporem ajuda para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros. Na mesma linha, Fucushima, Marques e Parrão (2020) consideram fundamental a utilização de ferramentas de busca para que o usuário encontre facilmente o que procura e a apresentação amigável do conteúdo para facilitar a usabilidade. Nada obstante, as dificuldades relatadas por 28% dos usuários podem estar associadas aos outros dois níveis de exclusão digital, destacadas por Barbosa *et al* (2020). Os autores afirmam que as desigualdades de acesso em razão da renda, da faixa etária e do grau de instrução caracterizam um segundo nível de exclusão digital e a dificuldade de se beneficiar dos avanços das novas tecnologias por falta de habilidades digitais revela um terceiro nível de exclusão.

5.2.2. Registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego

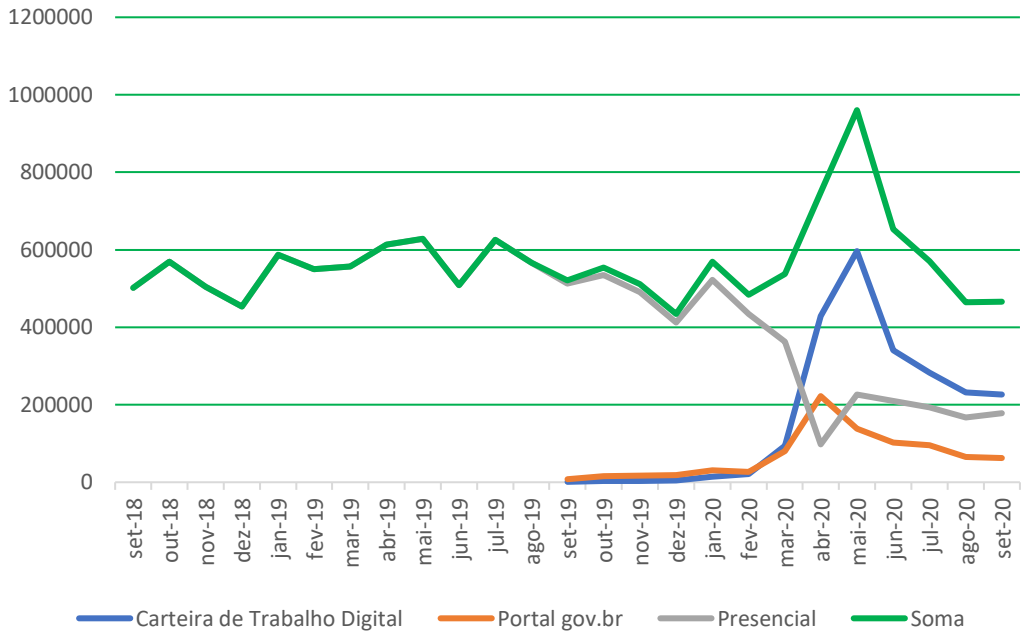
Os registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego possibilitam, entre outras informações, traçar perfis de acesso ao serviço por canal de solicitação (presencial, portal gov.br e Carteira de Trabalho Digital). A Tabela 4 demonstra a evolução da quantidade de pedidos por canal de atendimento e o Gráfico 1 apresenta a curva dos pedidos de Seguro-Desemprego por canal de acesso:

Tabela 4 - Seguro-Desemprego por canal de acesso

Período/Quantidade e percentual							
	Soma	Carteira de Trabalho Digital		Portal gov.br		Presencial	
set-19	521.572	1.070	0%	7.818	1%	512.684	98%
out-19	553.609	2.804	1%	16.029	3%	534.776	97%
nov-19	511.025	3.287	1%	16.672	3%	491.066	96%
dez-19	434.285	4.351	1%	17.852	4%	412.082	95%
jan-20	568.609	14.872	3%	30.877	5%	522.860	92%
fev-20	483.145	21.340	4%	26.889	6%	434.916	90%
mar-20	536.842	93.717	17%	80.164	15%	362.961	68%
abr-20	748.540	428.585	57%	222.241	30%	97.714	13%
mai-20	960.308	596.489	62%	137.865	14%	225.954	24%
jun-20	653.175	341.210	52%	102.282	16%	209.683	32%
jul-20	570.602	282.615	50%	95.249	17%	192.738	34%
ago-20	463.834	231.808	50%	65.380	14%	166.646	36%
set-20	466.263	225.842	48%	62.401	13%	178.020	38%

Fonte: Tabela elaborada pelo autor com base nos registros do Seguro-Desemprego

Gráfico 1 - Seguro-Desemprego por canal de acesso



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor com base nos registros do Seguro-Desemprego.

Os dados da Tabela 4 e o Gráfico 1 demonstram que, desde a implantação do serviço do Seguro-Desemprego na Carteira de Trabalho Digital, houve o aumento da utilização da Carteira e o decréscimo na utilização do atendimento presencial. A participação da Carteira de Trabalho Digital cresceu de 1%, em outubro de 2019, para 62% em maio de 2020. O atendimento presencial caiu de 97% em outubro de 2019 para 24% em maio de 2020. A média de pedidos do Seguro-Desemprego solicitados pelo portal gov.br é de 17%, indicando que a Carteira de Trabalho Digital é mais utilizada pelos usuários da Internet para acesso a esse serviço digital. Esse perfil de acesso é coerente com os resultados da pesquisa TIC Domicílios 2019, a qual revela que 99% dos internautas conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se exclusivamente por esse dispositivo. O perfil também vai ao encontro dos estudos de Cunha, Frega e Lemos (2010) que afirmam que, no País, o telefone celular deve ser o principal dispositivo para prestação de serviços públicos digitais. A Carteira de Trabalho Digital passou a ser o principal canal para acesso ao Seguro-Desemprego, desde o mês de março de 2020, quando foi declarado estado calamidade pública no Brasil[30], em razão da emergência de saúde causada pelo vírus Covid-19. Para enfrentar a emergência,

[30] Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020.

foram adotadas medidas de distanciamento social para diminuir o ritmo de transmissão do vírus, tais como o fechamento de postos de atendimento de serviços públicos ao trabalhador. Nesse contexto, a Carteira de Trabalho Digital passou a ser o principal canal de acesso ao Seguro-Desemprego. A Tabela 5 apresenta a relação percentual entre a quantidade pedidos de Seguro-Desemprego e a quantidade de desligamentos por mês/ano:

Tabela 5 - Relação entre desligamentos e Seguro-Desemprego

Mês/Ano	Desligamentos	Seguro-Desemprego	%	Carteira de Trabalho Digital	Portal gov.br	Presencial
set-18	1.125.953	501.594	45%			501.594
out-18	1.255.289	569.626	45%			569.626
nov-18	1.172.121	504.015	43%			504.015
dez-18	1.337.763	454.130	34%			454.130
jan-19	1.326.589	586.411	44%			586.411
fev-19	1.332.348	550.569	41%			550.569
mar-19	1.348.427	556.226	41%			556.226
abr-19	1.287.159	612.909	48%			612.909
mai-19	1.359.140	627.779	46%			627.779
jun-19	1.234.184	508.886	41%			508.886
jul-19	1.315.568	625.605	48%			625.605
ago-19	1.292.489	567.069	44%			567.069
set-19	1.208.334	521.572	43%	1.070	7.818	512.684
out-19	1.331.650	553.609	42%	2.804	16.029	534.776
nov-19	1.218.968	511.025	42%	3.287	16.672	491.066
dez-19	1.298.159	434.285	33%	4.351	17.852	412.082
jan-20	1.386.759	568.609	41%	14.872	30.877	522.860
fev-20	1.380.272	483.145	35%	21.340	26.889	434.916
mar-20	1.722.765	536.842	31%	93.717	80.164	362.961
abr-20	1.601.721	748.540	47%	428.585	222.241	97.714
mai-20	1.117.240	960.308	86%	596.489	137.865	225.954
jun-20	970.430	653.175	67%	341.210	102.282	209.683
jul-20	1.011.030	570.602	56%	282.615	95.249	192.738
ago-20	1.045.958	463.834	44%	231.808	65.380	166.646
set-20	1.113.633	466.263	42%	225.842	62.401	178.020

Gráfico elaborado pelo autor com base nos registros do Seguro-Desemprego e do Caged.

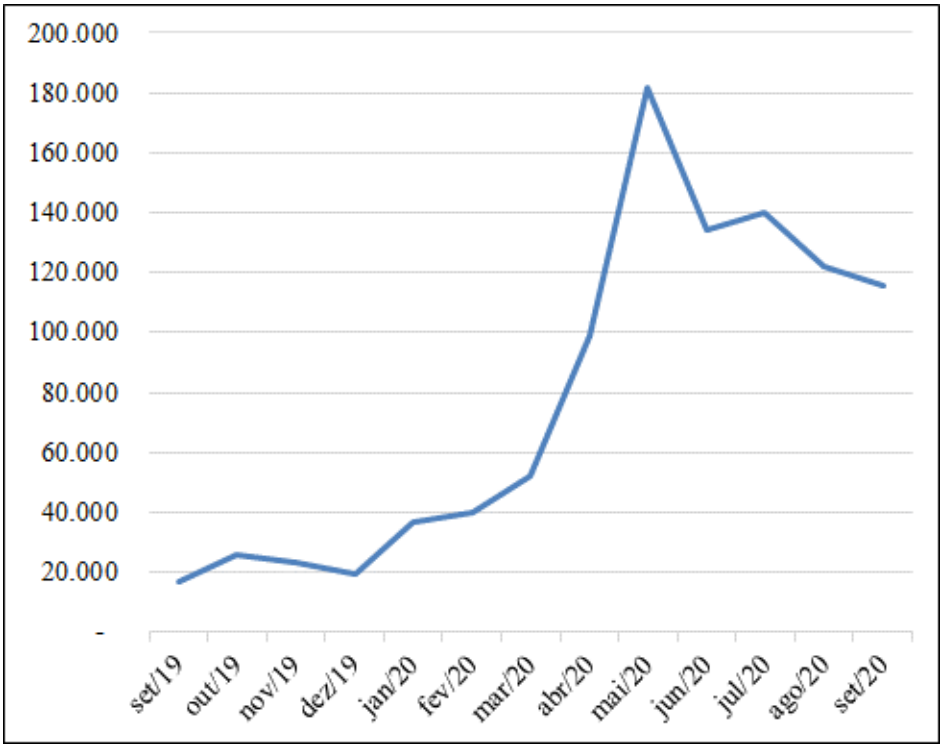
Os dados da Tabela 5 demonstram que, no período de setembro de 2018 a agosto de 2019, antes da implantação do serviço na Carteira de Trabalho Digital, em média, 43% dos trabalhadores desempregados solicitavam o Seguro-Desemprego. No período de setembro de 2019 a agosto de 2020, depois da implantação do serviço na Carteira de Trabalho Digital a média subiu para 47%, indicando, entre outras, a possibilidade de que o aplicativo da Carteira

tenha facilitado o acesso ao benefício[31].

5.2.3. Registros de indicações de divergências

As indicações de divergências realizadas por meio da Carteira de Trabalho Digital cresceram de 17.102 indicações em setembro de 2019 para 115.439 em setembro de 2020, representando o crescimento percentual de 1.063% e reforçando a hipótese de pesquisa de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão. O Gráfico 2 evidencia o crescimento da utilização do serviço de indicações de divergências.

Gráfico 2 – Indicações de divergências



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor com base nos registros de indicações de divergências.

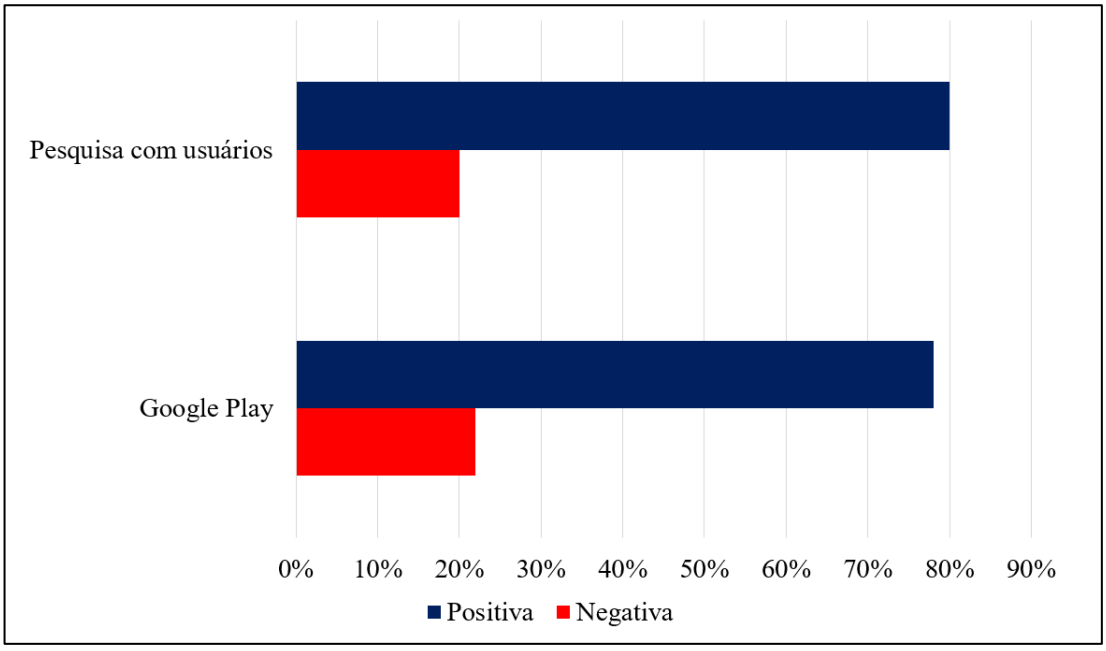
Triangulação das fontes de evidências

Os relatórios de pesquisa com usuários revelam que os entrevistados atribuíram a nota média de 8,45 (escala de 0 a 10) ao aplicativo da Carteira de Trabalho Digital e que 80% são favoráveis à substituição da Carteira de Trabalho em papel pela versão digital. Os

[31] O aumento da média de pedidos de Seguro-Desemprego pode estar associado ao aumento do percentual trabalhadores com direito ao benefício.

relatórios destacaram que a facilidade de consulta das informações no telefone celular e o menor risco de extravio foram determinantes para a boa avaliação do aplicativo. Na mesma linha, 78% das avaliações postadas pelos usuários na loja de aplicativos Google Play foram positivas e favoráveis à Carteira de Trabalho Digital, assim consideradas as avaliações entre três e cinco estrelas. A nota média do aplicativo foi de 4,14 , em uma escala de 0 a 5, equivalente a 8,3 se a escala fosse de 0 a 10. Dessa forma, a nota média do aplicativo da Carteira de Trabalho Digital na Google Play é próxima à nota atribuída ao aplicativo por ocasião da pesquisa com usuários, a qual foi de 8,45. A facilidade de uso e de acesso às informações da vida laboral estão entre as principais razões para a avaliação positiva do aplicativo, corroborando a hipótese de pesquisa de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão. O Gráfico 2 evidencia a convergência entre a avaliação dos entrevistados na pesquisa com usuários e as avaliações positivas postadas na loja virtual Google Play:

Gráfico 3 – Avaliação do aplicativo da Carteira de Trabalho Digital na pesquisa com usuários e na



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor desta pesquisa.

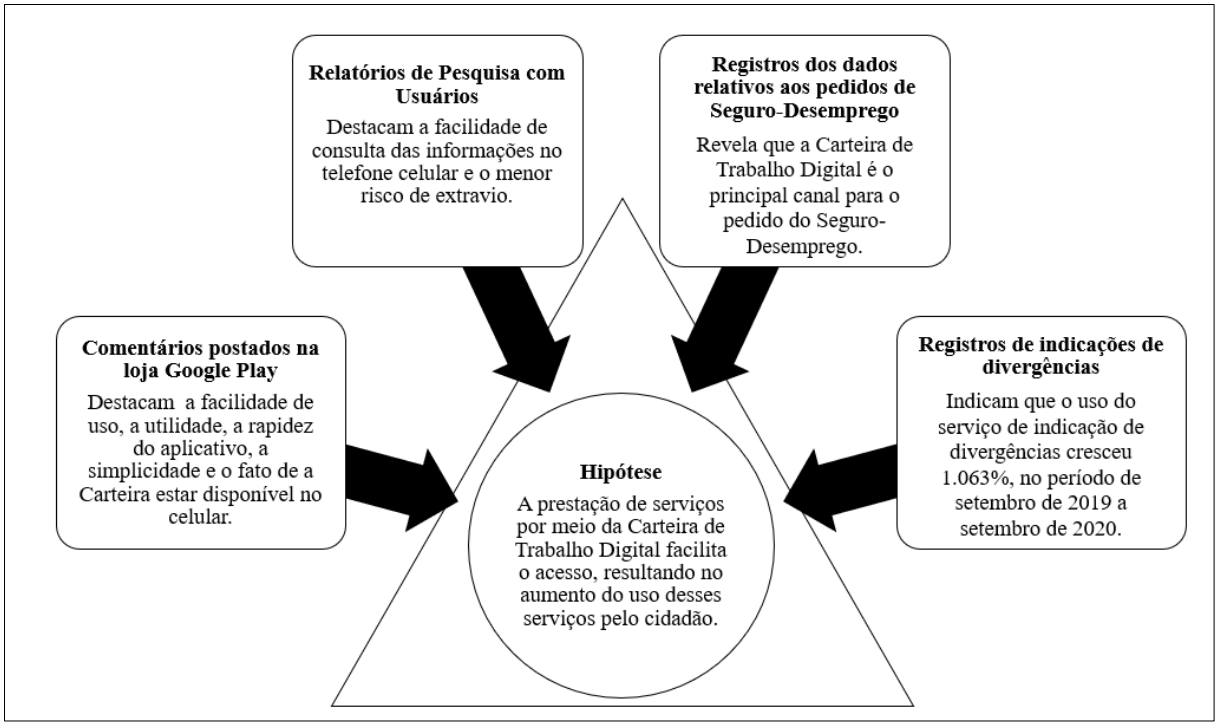
Em acréscimo, os registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego demonstraram que a Carteira de Trabalho Digital é o principal canal de acesso ao benefício e que depois da implantação do serviço, a média de trabalhadores desempregados que solicitam o benefício subiu de 43% para 47%.

Convergindo na mesma direção, os registros das indicações de divergências na Carteira de Trabalho Digital apontam que o uso do serviço de acompanhamento da vida laboral e indicação de divergências cresceu 1.063%, desde a implantação do serviço na Carteira de

Trabalho Digital (período de setembro de 2019 a setembro de 2020).

Analisadas isoladamente, as descobertas decorrentes do exame das fontes de evidência não seriam suficientes para corroborar a hipótese de pesquisa. Não obstante, a análise do conjunto permite proceder à triangulação e estabelecer uma linha convergente de corroboração. A Figura 2 a seguir é uma representação gráfica da triangulação realizada:

Figura 2 - Triangulação das Fontes de Evidência



Fonte: Figura elaborada pelo autor.

Conforme demonstrado na Figura 2, as descobertas reveladas pela apreciação das fontes de evidência convergem para a confirmação da hipótese de pesquisa de que "a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão".

6. CONCLUSÃO

O trabalho estudou a Carteira de Trabalho Digital para responder à pergunta: como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão? A hipótese testada foi que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão.

A revisão da literatura indicou: 1) a existência de três níveis de exclusão digital no Brasil. Fatores tais como a renda, a escolaridade e a faixa etária influenciam o grau de interação com a rede e as habilidades digitais dos usuários que superaram a barreira da exclusão absoluta (ALMEIDA *et al*, 2005; ARRETCHE, 2019; BARBOSA *et al*, 2020); 2) que o telefone celular deve ser o dispositivo preferencial para a prestação de serviços públicos digitais, uma vez que é o principal canal de acesso à Internet no Brasil (CUNHA, FREGA E LEMOS, 2010); 3) que as limitações do telefone celular quanto à capacidade de processamento de informações e de armazenamento de dados, fortalece a necessidade do emprego de heurísticas no desenvolvimento de *softwares* e interfaces de aplicativos, visando facilitar a usabilidade (FEIJÓ, GONÇALVES E GOMEZ, 2013; NIELSEN, 1994; PREECE, 2005).

O resultado da triangulação das fontes de evidência, além de corroborar a hipótese de pesquisa de que "a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão", identificou que a realização da pesquisa com usuários e o uso do telefone celular para acesso à Carteira de Trabalho Digital são boas práticas que merecem ser compartilhadas.

Dentre os achados que possibilitaram as conclusões trazidas pelo estudo, cabe destacar que: i) o atendimento presencial caiu de 97% em outubro de 2019 para 24% em maio de 2020; ii) a participação da Carteira de Trabalho Digital cresceu de 1%, em outubro de 2019, para 62% em maio de 2020; iii) o uso do serviço de acompanhamento da vida laboral e indicação de divergências cresceu 1.063%, desde a implantação do serviço; iv) os entrevistados atribuíram a nota média de 8,45 (escala de 0 a 10) ao aplicativo da Carteira de Trabalho Digital e que 80% são favoráveis à substituição da Carteira de Trabalho em papel pela versão digital; e v) a facilidade de uso e de acesso às informações da vida laboral estão entre as principais razões para a avaliação positiva do aplicativo.

Em outra frente, alguns temas emergiram durante o estudo e não puderam ser explorados com maior profundidade em razão da necessidade de manter o foco no escopo da pesquisa e podem ser assuntos para pesquisas futuras, tais como: 1) estudar alternativas para reduzir a defasagem entre a demanda e a oferta de serviços públicos digitais prestados por

meio do telefone celular; 2) identificar ações que possam aperfeiçoar a usabilidade e acessibilidade dos serviços digitais; e 3) examinar possibilidades de adoção de medidas que ampliem as habilidades digitais do cidadão brasileiro, de modo que ele possa contribuir e se beneficiar da economia 4.0 e dos avanços tecnológicos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, L. B. de et al. **O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira**. JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag. (Online), São Paulo, v. 2, n. 1, p. 55-67, 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttextepid=S180717752005000100005elng=en enrm=iso>. Acesso em 16 de dez. de 2020.

ARAÚJO, M. H.; CUNHA, M. A.; REINHARD, N. **Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet**. Revista de Administração Pública. Versão Online ISSN 19823134. Rio de Janeiro. 2018. Disponível em http://dx.doi.org/10.1590/0034-7612171925. Acesso em 10 de abr. de 2020.

ARRETCHE, M. (2019). **A geografia digital no Brasil: Um panorama das desigualdades regionais.** In: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR – NIC.br. Desigualdades digitais no espaço urbano: Um estudo sobre o acesso e o uso da Internet na cidade de São Paulo (pp. 55-79). São Paulo: CGI.br. Disponível em https://cetic.br/media/docs/publicacoes/7/11454920191028desigualdades_digitais_no_espaco_urbano.pdf. Acesso em 4 de jan. de 2021.

BARBOSA A. F.; DINIZ, E. H.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise.** Revista de Administração Pública. ISSN 00347612. Rio de Janeiro. 2009. Disponível em https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S003476122009000100003escript=sci_arttextetlng=pt. Acesso em 16 de dez. de 2020.

BARBOSA, A; PORTILHO, L; SENNE, F; STORINO, F. **Inclusão Desigual: uma Análise da Trajetória das Desigualdades de Acesso, Uso e Apropriação da Internet no Brasil.** Revista de Direito, Estado e Telecomunicações, Brasília, v. 12, nº 2, p. 187-211, outubro de 2020. ISSN 1984-9729. Disponível em http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/Rev-Dir-Est-Telecom_v.12_n.02.pdf. Acesso em 24 de abr. de 2020.

BARROS, R. P.; REIS, J. G. A.; RODRIGUEZ, J. S. **Segmentação no mercado de trabalho: a carteira de trabalho na construção civil.** Revista de Econometria. Rio de Janeiro, 1990. DOI: https://doi.org/10.12660/bre.v10n21990.3019. Disponível em

http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/bre/article/view/3019. Acesso em 20 de dez. de 2020.

BARROS, R. P.; VARANDAS S. **A carteira de trabalho e as condições de trabalho e remuneração dos chefes de família no Brasil.** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 1987. Disponível em http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1225. Acesso em 20 de dez. de 2020.

BASTOS, F. R.; ROSSI JÚNIOR, J. L.; TIMORÁN, H. F. **Produtividade sem obstáculos: propostas para retomar o crescimento do Brasil.** BID. 2019 disponível em https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Produtividade_sem_obst%C3%A1culos_Propostas_para_retomar_o_crescimento_do_Brasil_pt.pdf. Acesso em 26 de maio de 2020.

BRAGA, L.V.; GOMES, R.C. **Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e accountability**. Organizações e Sociedade, vol.23 no.78 Salvador jul./set. 2016, versão Online ISSN 1984-9230, http://dx.doi.org/10.1590/1984-92307878. Acesso em 24 de ago. de 2020

BRASIL. **Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014**. Institui o Sistema de Escrituração das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas e dá outras providências – eSocial. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm. Acesso em 23 de ago. de 2020.

_____. **Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020**. Reconhece, para os fins do art. 65 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, a ocorrência do estado de calamidade pública, nos termos da solicitação do Presidente da República encaminhada por meio da Mensagem nº 93, de 18 de março de 2020. Disponível em https://legis.senado.leg.br/norma/31993957. Acesso em 13 de abr. 2021.

_____. **Do Eletrônico ao Digital**. Disponível em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital Acesso em 23 de ago. de 2020.

_____. **Lei nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990**. Regula o Programa do Seguro-Desemprego, o Abono Salarial, institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), e dá outras providências. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7998.htm. Acesso em 23 de ago. de 2020.

_____. **Portaria nº 1.065, de 23 de setembro de 2019** - Disciplina a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social em meio eletrônico - Carteira de Trabalho Digital. https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.065-de-23-de-setembro-de-2019-217773828.

CAVALCANTE, P. Gestão pública contemporânea: do movimento gerencialista ao pós-NPM, Texto para Discussão, nº 2319, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), Brasília, 2017. Disponível em https://www.econstor.eu/bitstream/10419/177535/1/td_2319.pdf. Acesso em 23 de ago. de 2020.

CGI.br/NIC.br, Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos domicílios brasileiros - TIC Domicílios 2019**. Disponível em https://www.cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2019/. Acesso em 4 de jan. de 2021.

_____. **Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro – TIC Governo Eletrônico 2019**. Disponível em https://www.cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-setor-publico-brasileiro-tic-governo-eletronico-2019/. Acesso em 4 de jan. de 2021.

CRETELLA JÚNIOR. J. **Conceito Moderno do Serviço Público**. Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, 1966. Disponível em https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BReas_sdt=0%2C5eq=Conceito+Moderno+do+Servi%C3%A7o+P%C3%BAblico.+Jos%C3%A9+Cretella+J%C3%BAnior+%28Livre+Docente+de+Direito+Administrativo+da+Faculdade+de+Direito+da+Universidade+de+S%C3%A3o+Paulo.%29+ebtnG=. Acesso em 16 de dez. de 2020.

CRISTOVAM, J. S. S; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. **Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil**. Sequência (Florianópolis), n. 84, p. 209-242, 2020. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttextepid=S217770552020000100209elng=en enrm=iso>. http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209. Acesso em 17 de dez. 2020.

CUNHA, M. A.V. C.; FREGA, J.R.; LEMOS, I. S. **Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante**. Revista Eletrônica de Sistemas de

Informação, v. 10, n. 1, artigo 3, 2010. Disponível em https://www.researchgate.net/profile/Maria_Alexandra_Cunha/publication/281825727_Portais_de_servicos_publicos_e_de_informacao_ao_cidadao_no_Brasil_uma_descricao_do_perfil_do_visitante/links/55f9b8d708aeafc8ac2807d9/Portais-de-servicos-publicos-e-de-informacao-ao-cidadao-no-Brasil-uma-descricao-do-perfil-do-visitante.pdf. Acesso em 16 de dez. de 2020.

DERNTL, M. F. **Brasília e seu território: a assimilação de princípios do planejamento inglês aos planos iniciais de cidades-satélites**. São Paulo, v. 22, n. 47, p. 123-146, 2020. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttextepid=S2236-99962020000100123elng=enenrm=iso> Epub Nov 07, 2019. Acesso em 6 de jun. de 2020.

FEIJÓ, V. C.; GONÇALVES, B. S.; GOMEZ, L. S. R. **Heurística para avaliação de usabilidade em interfaces de aplicativos smartphones: utilidade, produtividade e imersão**. Design e Tecnologia, v. 3, n. 06, p. 33-42, 31 dez. 2013. Disponível em https://doi.org/10.23972/det2013iss06pp33-42. Acesso em 22 de dez de 2020.

FREIRE, A. P.; CASTRO, M.; FORTES, R. P. M. **Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: uma análise quantitativa entre 1996 e 2007**. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 395-414, 2009. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttextepid=S003476122009000200006elng=enenrm=iso>. http://dx.doi.org/10.1590/S0034-76122009000200006. Acesso em 4 de junho de 2020.

FUCUSHIMA, A. A.; MARQUES A. P. A. Z.; PARRÃO, J. A. O. **Revisão da literatura sobre usabilidade e acessibilidade em ambiente web**. ETIC - Encontro de Iniciação Científica, 2020. ISSN 21-76-8498 (toledoprudente.edu.br). Disponível em http://intertemas.toledoprudente.edu.br/index.php/ETIC/article/view/8604. Acesso em 22 de dez de 2020.

GROTTI, D. A. M. **Evolução da teoria do serviço público**. Enciclopédia jurídica da PUC-SP. Tomo: Direito Administrativo e Constitucional, 1ª. edição. São Paulo. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/40/edicao-1/evolucao-da-teoria-do-servico-publico. Acesso 7 de set. de 2020

HACHEM, D. W. **Direito fundamental ao serviço público adequado e capacidade econômica do cidadão – Repensando a universalidade do acesso à luz da igualdade material**. Revista de Direito Administrativo e Constitucional, 2014. Disponível em http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/view/106/309. Acesso em 3 de mar. de 2020.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro, 23.ª edição**. Malheiros Editores. São Paulo, SP, 1990. Disponível em https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35954073/Livro-Direito-Administrativo-Completo-Hely-Lopes-Meirelles.pdf?1418644305=eresponse-content-disposition=inline%3B+filename%3DDIREITO_ADMINISTRATIVO_BRASILEIRO.pdfeExpires=1608223469eSignature=Fybp1w9yxIbsJFMAvlbSd7enddqcuy9kWVgzd5P3YbKwQcmkF4SQIGc6HrMJErzDLEq2s~4QwuuoJVK7JdU3cpfXTTbmQBoSUtN9tBviefq~ZoxmOmaS~sADOsX2i7jLwry9k78NMHzgD325P3tpKca13UWKfW4AakX-7tXfL4-9Pxe6f-Ss3yDf15rUNyFl69bfeKE~zuPj3YGWmQsD6E9ZnPIwNTGo5NHvTyMxcBRY6abQG0ErnhcTSRPcJ5wPKQl33U6G0UAXtBE2Oe1rh~5YhX-SjqxWDNUVDSDI7WuvQj3xM61TVji3HS2KwykRBtdzyVJ~Ub8yiDhS-KDhA__eKey-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em 7 de set. de 2020.

MEDAUAR, O. Serviço público. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 189, p. 100-113, jul. 1992. ISSN 2238-5177. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/45285/47720>. doi: http://dx.doi.org/10.12660/rda.v189.1992.45285. Acesso em: 7 de set. de 2020.

MOREIRA, R. **Governo digital e m novo paradigma de relacionamento com a sociedade: a implantação da carteira de trabalho de digital**. Dissertação de Mestrado. Programa de Mestrado em Administração Pública do Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP). Brasília, DF. 2021.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Relatório de Economia da Informação 2017**: Digitalização, Comércio e Desenvolvimento. Disponível em https://nacoesunidas.org/brasil-e-o-quarto-pais-com-mais-usuarios-de-internet-do-mundo-diz-relatorio-da-onu/. Acesso em 26 de maio de 2020.

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR. **Desigualdades digitais no espaço urbano: um estudo sobre o acesso e uso na Internet na Cidade de São Paulo**. Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br. São Paulo 2019. Disponível em https://www.cetic.br/noticia/desigualdades-de-acesso-e-de-uso-da-internet-no-espaco-urbano-sao-discutidas-em-seminario-do-nic-br/. Acesso em 26 de maio de 2020.

OLIVEIRA, A. M.; PINHO, E. X. **A constitucionalização do direito do trabalhador rural: uma análise do registro na carteira de trabalho no cenário atual**. Revista de Direito do Trabalho, Processo do Trabalho e Direito da Seguridade Social, v. 1, n. 1, p. 17, 26 ago. 2019. DOI: https://doi.org/10.35987/laborjuris.v1i1.9.Disponível em https://revista.laborjuris.com.br/laborjuris/article/view/9. Acesso em 20 de dez de 2020.

PACIEVITCH, T. **Tecnologia da Informação e Comunicação**. Disponível em https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/. Acesso em 26 de maio de 2020.

PERO, V. L. **A carteira de trabalho no mercado de trabalho metropolitano brasileiro**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Rio de Janeiro, 1992. Disponível em http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5466/1/PPE_v22_n02_Carteira.pdf. Acesso em 20 de dez. de 2020.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. Rev. Adm. Pública, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttextepid=S003476122008000300003elng=en enrm=iso>. https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000300003. Acesso em 4 de jun. de 2020.

PIRES, R. R. C. Organizador. **Implementando desigualdades: reprodução de desigualdades na implementação de políticas públicas**. Rio de Janeiro. Ipea, 2019. ISBN 978-85-7811-353-7. Disponível em https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/190612_implementando_desigualdades.pdf. Acesso em 26 de maio de 2020.

PORTAL SAS, https://www.sas.com/pt_br/insights/big-data/what-is-big-data.html. Acesso em 7 de jun. de 2020.

PRADO, J. **TB Responde**. Tecnoblog. Disponível em https://tecnoblog.net/227293/como-funciona-blockchain-bitcoin/. Acesso em 26 de maio de 2020.

REIS, S. R. G. **Desenho de uma política de governo digital com base no paradigma de governo aberto: uma proposta a partir do modelo de integração de agendas**.

SCHIER, A. C. R. **Princípio da universalidade**. Enciclopédia Jurídica da PUCSP, Tomo Direito Administrativo e Constitucional, Edição 1, 2017. Disponível em

https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/77/edicao-1/principio-da-universalidade. Acesso em 16 de dez. de 2020.

SCHWAB K. **A Quarta Revolução Industrial**. EDIPRO. 2019. E-Book. ISBN 9788552100461.

VIZIOLI, R. **Integração da Engenharia do valor e do "Design Thinking" no processo de desenvolvimento de produtos**. São Paulo, 2019. 223p. Tese (Doutorado) – Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Departamento de Engenharia Mecânica. São Paulo, 2019. Disponível em https://teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3151/tde-29052019-085110/publico/RenatoVizioliCorr19.pdf. Acesso em 17 de maio de 2020.

YIN, R. K. Estudo de Caso: planejamento e métodos (recurso eletrônico) Robert K. Yin; (tradução: Cristhian Matheus Herrera) – 5ed – Porto Alegre: Bookman, 2015. E-Book. ISBN 978-85-8260-232-4.

SGAS Quadra 607 - Módulo 49
Via L2 Sul, Brasília-DF
CEP: 70200-670

/sejaidp
(61) 3535-6565
idp.edu.br