

O CIDADÃO ALÉM DO CLIQUE: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX) NA PLATAFORMA GOV.BR

ANA ELISABETH DE BRITO ALVES

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

MARIA RUBIANA BEZERRA DA SILVA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

ELIELSON OLIVEIRA DAMASCENA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (UFPE)

Agradecimento à orgão de fomento:

À CAPES e ao CNPQ pelo incentivo da pesquisa e ciência no Brasil.

O CIDADÃO ALÉM DO CLIQUE: UM ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO (UX) NA PLATAFORMA DIGITAL UNIFICADA GOV.BR

1 INTRODUÇÃO

A transformação digital tornou-se um pilar central da inovação na gestão pública brasileira, especialmente em nível federal, com o portal digital unificado Gov.br reunindo múltiplos serviços digitais em um só ambiente (Araújo e Fadel, 2024). Além de ampliar o acesso e a transparência, plataformas como o Gov.br são instrumentos fundamentais para fortalecer a governança, otimizar a entrega de serviços e atender às diretrizes do governo aberto (Souza et al., 2019). Nesse cenário, a experiência positiva e satisfatória do usuário (UX) torna-se um indicador-chave de sucesso (Boni et al., 2021; Cheng, Xu e Pan, 2024; Rodrigues e Franco, 2024).

Apesar dos avanços tecnológicos, a mera digitalização não assegura a efetividade dos serviços públicos nem garante experiências que atendam às reais necessidades e expectativas dos cidadãos (Kattel, 2023). Nesse contexto, a inovação pública alcança seu pleno potencial quando incorpora responsividade, usabilidade e capacidade de gerar satisfação (Araújo e Fadel, 2024), porém, muitas vezes, lacunas persistem entre o que é idealizado e o que é efetivamente percebido pelo usuário (Vieira, Gomes e Fonseca, 2022; Nadal e De Oliveira, 2024).

O portal Gov.br, principal vitrine digital do Governo Federal, representa um ponto crucial de interação entre cidadão e Estado, permitindo que os usuários acessem uma ampla gama de serviços essenciais, desde documentos pessoais até benefícios sociais. Esse espaço não deve ser entendido apenas como uma interface funcional, mas também como um ambiente simbólico, onde elementos emocionais e subjetivos também moldam a compreensão da experiência do cidadão (Carú e Cova, 2021; Carvalho e Dantas, 2023).

A partir dessa perspectiva, estudar a experiência do usuário (UX) no Gov.br significa avaliar dimensões fundamentais, nas quais o estudo se constrói: A facilidade de navegação (intuitividade e rapidez), a contextualização (alinhamento dos serviços às necessidades reais dos usuários) e os sentimentos/emoções (confiança, acolhimento ou ansiedade gerados pela interface) (Boni et al., 2021; Silva, 2023). Essas dimensões analisadas em conjunto contribuirão para uma compreensão mais ampla da (UX) nos serviços públicos digitais oferecidos no portal, permitindo repensar a experiência além do design e de políticas públicas, entendendo-a como satisfatória ou não às demandas reais dos seus usuários (Reck e Hübner, 2021).

Sendo necessária a compreensão da construção e percepção dessas experiências, surge o questionamento: Como a satisfação na experiência do usuário (UX) do portal Gov.br é compreendida a partir das dimensões: facilidade de navegação, contextualização das informações e dos sentimentos gerados?

Ao focar em usuários reais, residentes no Estado de Pernambuco-Brasil, a pesquisa amplia a análise tradicional da gestão pública, permitindo uma leitura aprofundada e crítica sobre a satisfação gerada nessa experiência, pautada nas três dimensões analisadas (Rodrigues e Franco, 2024). Sendo assim, o objetivo central deste estudo é compreender se a experiência do usuário (UX) no portal Gov.br atinge sua finalidade, considerando a execução transparente e ativa dos serviços online e avaliando se ela gera satisfação nas dimensões utilitárias e emocionais (Vieira e Gomes, 2022; Boni et al., 2021).

Esta investigação se justifica como uma contribuição científica relevante ao aproximar universidade e sociedade, promovendo reflexões aplicadas sobre inovação na gestão pública, o uso autônomo do portal digital do governo federal brasileiro e a satisfação dos usuários. Ao

analisar a UX nesse cenário, o estudo fortalece o debate sobre participação social nos serviços públicos digitais (Boni et al., 2021) e contribui para o aprimoramento contínuo da estrutura, usabilidade e acessibilidade desses serviços.

Sob a ótica do marketing, esta análise oferece insights valiosos sobre como os cidadãos percebem e interagem com serviços públicos, entendendo-os como consumidores de experiências simbólicas, funcionais e emocionais (Carú e Cova, 2020; Cavalcanti, 2024). Dessa forma, o trabalho conecta temas centrais do marketing, experiência do consumidor, satisfação e engajamento, ao campo da gestão pública digital, ampliando as fronteiras teóricas e práticas, em busca de serviços que além da tecnologia e design, reforcem a real necessidade dos usuários.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Experiência do Usuário (UX)

A experiência do usuário (UX) é uma abordagem que considera a interação subjetiva, emocional e funcional do indivíduo com plataformas digitais, indo além da simples eficiência técnica. No contexto da gestão pública, a UX representa um critério fundamental para mensurar a eficácia dos serviços oferecidos online, pois envolve dimensões como facilidade de navegação, clareza na apresentação das informações e sentimentos gerados durante o uso da interface (Boni et al., 2021).

Segundo Carú e Cova (2020), a experiência de consumo, inclusive no setor público, deve ser compreendida como uma vivência que contempla apropriações simbólicas e emocionais. Assim, a interação do cidadão com o site da Prefeitura de Caruaru-PE pode ser interpretada neste estudo, como uma jornada que pode gerar confiança, acolhimento ou frustração, a depender de como a interface responde às suas expectativas (Boni et al., 2021).

A experiência do usuário, no contexto dos serviços públicos digitais, está intimamente relacionada à possibilidade construída para que suas necessidades sejam compreendidas e atendidas, o que resultará na geração de satisfação. Nessa perspectiva, o sentimento de satisfação, surge quando o cidadão compara o que esperava (antes) com o que de fato vivenciou no processo de interação com a plataforma (durante e depois), essa satisfação não apenas confirma uma experiência positiva, mas também influencia diretamente a continuidade de demandas e a intenção de reutilizar os serviços públicos online (Deng et al., 2010; Cheng, Xu e Pan, 2024).

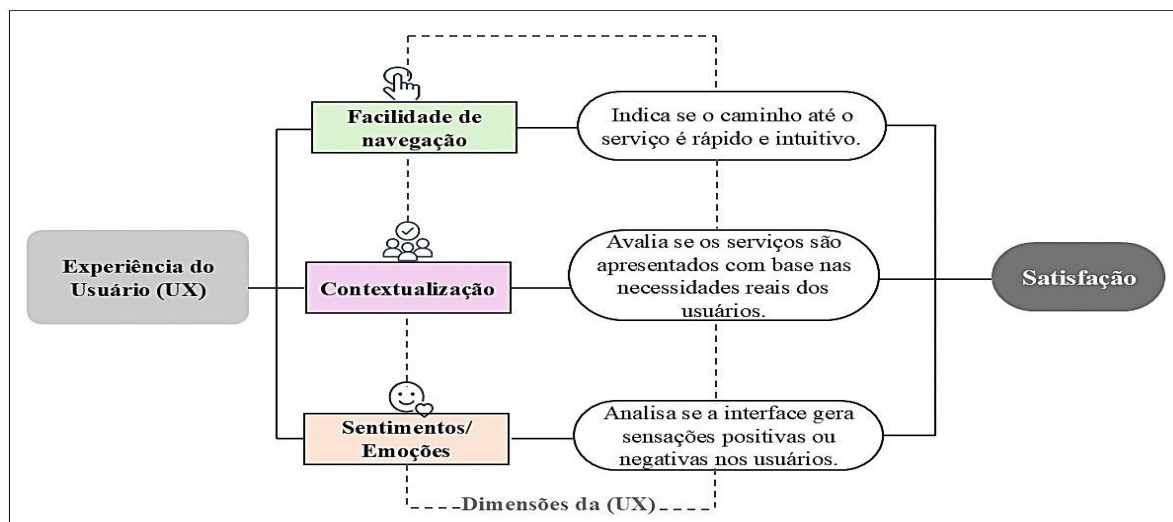
No presente estudo, as três dimensões analisadas, a) facilidade de navegação, b) contextualização e c) sentimentos/emoções, foram definidas com base na revisão sistemática realizada por Boni et al. (2021), que identificou esses elementos como essenciais para compreender a experiência do usuário em plataformas digitais de serviços públicos.

Os autores explicam cada uma de forma que, a dimensão facilidade de navegação diz respeito à intuitividade e rapidez com que o usuário encontra o serviço desejado, refletindo diretamente na eficiência da interação. A contextualização avalia se os serviços apresentados estão alinhados com as necessidades reais dos usuários, considerando seu perfil e demandas específicas. Já a dimensão dos sentimentos e emoções considera os aspectos subjetivos da experiência, observando se a interface promove sensações como confiança, acolhimento ou, inversamente, ansiedade e frustração.

Assim, ao integrar essas três dimensões, o estudo busca uma compreensão abrangente da experiência do usuário na satisfação dos serviços demandados, onde um possível feedback tende a contribuir para o aprimoramento da plataforma e para a construção de uma gestão pública mais empática, eficiente e centrada no cidadão (Silva, 2023). A figura (1) a seguir, demonstra essa proposta:

Figura 1

Dimensões da Experiência do Usuário de Serviços Públicos Digitais



Fonte: Autores da pesquisa (2025), com base em Deng et al., (2010); Boni et al. (2021); Cheng, Xu e Pan, (2024).

2.2 Governança Digital e Inovação na Gestão Pública

A governança digital representa uma mudança paradigmática na administração pública, deslocando o foco da eficiência operacional para a criação de valor público por meio de transparência, participação cidadã e responsividade (Carvalho e Dantas, 2023). Em que o modelo, baseado em processos colaborativos e no uso de recursos tecnológicos, fortalece os vínculos entre Estado e sociedade, oferecendo serviços públicos digitais mais acessíveis e personalizados.

A inovação na gestão pública, nesse contexto, vai além da simples automação, incorporando práticas centradas na experiência do usuário (UX) e na coprodução dos serviços (Reck e Hübner, 2021), uma vez que soluções digitais, se não alinhadas a um projeto institucional que valorize a experiência cidadã, tendem a reproduzir antigas ineficiências. No Brasil, apesar das assimetrias regionais, o avanço das políticas de governo aberto e de inovação tecnológica tem buscado tornar as experiências digitais mais integradas e eficientes (Araújo e Fadel, 2024).

No entanto, a efetividade dessas iniciativas depende não apenas da infraestrutura tecnológica, mas da capacidade de projetar serviços centrados no cidadão, com interfaces intuitivas e responsivas, que atendam expectativas reais. Por isso, a governança digital deve estar alicerçada em princípios que vão além da usabilidade, inclusão e empatia, garantindo que os serviços não apenas sejam acessíveis, mas também compreensíveis e emocionalmente satisfatórios (Rodrigues e Franco, 2024).

É pertinente a esta discussão, enfatizar a importância do papel dos gestores públicos, tanto ao que tange o desenvolvimento de competências para interpretar os feedbacks dos usuários quanto à capacidade de promover ciclos contínuos de avaliação e aprimoramento dos serviços digitais. Nesse contexto, a literatura contemporânea destaca a importância de incorporar metodologias participativas e instrumentos de escuta ativa, capazes de captar nuances da experiência do usuário (Nadal, Pedroso e Oliveira, 2024), visto que a capacidade de comunicar é um ponto importante da inovação para os serviços públicos digitais (Ebling, 2023).

Modelos de avaliação que articulem métricas de usabilidade, percepção de valor e confiança são essenciais para orientar decisões e inovações na gestão digital, alinhando-se ao

objetivo deste estudo, que analisa a experiência do usuário no portal Gov.br, especificamente entre os residentes do agreste pernambucano. No contexto de governança digital, esta assume um papel estratégico fundamental devido à proximidade entre governo e cidadão usuário.

Conforme afirmam Avelino, Pompeu e Fonseca (2021), as iniciativas do governo aberto em democratizar o acesso a informações e serviços são fundamentais, assim como também entender suas limitações estruturais e falta de políticas orientadas ao usuário, o que acaba por impactar na satisfação.

Portanto, ultrapassar esses desafios exige não apenas investimentos em tecnologia, mas também uma cultura institucional que reconheça o cidadão como protagonista da transformação digital (Ebling, 2023). Um design centrado no usuário, que privilegie clareza, facilidade de navegação e experiências emocionalmente positivas, potencializa a satisfação e promove o uso contínuo dos serviços (Vieira e Gomes, 2022).

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória, com delineamento de estudo de caso único, seguindo a perspectiva interpretativista e de caráter teórico-empírico (Stake, 1995; 2008; Godoy, 2006), centrado nos serviços digitais do Gov.br, buscando compreender as percepções e interpretações dos usuários sobre sua experiência na plataforma (Creswell e Creswell, 2021).

A pesquisa qualitativa visa entender fenômenos sociais a partir da perspectiva dos participantes, valorizando interpretações, significados e contextos (Flick, 2009). Esse enfoque permite captar nuances das interações sociais e identificar padrões de significado nas experiências vivenciadas e relacionadas aos serviços digitais federais no Gov.br (Minayo, 2012). A pesquisa possui caráter exploratório, visto sua adequação ao problema investigado, sendo pouco conhecido e carente de estudos mais aprofundados, permitindo assim sua familiarização e uma análise contextualizada (Gil, 2017).

Como estudo de caso, enquanto estratégia metodológica, a pesquisa possibilita investigar de forma detalhada uma unidade específica, neste caso, a experiência do usuário (UX) no Gov.br, permitindo compreender os fatores que influenciam a facilidade de navegação no site oficial do governo federal, a contextualização das informações e os sentimentos gerados pela interação com a plataforma (Godoy, 2006; Godoi et al., 2017; Creswell e Creswell, 2021).

A escolha pelo estudo de caso justifica-se pela complexidade e singularidade do Gov.br, que reúne múltiplos serviços públicos digitais em um só ambiente, refletindo a transformação digital na gestão pública brasileira. Essa abordagem permite explorar em profundidade a experiência do usuário, considerando fatores técnicos, estéticos e funcionais que influenciam a navegação e o engajamento.

Além disso, possibilita integrar variáveis sociotécnicas que dificilmente seriam captadas em métodos quantitativos. O uso de diferentes fontes de evidência (triangulação) enriquece a análise, permitindo compreender como o design da plataforma e as expectativas dos usuários se articulam na prática.

Participantes

Os sujeitos da pesquisa são moradores do Estado de Pernambuco, de diferentes cidades e perfis (idade, classe social e gênero), que já utilizaram e utilizam serviços digitais no Gov.br, seja com uso profissional ou não. A amostra foi composta por dois grupos focais heterogêneos, com seis participantes cada, selecionados de maneira aleatória a convite dos pesquisadores, visando obter relatos relevantes. O grupo focal, conforme Schroeder e Klerin (2009), consiste em uma entrevista qualitativa realizada com grupos de seis a dez pessoas, mediada por um

moderador, permitindo que as interações e discussões entre os participantes enriqueçam os dados coletados.

Técnica de Coleta de Dados

Os dados serão coletados por meio de triangulação metodológica (Flick, 2013; Tuzzo e Braga, 2016), combinando duas técnicas principais: A) Entrevistas semiestruturadas, guiadas pelas categorias analíticas definidas *a priori* — facilidade de navegação, contextualização da informação e sentimentos/emoções — alinhadas aos objetivos e à problematização deste estudo. As perguntas seguirão uma lógica de categorização temática, com flexibilidade para aprofundar respostas relevantes.

B) Observação direta com protocolo verbal (think aloud) (Nielsen, 2000), conduzida simultaneamente às entrevistas com grupos focais. Essa técnica permite captar a experiência dos usuários em tempo real, observando suas interações com o portal Gov.br, bem como expressões, reações emocionais, linguagem espontânea e sugestões surgidas durante a navegação. A triangulação dessas abordagens fornecerá uma visão mais fidedigna e contextualizada da experiência do usuário no portal. A seguir (figura 2), apresenta-se o roteiro da entrevista, que estrutura a coleta em torno das três dimensões centrais analisadas neste estudo.

Figura 2

Roteiro de entrevista semiestruturada

I. Dimensão: Facilidade de Navegação (intuitividade e rapidez no acesso ao serviço no GOV.br)
1. Quando você acessa o portal Gov.br, você costuma encontrar facilmente os serviços ou informações que procura? Pode dar um exemplo?
2. Descreva o caminho que você geralmente percorre para encontrar um serviço específico no portal. Ele é direto ou exige muitos cliques?
3. Você já se sentiu perdido(a) ou confuso(a) ao tentar navegar no Gov.br? Em que situação isso aconteceu?
4. Quão rápido você consegue concluir uma tarefa no Gov.br, como agendar um serviço ou emitir um documento digital?
5. O portal possui algum recurso (barra de busca, menus, filtros) que facilita ou dificulta a navegação? Quais são eles?
6. Em comparação com outros sites de serviços públicos (municipais ou estaduais), como você avalia a facilidade de navegação no Gov.br?
7. Existe algo no design ou na organização do Gov.br que, na sua opinião, poderia tornar a navegação mais intuitiva ou rápida?
8. Você costuma acessar o Gov.br pelo celular ou computador? Nota alguma diferença na navegação entre esses dispositivos?
II. Dimensão: Contextualização (serviços baseados nas necessidades reais dos usuários).
9. Os serviços apresentados no Gov.br atendem às suas necessidades reais como cidadão(ã)?
10. Você sente que o Gov.br “entende” o que você procura quando acessa, ou as informações parecem genéricas?
11. Em quais situações você mais acessa o Gov.br (ex.: Imposto de renda, Cursos, Renegociações financeiras, Matrículas, Assinatura Digital, INSS, Carteiras digitais ou outro)? O portal se adapta bem ao seu contexto de uso?
12. Já teve dificuldade em encontrar um serviço porque ele estava mal explicado ou era difícil de entender?
13. O portal oferece informações claras sobre quem pode usar cada serviço e quais documentos são necessários, considerando diferentes perfis de usuários?
14. Você já percebeu alguma tentativa de personalização no Gov.br, como sugestões de serviços relevantes para seu perfil?
15. A forma como os serviços são descritos no Gov.br faz sentido para o seu dia a dia e para suas demandas com o governo?
III. Dimensão: Sentimentos/Emoções (confiança, acolhimento ou ansiedade)
16. Como você se sente ao utilizar o Gov.br? Ele gera sensações positivas, negativas ou neutras?

17. Alguma emoção específica (frustração, satisfação, confiança) marcou sua experiência recente no portal? Pode relatar?
18. Você se sente acolhido(a) e respeitado(a) ao interagir com os serviços no Gov.br? Por quê?
19. Em algum momento, a interface do Gov.br (cores, ícones, layout) gerou ansiedade ou, ao contrário, sensação de tranquilidade?
20. Considerando sua experiência geral, você acha que o Gov.br contribui para uma sensação de proximidade ou distanciamento entre o cidadão e o Governo Federal?
21. Você consegue pontuar alguma melhoria para a plataforma Gov.br? Quais?

Fonte: Autores da pesquisa (2025), com base em Deng et al., (2010); Boni et al. (2021); Cheng, Xu e Pan, (2024).

A entrevista (etapa a) e o protocolo verbal (*Think Aloud* – etapa b), serão aplicados de forma online, utilizando ferramentas de videoconferência que permitam o compartilhamento de tela e a gravação simultânea de áudio e vídeo, garantindo a captura das interações e verbalizações dos participantes em tempo real. Essa abordagem, alinhada às recomendações metodológicas contemporâneas para estudos de UX (Nielsen, 2000; Braun & Clarke, 2021), oferece flexibilidade logística e permite observar os participantes em seus ambientes naturais de uso, aumentando a autenticidade dos dados coletados.

A seguir, a figura (3), traz o roteiro da observação direta (think aloud) – Etapa b), que busca compreender como os usuários interagem com o site Gov.br, na busca de identificar pontos importantes ao estudo, como: percepções, dificuldades, emoções e sugestões durante a navegação em tempo real.

Figura 3

Roteiro de Observação Direta - Protocolo Verbal (*Think Aloud*)

Roteiro de Observação Direta - Protocolo Verbal (<i>Think Aloud</i>)
Etapa 1 – Acolhimento e Instrução Inicial
Orientação dos pesquisadores: Dar as boas-vindas ao participante; explicar o objetivo: entender como ele vivencia o Gov.br.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedir que fale tudo o que pensa e sente em voz alta enquanto usa a plataforma. 2. Explicar aos participantes do grupo focal que não há respostas certas – o foco é na experiência individual. 3. Garantir que ele (participante) pode interromper a qualquer momento. 4. Solicitar que abra o Gov.br (no notebook ou celular).
Etapa 2 – Realização de Tarefas
Orientação dos pesquisadores: Para que os sujeitos de pesquisa verbalizem o que vir à cabeça na hora da experiência de navegação.
Pedir que realize entre 2 a 4 tarefas reais, como: <ol style="list-style-type: none"> 1. Acessar a carteira digital de trânsito (CNH digital, CRLV digital). 2. Emitir comprovante do Meu INSS. 3. Consultar dados do CadÚnico ou benefícios sociais. 4. Solicitar emissão de certidão negativa ou agendar algum tipo de serviço (como passaporte ou carteiras digitais de identidade).
Etapa 3 – Dimensões de Observação
Anotações e registro dos pesquisadores acerca de:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Postura corporal e gestos (ex.: inclinação para a tela, inquietação, relaxamento). 2. Expressões faciais (confusão, satisfação, surpresa). 3. Tom de voz (calmo, ansioso, frustrado). 4. Linguagem espontânea (comentários positivos, reclamações, sugestões). 5. Interação no grupo (se houver grupo focal): quem lidera, quem fica calado, reações coletivas. 6. Reações emocionais específicas (positivas ou negativas). 7. Comentários espontâneos sobre melhorias, dificuldades ou boas experiências.
Etapa 4 – Encerramento
Os pesquisadores perguntarão:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Você gostaria de comentar mais alguma coisa sobre sua experiência?

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">2. Teve algum momento que causou frustração ou surpresa?3. Agradecimentos e outras informações pertinentes à pesquisa. |
|---|

Fonte: Autores da pesquisa (2025) – Baseado em Nielsen (2000).

As técnicas de coleta adotadas neste estudo, entrevistas semiestruturadas e observação direta, possibilitam uma análise centrada nas dimensões simbólicas e funcionais da experiência do usuário (UX), com foco na facilidade de navegação, contextualização das informações e emoções geradas pela interface. Logo, o corpus será composto por relatos dos usuários (sujeitos deste estudo) que usam e não usam frequentemente a plataforma, e isto inclui os profissionais, e estudantes entrevistados.

A investigação se restringe à experiência direta dos usuários, excluindo temas mais amplos como design sistêmico, políticas públicas e governo eletrônico. Essa delimitação permite concentrar a análise nas percepções dos usuários em contato direto com os serviços digitais, excluindo propositalmente temas mais amplos, como design sistêmico, políticas públicas digitais, usabilidade de aplicativos em governo eletrônico (Filgueiras et al., 2022; Melo, 2023; Araújo e Fadel, 2024).

Técnica de Análise dos Dados

A análise dos dados será conduzida por meio da análise de conteúdo categorial temática (Flick, 2013; Braun et al., 2022), com foco na identificação de núcleos de sentido presentes nos relatos dos participantes. As categorias de análise serão inicialmente orientadas e categorizadas à priori pelos temas da experiência do usuário: facilidade de navegação, contextualização e sentimentos/emoções (Boni et al., 2021). Contudo, as categorias poderão ser expandidas ou ajustadas conforme emergirem novos temas a partir dos dados coletados, garantindo a emergência de insights não previstos. Para auxiliar no processo de análise, poderá ser utilizado o software Requalify.ai.

A Ética na pesquisa

A ética é fundamental em pesquisas com seres humanos, especialmente em estudos qualitativos que envolvem relatos subjetivos. Esta investigação, centrada na experiência do usuário no portal Gov.br, seguirá os princípios da Resolução nº 510/2016 do Conselho Nacional de Saúde (Guerriero & Minayo, 2019), garantindo a proteção da privacidade e da dignidade dos participantes. Por não envolver procedimentos invasivos ou uso de imagem, a pesquisa dispensa submissão ao CEP.

Todos os participantes serão informados sobre os objetivos do estudo, terão sua identidade preservada por codinomes e participarão de forma voluntária, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Tal postura assegura integridade, transparência e responsabilidade científica na condução da pesquisa.

4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Os resultados deste estudo baseiam-se em duas abordagens: análise de conteúdo categorial temática e observação direta (think aloud). A análise de conteúdo seguiu todas as etapas previstas e envolveu 62 páginas de transcrições e 3h20min de áudio. Os grupos focais, compostos por 12 participantes distribuídos em dois grupos, foram entrevistados em dias e horários distintos.

Os participantes foram recrutados de forma espontânea, por meio de convite publicado no Instagram dos autores, após confirmarem a participação, assinaram o TCLE, garantindo o

anonimato e o sigilo de áudios, vídeos e identidades, sendo identificados apenas como E1 a E12. A amostra reuniu participantes com diversidade de gênero, profissão, grau de instrução e cidade de residência (Recife, Carpina, Caruaru, Camaragibe, Bezerros e Gravatá), com idades entre 24 e 45 anos, aspectos detalhados na figura (4) a seguir:

Figura 4
Composição dos grupos focais entrevistados

Grupos	Grupo Focal 1						Grupo Focal 2					
Entrevistados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12
Profissão	Advogado	Estudante	Advogada	Professor	Professora	Estudante	Estudante	Estudante	Gestor GP	Supervisor	Servidora Pública	Advogada
Gênero	M	M	F	M	F	F	M	M	M	M	F	F
Idade	29	24	30	35	40	28	32	31	42	39	45	35
Grau de Instrução	Especialização	Graduação	Especialização	Especialização	Especialização	Mestranda	Especialização	Graduação	Especialização	Graduado	Mestre	Mestre
Cidade que reside	Carpina	Carpina	Recife	Recife	Camaragibe	Caruaru	Caruaru	Recife	Recife	Bezerros	Gravatá	Recife

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

O perfil profissional incluiu advogados(as), professores(as), estudantes, servidor público, gestor e supervisor industrial, com predominância de graduação e especialização, além de mestrado e mestrado em andamento. Essa diversidade possibilitou uma análise ampla e rica das percepções sobre a experiência do usuário (UX) nas três dimensões analisadas, em que alguns usam profissionalmente a plataforma em estudo e outros usam comumente o Gov.br. Esses aspectos são fundamentais para a compreensão dos resultados deste estudo, cujas análises estão a seguir nos subtópicos 4.1 (Análise de conteúdo categorial temática) e 4.2 (Observação direta *Think Aloud*).

4.1 Resultados da análise de conteúdo categorial temática

A análise da Categoria I abordou acesso, navegação, rapidez, *layout* e dispositivos no Gov.br. De modo geral, o acesso foi considerado fácil, principalmente após ajustes no nível da conta e na recuperação de senha, embora dificuldades iniciais com reconhecimento facial, atualização de dados e excesso de códigos tenham afetado usuários com menor familiaridade tecnológica. Como relataram E11: “Agora eu acho tranquilo, porque tive ajuda, mas no começo sozinha era complicado.”, E1: “Eu utilizo bastante o portal do meu INSS e consigo acessar facilmente.”, e E5: “No primeiro acesso tive muita dificuldade, principalmente para a assinatura digital que precisei migrar de conta.”

A navegação foi vista como intuitiva e superior a outros sistemas públicos, mas apontaram melhorias como uso de cores para destacar serviços e aumento do tamanho da fonte. Destacaram também a falta de explicações em recursos como a prova de vida, o que confunde usuários menos experientes, que de acordo com Boni et al. (2021), isso compromete a eficácia dos serviços. E4 comentou: *“Acho o portal bastante intuitivo, mas peca na velocidade.”* e E9: *“A fonte é muito pequena, imagino para quem tem dificuldades visuais.”*

A rapidez variou conforme o serviço e a demanda do momento: serviços como CRLV foram rápidos, enquanto o INSS apresentou lentidão, mais ligada à infraestrutura dos órgãos parceiros do que ao próprio portal. E1 resumiu: *“No Detran é rápido, mas no INSS às vezes passo a manhã tentando.”* Nesse contexto, observa-se que a tentativa não contemplada pode levar à desistência da busca pelo serviço, como enfatizam Cheng, Xu e Pan (2024).

O layout foi elogiado pelo design limpo e pelo contraste de cores, mas sugeriram maior atenção à acessibilidade, com fontes maiores e ícones mais claros. Já sobre os dispositivos, o computador foi preferido para tarefas complexas pela melhor visualização e estabilidade, enquanto o celular foi considerado prático para consultas rápidas, mas limitado pelo excesso de aplicativos. Como disse E1: *“Prefiro usar no computador porque no celular precisaria de vários aplicativos e isso confunde.”* Corroborando com a ideia de Reck e Hubner (2021), quando defendem que a inovação vai além do digital e automatização.

Outros pontos destacados foram o impacto dos níveis de segurança no acesso, a dependência de sistemas externos e as dificuldades enfrentadas por usuários com baixa familiaridade digital, que frequentemente precisam recorrer a tutoriais externos ou apoio de terceiros. Esses achados reforçam a necessidade de melhorias na inclusão, no suporte ao usuário e na integração dos sistemas para que o Gov.br seja mais eficiente e acessível, a integração diz respeito a todos os temas analisados, que para ser plenamente satisfatória necessita ser percebida como eficaz (Silva, 2023).

A análise da Categoria II – Contextualização às necessidades reais dos cidadãos – Esses resultados podem ser confrontados com as perspectivas de governo aberto de Avelino, Pompeu e Fonseca (2024), onde consideram a clareza das informações, a personalização da experiência e a efetividade no acesso fundamentais, atendidos em parte pelo Gov.br. Os participantes reconheceram avanços no acesso remoto a serviços como CNH digital, CPF, título de eleitor e imposto de renda, mas apontaram limitações em áreas como saúde e assistência emergencial. Como relatou E8: *“Acredito que sim, inclusive com esse meio de acesso pelo GOV, consegui fazer de casa os serviços que antes eram só presenciais.”*

Por outro lado, E6 destacou: *“Acho que a plataforma ainda deixa a desejar, por exemplo no SUS, porque não tem um histórico básico como tipo sanguíneo, alergia, isso faz falta em emergências.”* E3 reforçou: *“Para CNH, e Título, é tranquilo, mas o acesso ao SUS pelo GOV é muito ruim, muito complicado.”*

Em relação à capacidade do portal “entender” o que o usuário procura, os relatos apontaram informações genéricas e ausência de personalização, dependendo de palavras-chave na busca. E1 observou: *“O portal mostra de forma genérica os serviços disponíveis, poderia ser mais intuitivo, com base no que a gente mais usa.”* E11 exemplificou: *“Eu fui procurar o Pró Patinhas na barra de busca e apareceram coisas nada a ver, como notícias de meio ambiente.”* De acordo com Carvalho e Dantas (2023), o genérico não cria valor público para o usuário, levando às críticas e sensações de impotência.

Quanto às situações de uso, o portal foi acessado principalmente para INSS, carteira de trabalho digital, cadastro único e inscrições em concursos, mas a experiência foi marcada por instabilidade. E1 relatou: *“Eu acesso muito o portal do meu INSS, mas o sistema é muito instável, muitas vezes não funciona.”* E8 complementou: *“Acesso para pagar inscrições de concursos e assinatura digital, muitas vezes o site se apresenta instável e pelo aplicativo não*

funciona.” Ou seja, esses usuários precisam da plataforma para atenderem suas demandas, onde mais uma vez as limitações geram a não satisfação (Cheng, Xu e Pan, 2024).

Os participantes apontaram dificuldades em localizar serviços devido a informações pouco claras e falta de orientação direta. E2 disse: *“Na primeira vez que fui fazer a assinatura digital, tive dificuldade, só consegui porque alguém me orientou.”* E6 comentou: *“Às vezes o problema é gerar o código no app, isso atrapalha, mas sei que é por segurança.”* E9 destacou: *“A dificuldade inicial foi para decorar senha e tornar a conta ouro, e no Lattes também enfrentei dificuldade para acessar com a conta do Gov.br”*

Sobre a clareza das informações, os participantes reconheceram a indicação dos documentos necessários, mas apontaram barreiras para públicos com baixa familiaridade tecnológica. E6 observou: *“Para quem é leigo, o excesso de etapas como gerar códigos e autenticações complica muito, principalmente para idosos e analfabetos.”* Esses aspectos corroboram com a capacidade da plataforma de não “comunicar” seus serviços de maneira compreensível, que de acordo com Araújo e Fadel (2024) é um ponto a ser melhorado.

Em relação à personalização, todos relataram não perceber qualquer tentativa do Gov.br em adaptar serviços ao perfil ou histórico do usuário. E1 disse: *“Nunca percebi personalização, achei que poderia ter algo baseado no histórico, mas é genérico.”* E10 reforçou: *“Nunca vi personalização, mas seria interessante se tivesse.”* O usuário nesse ponto analisado é o protagonista dos serviços na plataforma, logo esta precisa ser eficaz no letramento comunicacional (Ebling, 2023).

Por fim, sobre a descrição dos serviços, os entrevistados apontaram que são, em geral, funcionais e coerentes com o cotidiano, mas há lacunas em áreas sensíveis. E1 comentou: *“Faz sentido, são serviços que fazem parte do cotidiano, como imposto de renda, INSS, FGTS.”* E9 ponderou: *“Depende do serviço, a CNH funciona muito bem, mas o SUS deixa a desejar.”* E3 destacou: *“A carteira de trabalho digital facilita muito, porque você já consegue o extrato sem precisar ir ao INSS.”* É importante compreender as lacunas, que só são possíveis de acordo com Nada, Pedroso e Oliveira (2024), a partir da escuta ativa do usuário do serviço público. Isto foi exatamente a proposta deste estudo.

Esses achados reforçam a necessidade de aprimorar comunicação digital, a personalização e a inclusão digital no Gov.br, para que se torne uma ferramenta mais acessível e eficiente no atendimento às necessidades reais da população. A navegação, limitada pela necessidade de comandos precisos e pela ausência de recursos personalizados, evidencia a urgência de aprimoramentos para tornar o portal uma ferramenta mais inclusiva e eficiente no acesso a direitos e serviços.

Portanto, desta dimensão indica que, embora o Gov.br represente um avanço na digitalização dos serviços públicos, sua efetividade ainda é parcial devido à falta de personalização, clareza das informações e acessibilidade para diferentes perfis de usuários. A plataforma atende bem a demandas básicas, como emissão de documentos e acesso ao INSS, mas falha em áreas como saúde e assistência emergencial, onde a integração precária entre sistemas e a carência de informações detalhadas prejudicam o cidadão.

A análise da Categoria III – sentimentos e emoções – teve como foco compreender as respostas subjetivas dos usuários frente à interface do Gov.br, com ênfase em percepções como confiança, acolhimento e ansiedade (Boni et al., 2021; Carú & Cova, 2020). Esses aspectos, ainda que intangíveis, influenciam diretamente a satisfação e a continuidade no uso dos serviços digitais públicos (Deng et al., 2010).

A confiança foi a emoção mais recorrente, ainda que expressa de forma condicional. Usuários como E6 e E5 afirmaram sentir “confiança” e “segurança” na plataforma. Contudo, a confiança plena foi relativizada por casos de vazamento de dados e sensação de vulnerabilidade, como relatado por E3: *“Nunca vai estar 100% seguro.”* Isso reforça a afirmação de Cheng, Xu e Pan (2024) e Silva (2023), quando apontam a confiança digital como um sentimento

construído gradualmente, a partir de fatores como reputação, estabilidade do sistema e percepção de proteção de dados.

Os sentimentos gerados pelo uso do Gov.br revelaram ambivalência quanto ao acolhimento e forte presença da ansiedade. O entrevistado E2 destacou uma percepção positiva: *“Sinto acolhimento, ele explica a validade da assinatura, a importância dela.”* Por outro lado, E6 contrapôs essa visão ao afirmar: *“Acolhimento é algo pessoal. O Gov.br tem que prestar o serviço, não criar vínculo emocional.”* Essa dualidade reforça os achados de Carú e Cova (2020), ao apontar que o acolhimento em ambientes digitais depende da empatia da interface e da clareza da comunicação, sobretudo para usuários com menor letramento digital.

A ansiedade, por sua vez, surgiu com destaque nos relatos de usuários menos familiarizados. E8 compartilhou sua dificuldade: *“Fica muito difícil. Às vezes a pessoa desiste. Isso gera ansiedade e preocupação porque precisamos resolver as urgências, e só conseguimos pelo GOV.”* Já usuários experientes relataram uma experiência mais tranquila, atribuída ao design limpo e à interface neutra. Um deles comentou: *“Como uso no trabalho, já sei o caminho. Acho o visual tranquilo, não me atrapalha.”* Essas percepções dialogam com os princípios do design emocional (Nielsen, 2000; Boni et al., 2021), que valorizam a simplicidade visual como fator redutor da sobrecarga cognitiva.

Outro ponto analisado foi a proximidade simbólica com o Governo. Muitos participantes reconheceram que a centralização de serviços no Gov.br facilita o acesso funcional. Porém, surgiram críticas à digitalização forçada, como apontou E12: *“O cidadão é obrigado a usar a Central 135 ou o aplicativo. Se for na agência, mandam voltar e usar o Gov. Isso nos afasta do uso do Gov.”* Esse relato reforça a tensão entre modernização e inclusão digital, já alertada por Reck e Hübner (2021), ao indicarem que a exclusão de públicos vulneráveis pode intensificar o sentimento de abandono do usuário dos serviços públicos digitais ofertados pelo governo federal.

De forma geral, a dimensão “sensações, sentimentos e emoções” revela uma ambiguidade na experiência, marcada por confiança moderada e tranquilidade entre usuários mais habituados e que usam a plataforma no trabalho, mas também por frustração, insegurança, sensação de ansiedade e distanciamento em contextos mais críticos, ou por usuários menos assíduos, de primeiro acesso ou com pouca expertise digital.

As emoções despertadas pela plataforma Gov.br impactam diretamente a intenção de reutilização e a percepção de valor público. Por isso, é essencial que seu design considere aspectos afetivos, com foco em linguagem acessível, clareza textual e personalização (Avelino, Pompeu & Fonseca, 2021). Segundo Boni et al. (2021) e Deng et al. (2010), emoções são centrais na experiência do usuário e, quando negligenciadas, comprometem a confiança entre cidadão e governo digital.

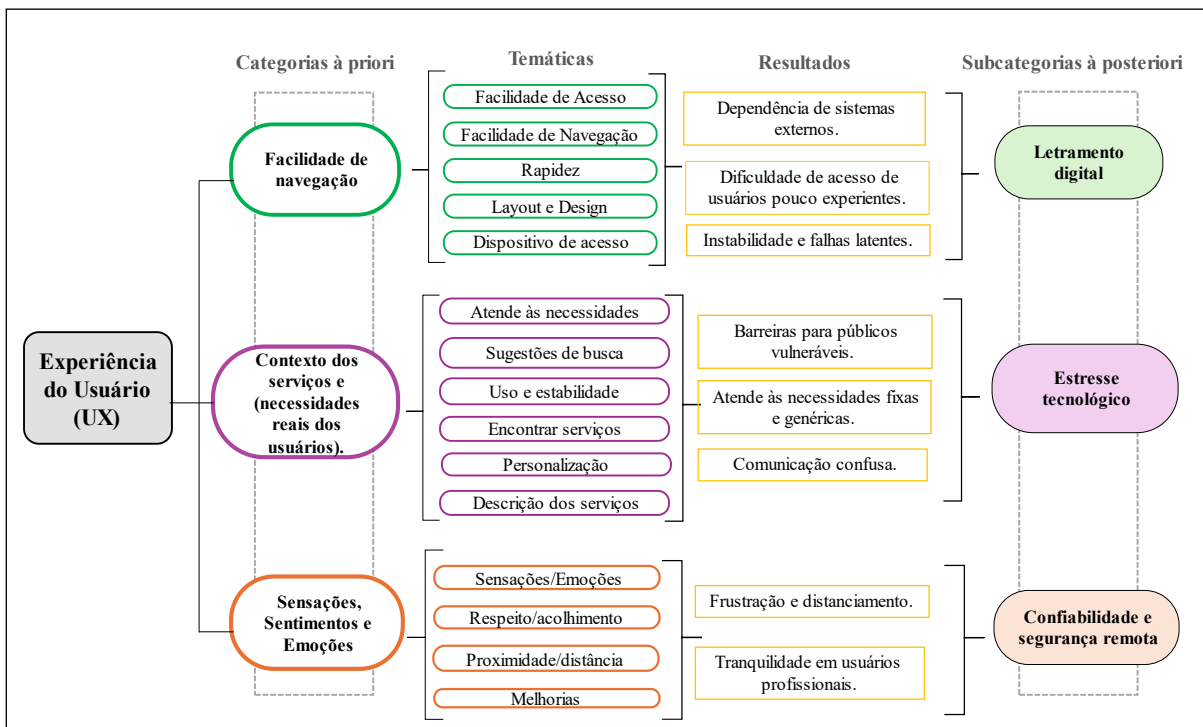
A análise das três dimensões da UX mostra que, apesar da funcionalidade da plataforma, sua efetividade ainda é limitada por barreiras de usabilidade, linguagem e inclusão. Usuários experientes relatam navegação fluida; já os menos familiarizados enfrentam frustração, ansiedade e distanciamento simbólico.

As dimensões investigadas neste estudo, com base em Deng et al., (2010); Boni et al. (2021); Cheng, Xu e Pan, (2024), cujos aspectos de navegação, contextualização e sentimentos, foram detalhadamente analisados, indicam que a satisfação do usuário não foi plenamente confirmada, evidenciando a necessidade de um governo digital mais acessível, empático e centrado no cidadão e em sua realidade, com melhorias em clareza, acolhimento e apoio a diferentes perfis de usuários.

Sintetizando visualmente os resultados desta primeira análise (Dimensões, categorias, temas, inferências, resultados e subcategorias à posteriori) encontram-se na figura (5) a seguir:

Figura 5

Síntese dos resultados da análise de conteúdo categorial temática



Fonte: Autores da pesquisa (2025) – Baseados em Deng et al., (2010); Boni et al. (2021); Cheng, Xu e Pan, (2024).

Portanto, os resultados obtidos a partir da análise das três categorias a priori, revelaram fragilidades importantes na experiência do usuário (UX) com o portal Gov.br, especialmente quando se considera a diversidade de perfis dos cidadãos. As evidências empíricas apontam para fatores como dependência de sistemas externos, instabilidade da plataforma, comunicação confusa e dificuldade de acesso por usuários pouco experientes, os quais resultaram na identificação de subcategorias à posteriori altamente relevantes: letramento digital, estresse tecnológico e confiabilidade e segurança remota.

Tais achados aprofundam a compreensão da experiência do usuário (UX) ao evidenciar que as barreiras não são apenas técnicas, mas também cognitivas, emocionais e estruturais. A emergência dessas subcategorias amplia o olhar sobre a usabilidade em ambientes digitais públicos, reforçando a importância de desenhar interfaces acessíveis, personalizadas e humanizadas, especialmente em um contexto em que o uso da tecnologia se tornou praticamente obrigatório para o exercício da cidadania digital (Carvalho e Dantas, 2023; Araújo e Fadel, 2024).

4.2 Resultados da observação direta (*Think Aloud*)

A segunda etapa da análise, realizada com a técnica do *think aloud* após as entrevistas semiestruturadas, registrou cerca de 40 minutos de interação com o portal Gov.br e gerou uma transcrição de 10 páginas. Essa observação direta foi essencial para revelar, em tempo real, as percepções dos usuários ao navegar na plataforma. Embora usuários mais experientes tenham demonstrado fluidez e tranquilidade na execução das tarefas (Boni et al., 2021), os menos familiarizados enfrentaram dificuldades recorrentes, principalmente na autenticação, recuperação de senha e compreensão das etapas de acesso — falhas atribuídas à baixa comunicabilidade do sistema (Ebling, 2023).

Durante a navegação, foram observadas expressões de desconforto, frustração e insegurança, especialmente diante de tarefas burocráticas e repetitivas, como a atualização de nível de conta, geração de códigos e acesso a serviços integrados como INSS e Conecte SUS. Mesmo usuários experientes relataram desgaste emocional e perda de tempo nessas etapas (Rodrigues & Franco, 2024), indicando que os desafios não se restringem aos menos experientes.

A linguagem espontânea evidenciou falta de clareza nas instruções, ausência de personalização e constante dependência de ajuda externa, reforçando pontos já identificados nas análises anteriores. Esses achados indicam insatisfação significativa, contrariando os pressupostos de uma experiência positiva esperada (Boni et al., 2021). Por fim, os próprios participantes reconhecem a importância do Gov.br, mas apontam a necessidade urgente de melhorias estruturais para uma experiência mais fluida, acessível e adaptada aos diferentes perfis de usuários.

Figura 6

Resultados da observação direta (Think Aloud)



Fonte: Autores da pesquisa (2025).

A figura (6) ilustra usuários mais e menos experientes em dois círculos, com setas apontando para suas expressões. A espessura das setas representa a intensidade das reações: quanto mais espessas, mais evidentes. As setas laranjas indicam que até usuários experientes tiveram dúvidas e buscaram ajuda entre si. Já as caixas pontilhadas reúnem as principais dificuldades relatadas, sendo que os tracejados sugerem que essas percepções podem mudar com o uso contínuo do portal.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

A análise da primeira dimensão revela que, apesar de avanços na digitalização dos serviços públicos, o Gov.br ainda apresenta um descompasso entre a proposta de universalização do acesso e a experiência prática do usuário. Usuários com maior familiaridade digital relataram navegação fluida e acesso facilitado, enquanto os menos experientes enfrentaram dificuldades, especialmente na autenticação e recuperação de senha. Isso evidencia que, embora a interface pareça intuitiva, suas fragilidades aumentam conforme se diversificam os perfis dos usuários e a complexidade dos serviços.

Sugestões como o uso de cores estratégicas, fontes acessíveis e instruções mais claras reforçam a necessidade de um design inclusivo, capaz de atender diferentes níveis de letramento

digital. Além disso, a instabilidade e a dependência de sistemas externos, como INSS e Conecte SUS, comprometem a eficiência da plataforma. Relatos de usuários que recorrem a tutoriais informais demonstram que ainda faltam recursos educativos e assistivos dentro do próprio portal.

A análise das demais dimensões confirma que o Gov.br cumpre parcialmente seu papel, sendo eficaz para acessos rotineiros como CNH digital e CPF, mas falhando em áreas sensíveis, como saúde e assistência emergencial. A ausência de personalização, linguagem técnica e falta de acessibilidade afetam diretamente a experiência, principalmente de públicos com menor familiaridade digital. Assim, mesmo com avanços, a plataforma ainda carece de soluções que garantam uma experiência mais justa e eficiente.

Esses resultados reforçam que a inovação digital na gestão pública ainda não atingiu seu pleno potencial, pois não incorpora completamente as reais necessidades dos usuários. Repensar a experiência do usuário no Gov.br é essencial para evitar uma exclusão digital disfarçada de modernização e para construir uma plataforma mais empática, acessível e centrada no cidadão.

A insatisfação relatada pelos usuários entrevistados, se traduz em dificuldades de autenticação, falhas de navegação, linguagem inacessível e limitações de usabilidade, levando ao entendimento que esses desafios impactam negativamente a confiança e a adesão ao portal, especialmente entre usuários com menor familiaridade digital. Isso reforça a urgência de uma abordagem centrada no usuário para garantir inclusão, eficiência e equidade no ambiente digital público.

Além da dimensão técnica, os achados se conectam diretamente à Agenda 2030. Melhorar a experiência digital no Gov.br contribui para o fortalecimento institucional (ODS 16), redução das desigualdades (ODS 10), ampliação da infraestrutura tecnológica (ODS 9) e fomento a parcerias para o desenvolvimento (ODS 17), destacando a relevância social e ética da questão.

Como recomendações gerenciais, propõe-se: (1) simplificar o login com autenticação acessível; (2) personalizar a navegação com algoritmos inteligentes; (3) adotar linguagem clara e visual explicativo; (4) otimizar a integração com INSS e SUS; (5) expandir recursos de acessibilidade; (6) criar tutoriais e vídeos didáticos; (7) consolidar funcionalidades em um único app; (8) implementar uma seção de ajuda passo a passo; e (9) realizar testes periódicos com diferentes perfis de usuários.

Para pesquisas futuras, sugere-se aprofundar a análise com públicos vulneráveis — como idosos, pessoas com deficiência e analfabetos digitais — e explorar os efeitos emocionais da interação com serviços públicos digitais. Estudos comparativos com experiências internacionais e metodologias participativas, como mapeamento da jornada do usuário, podem ampliar a compreensão dos desafios e potencialidades da transformação digital no setor público.

Por fim, embora este estudo seja qualitativo, destaca-se o valor de abordagens quantitativas futuras para mensurar usabilidade, confiança e satisfação em larga escala. Essas métricas podem orientar decisões baseadas em evidências e contribuir para o aprimoramento contínuo da plataforma Gov.br, rumo a uma cidadania digital mais inclusiva, eficiente e equitativa.

Referências

Araujo, L. S., & Fadel, L. M. (2024). A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL FOCADA NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO: um estudo de caso do portal unificado Gov. br. *PPG Design Caderno Científico*. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.29327/5457226.1-352>

- Avelino, D. P. D., Pompeu, J. C. B., & Fonseca, I. F. D. (2021). Democracia digital: mapeamento de experiências em dados abertos, governo digital e ouvidorias públicas. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br>
- Boni, C. R., Silva, C. R. da, Medina, C., Pires, M. P., Paschoarelli, L. C., & Zitkus, E. (2021). Análise da Experiência dos Usuários da plataforma virtual Balcão de Oportunidades Birigui. *Projetica*, 12(1), 195–219. <https://doi.org/10.5433/2236-2207.2021v12n1p195>
- Braun, V., Clarke, V., & Hayfield, N. (2022). ‘A starting point for your journey, not a map’: Nikki Hayfield in conversation with Virginia Braun and Victoria Clarke about thematic analysis. *Qualitative research in psychology*, 19(2), 424-445.
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Análise temática: Um guia prático*. Sage Publications.
- Carvalho, J. R. M. de, & Dantas, S. N. M. (2023). Índice de Governança Eletrônica: Um Estudo com Municípios do Estado da Paraíba/Electronic Governance Index: A Study with Municipalities in the State of Paraíba. *Revista FSA (Centro Universitário Santo Agostinho)*, 20(10), 41-59. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/33966>
- Carú, A., & Cova, B. (2020). Experiencing consumption: Appropriating and marketing experiences. In *Marketing Management* (pp. 139-152). Routledge.
- Cheng, L., Xu, J., & Pan, Y. (2024). Investigating User Experience of VR Art Exhibitions: The Impact of Immersion, Satisfaction, and Expectation Confirmation. *Informatics*, 11(2), 30. <https://doi.org/10.3390/informatics11020030>
- Cordeiro, R., Ferreira, D., Oliveira, R., Marques, F., & Fonseca, F. (2024). Experiência do Usuário na implantação de políticas públicas emergenciais desenvolvidas pela Dataprev: Relato de experiência no Auxílio Reconstrução do Governo Federal. In *Anais Estendidos do XXIII Simpósio Brasileiro sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais*, (pp. 28-32). Porto Alegre: SBC. https://doi.org/10.5753/ihc_estendido.2024.243982.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Projeto de pesquisa-: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Penso Editora.
- Deng, L., Turner, D. E., Gehling, R., & Prince, B. (2010). User experience, satisfaction, and continual usage intention of IT. *European Journal of Information Systems*, 19(1), 60–75. <https://doi.org/10.1057/ejis.2009.50>
- Ebling, M. (2023). Serviços públicos digitais: guiados pelo usuário ou pela burocracia?. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/7619>
- Filgueiras, F., de Moura Palotti, P. L., & do Nascimento, M. I. B. (2022). *Policy Design e Uso de Evidências: O Caso da Plataforma Gov. Br1*, 2.
- Godoy, A. S. (1995). Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de empresas*, 35, 20-29.
- Godoy, A. S. (2006). Estudo de caso qualitativo. In C. K. Godoi, R. Bandeira-de-Mello, & A. B. Silva (Orgs.), *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais* (pp. 80-89). Saraiva.
- Godoi, C. K., Blikstein, I., Bandeira-De-Mello, R., DA SILVA, A. B., de Almeida Cunha, C. J. C., Godoy, A. S., ... & Oliveira, M. (2017). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais*. Saraiva Educação SA.

- Guerriero, I. C. Z., & Minayo, M. C. (2019). A aprovação da Resolução CNS nº 510/2016 é um avanço para a ciência brasileira. *Saúde e Sociedade*, 28, 299-310. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902019190232>.
- Schröder, C. da S., & Klerin, L. R.. (2009). On-line focus group: uma possibilidade para a pesquisa qualitativa em administração. *Cadernos EBAPE.BR*, 7(2), 332-348. <https://doi.org/10.1590/S1679-39512009000200010>
- Melo, D. N. A. D. (2023). UX. br: um modelo de maturidade de experiência de usuário para aplicações governamentais. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/74790>
- Minayo, M. C. D. S. (2012). Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. *Ciência & saúde coletiva*, 17, 621-626. <https://www.scielo.org/pdf/csc/2012.v17n3/621-626/pt>
- Nadal, F., Pedroso, B., & de Oliveira, E. (2024). Revisão sistemática de literatura: modelos e ferramentas de avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário. *Revista De Gestão E Secretariado*, 15(1), 547-566. <https://doi.org/10.7769/gesec.v15i1.3244>
- Nielsen, J. (2000). NN/g - Nielsen Norman Group. Why You Only Need to Test with 5 Users. Retirado em 15 de fevereiro de 2015, de <http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- Pereira, C. E., Morais, C., & Serrano, P. H. S. M. (2024). Avaliações de usuários do aplicativo " gov. br" como base para análise de usabilidade. *Brazilian Journal of Information Science*, (18), 37.
- Reck, J. R., & Hübner, B. H. (2021). A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO ESTADO: DIGITALIZAÇÃO DO GOVERNO E DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO BRASIL. *Revista Eletrônica Direito E Política*, 16(3), 1075-1096. <https://doi.org/10.14210/rdp.v16n3.p1075-1096>
- Rodrigues, C. dos S., & Franco, D. H. (2024). Gerenciamento das comunicações do projeto: relação governo-cidadão na reestruturação do website de uma prefeitura. *Práticas De Administração Pública*, 8, e86287. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2526629286287>
- Souza, P. R. R. de, Curi, M. A., & Nuintin, A. A. (2019). Práticas de Governo Eletrônico nos Municípios: Um Estudo da Mesorregião do Sul e Sudoeste do Estado de Minas Gerais. *REUNIR Revista de Administração Contabilidade e Sustentabilidade*, 9(1), 63-72. <https://doi.org/10.18696/reunir.v9i1.898>
- Silva, M. D. G. S. D. (2023). Análise da experiência do usuário com os portais de transparência da câmara municipal e prefeituras de Mamanguape e Rio Tinto PB. *Trabalho de conclusão de curso*. Disponível em: https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/29994/1/MariadaGuiaSalesdaSilva_TCC.pdf
- Stake, R. E. (2008). Qualitative case studies. In N. K. Denzin, & Lincoln, Y. S. (Eds.), *Strategies of qualitative inquiry* (pp. 119-149). Los Angeles: Sage.
- Tuzzo, S. A., & Braga, C. F. (2016). O processo de triangulação da pesquisa qualitativa: o metafenômeno como gênese. *Revista Pesquisa Qualitativa*, 4(5), 140-158. Recuperado de <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/38>
- Vieira Santos, A., & Gomes Fonseca, P. (2022). TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA. *Revista Formadores*, 15(1). <https://doi.org/10.25194/rf.v15i1.1535>