



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO PIAUÍ
CAMPUS OEIRAS
CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

MARIA LUIZA MENESES OLIVEIRA

**OS IMPACTOS DA PLATAFORMA GOV.BR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO: uma revisão sistemática da literatura**

OEIRAS-PI

2026

MARIA LUIZA MENESES OLIVEIRA

OS IMPACTOS DA PLATAFORMA GOV.BR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO: uma revisão sistemática da literatura

Trabalho de Conclusão de Curso (monografia)
apresentado como exigência para obtenção do
diploma do Curso de Bacharelado em
Administração do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Oeiras.

Orientadora: Profa. Ma. Elizangela Batista Dias

OEIRAS-PI

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

Oliveira, Maria Luiza Meneses

O48i Os impactos da plataforma gov.br na prestação de serviços ao cidadão :
uma revisão sistemática da literatura / Maria Luiza Meneses Oliveira. - 2026.
44 f.: il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus
Oeiras, 2026.

Orientadora : Profa Ma. Elizangela Batista Dias.

1. Governo digital. 2. Transformação digital. 3. Gov.br. 4. Eficiência
administrativa. I. Título.

CDD - 658

Elaborado por Denizete Lima de Mesquita CRB 3/1079

MARIA LUIZA MENESES OLIVEIRA

OS IMPACTOS DA PLATAFORMA GOV.BR NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO
CIDADÃO: uma revisão sistemática da literatura

Trabalho de Conclusão de Curso (monografia)
apresentado como exigência para obtenção do
diploma do Curso de Bacharelado em
Administração do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Piauí, Campus Oeiras.

Aprovada em: 16/06/2026.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Elizangela Batista Dias (Orientadora)
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Prof. Me. Édipo Vinicius Costa Pinto
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Profa. Ma. Liliane Moreira Barroso
Instituto Federal do Piauí (IFPI)

Dedico este trabalho à minha mãe, por ser meu porto seguro, minha maior fonte de incentivo e apoio em todas as etapas da minha vida. Sua força, fé e dedicação foram essenciais para que eu pudesse chegar até aqui. Mãe, herdei da senhora a coragem e a perseverança para seguir em frente diante das dificuldades, e cada conquista minha também pertence à senhora. Dedico, também, ao meu pai (in memoriam). Embora não esteja presente fisicamente para compartilhar este momento, sua lembrança permanece viva em meu coração e me acompanha em cada passo desta caminhada. Sei que, de onde estiver, continua me protegendo, torcendo por mim e se orgulhando.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus e a Nossa Senhora Aparecida, por terem me sustentado até aqui e por me concederem força e perseverança para superar todas as dificuldades enfrentadas ao longo desta trajetória.

À minha mãe, ao meu irmão, ao meu sobrinho e à minha família materna, expresso minha profunda gratidão por todo o amor, incentivo e apoio constante. Vocês são a minha base e foram fundamentais para que eu pudesse chegar até este momento.

Agradeço a todos os professores e servidores do IFPI Campus Oeiras, que, direta ou indiretamente, contribuíram para minha formação acadêmica e para a concretização deste trabalho. Em especial, à minha orientadora, Profa. Ma. Elizangela Batista Dias, pela dedicação, paciência, apoio e pelos valiosos ensinamentos compartilhados ao longo deste processo, essenciais para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus colegas de curso, agradeço pela convivência, pelas experiências compartilhadas e pelo apoio mútuo durante essa caminhada acadêmica, especialmente nos momentos mais desafiadores.

Por fim, agradeço a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho. A cada um, o meu sincero muito obrigada.

“É justo que muito custe o que muito vale.”
(Santa Teresa D’Ávila)

RESUMO

A transformação digital na Administração Pública brasileira, impulsionada pela plataforma Gov.br, tem modernizado processos e integrado serviços públicos. Diante disso, esta pesquisa teve como objetivo analisar as evidências apresentadas pela literatura científica sobre os impactos da transformação digital, por meio da plataforma Gov.br, na modernização e na eficiência da prestação de serviços públicos ao cidadão brasileiro. Para chegar a esse objetivo, foi realizada uma Revisão Sistemática da Literatura, utilizando o protocolo PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) como instrumento metodológico. A coleta de dados ocorreu nas bases SciELO, Spell e Portal de Periódicos da CAPES, considerando publicações em língua portuguesa no período de 2019 a 2025. Após as etapas de identificação, triagem, elegibilidade e inclusão, foram selecionados onze estudos para análise qualitativa. Os resultados demonstram que a transformação digital no setor público brasileiro tem contribuído para a redução da burocracia, ampliação da eficiência administrativa, integração de serviços públicos e melhoria da experiência do usuário. Os estudos analisados também demonstram que a plataforma Gov.br favorece a praticidade, a acessibilidade e a economia de tempo para os cidadãos, além de fortalecer a modernização da gestão pública. Porém, permanecem desafios relacionados à inclusão digital, à padronização dos serviços e à necessidade de ampliação da maturidade digital da administração pública brasileira. Desse modo, conclui-se que a plataforma Gov.br representa um importante instrumento de transformação digital no Brasil, contribuindo para uma administração pública mais integrada, eficiente e voltada às necessidades da sociedade.

Palavras-chave: governo digital; transformação digital; Gov.br; eficiência administrativa; serviços públicos.

ABSTRACT

The digital transformation in Brazilian Public Administration, driven by Gov.br platform, has modernized processes and integrated public services. Therefore, this research aimed to analyze the evidence presented in the scientific literature on the impacts of digital transformation, through the Gov.br platform, on the modernization and efficiency of public service delivery to Brazilian citizens. To achieve this objective, a Systematic Literature Review was conducted using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) protocol as a methodological instrument. Data collection took place in the SciELO, Spell, and CAPES Periodicals Portal databases, considering publications in Portuguese from 2019 to 2025. After the identification, screening, eligibility, and inclusion stages, eleven studies were selected for qualitative analysis. The results demonstrate that digital transformation in the Brazilian public sector has contributed to reducing bureaucracy, increasing administrative efficiency, integrating public services, and improving the user experience. The studies analyzed also demonstrate that the Gov.br platform promotes practicality, accessibility, and time savings for citizens, in addition to strengthening the modernization of public management. However, challenges remain related to digital inclusion, the standardization of services, and the need to expand the digital maturity of the Brazilian public administration. Thus, it is concluded that the Gov.br platform represents an important instrument of digital transformation in Brazil, contributing to a more integrated, efficient public administration focused on the needs of society.

Keywords: digital government; digital transformation; Gov.br; administrative efficiency; public services.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	–	Fluxograma PRISMA do processo de seleção dos estudos.....	28
----------	---	---	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	– Ano de publicação dos artigos analisados.....	32
Gráfico 2	– Tipos de abordagem de pesquisa.....	32

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	–	Quantidade de artigos por base de dados	27
----------	---	---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	– Protocolo de Revisão Sistemática da Literatura.....	26
Quadro 2	- Estudo selecionados.....	29
Quadro 3	– Alinhamento entre eixos temáticos, objetivos específicos e artigos selecionados.....	33

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
ENGD	Estratégia Nacional de Governo Digital
GOV.BR	Plataforma digital unificada do Governo Federal brasileiro
IFPI	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
IPEA	Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PRISMA	Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses
RSL	Revisão Sistemática da Literatura
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO	18
2.1	CONTEXTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	18
2.2	TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO.....	19
2.3	GOVERNO ELETRÔNICO E GOVERNO DIGITAL: CONCEITOS E EVOLUÇÃO.....	20
2.4	A PLATAFORMA GOV.BR: ORIGEM, ESTRUTURA E FINALIDADE.....	21
2.5	EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E REDUÇÃO DA BUROCRACIA	22
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	24
3.1	MODALIDADE DE PESQUISA.....	24
3.2	INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	25
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	29
4.1	EXTRAÇÃO DOS DADOS.....	29
4.2	O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO.....	34
4.3	IMPACTOS DA PLATAFORMA GOV.BR NA EFICIÊNCIA E REDUÇÃO DA BUROCRACIA.....	36
4.4	TIPIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS E NÍVEIS DE MATURIDADE.....	37
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
	REFERÊNCIAS.....	42

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, o uso de tecnologias digitais na Administração Pública brasileira é um dos principais elementos das políticas de modernização do Estado, sobretudo a partir da adoção de estratégias governamentais voltadas à transformação digital, à melhoria da eficiência administrativa e à ampliação do acesso do cidadão aos serviços públicos (Brasil, 2020).

O aumento da disponibilidade de serviços públicos online e a digitalização de processos administrativos demonstram uma agenda de governo digital orientada a responder às demandas por maior eficiência e transparência na prestação de serviços aos cidadãos (Mitkiewicz, 2024; Viana, 2021). Esses esforços são inseridos em um contexto maior de transformação digital, compreendido como um processo superior ao de informatização de tarefas, que envolve mudanças organizacionais que afetam diretamente a forma como o Estado opera (Viana, 2021; Martins, 2024).

A transformação digital caracteriza-se por uma mudança mais avançada, na qual as tecnologias digitais reconfiguram processos, rotinas e modos de interação entre Estado e sociedade, promovendo serviços públicos mais focados no usuário (Viana, 2021; Martins, 2024). Nesse contexto, o governo digital é um conceito que denomina a utilização estratégica das tecnologias digitais para aprimorar políticas públicas, integrar serviços, reduzir barreiras burocráticas e ampliar a participação do cidadão (Viana, 2021).

Para entender as formas desse processo, é necessário compreender as diferentes dimensões. A informatização refere-se à inclusão de sistemas computacionais para automatizar atividades administrativas, sem implicar necessariamente alterações fundamentais nos processos organizacionais. A digitalização, por sua vez, envolve a transformação de informações físicas em formatos digitais, oferecendo maior acessibilidade e integração de dados (Viana, 2021; Martins, 2024).

A plataforma Gov.br surge como um dos principais instrumentos da política de governo digital no Brasil. Foi criada para unificar o acesso a serviços públicos federais por meio de um único ponto digital, a plataforma busca simplificar a interação do cidadão com o Estado, reduzir custos operacionais e promover maior clareza e agilidade no atendimento de demandas cotidianas (Brasil, 2019). Segundo Mitkiewicz (2024), a digitalização dos serviços públicos, exemplificada pelo Gov.br, é uma

iniciativa que visa ampliar o acesso aos serviços públicos e promover uma administração mais coesa e eficaz.

De acordo com a Secretaria de Governo Digital, a centralização de serviços, como a emissão de documentos e o acesso a benefícios, em um único ambiente digital não apenas integra os órgãos públicos, mas também simplifica a vida do cidadão ao reduzir a falta de informações (Brasil, 2020).

Apesar dos avanços observados, ainda existem desafios que afetam a transformação digital no setor público brasileiro. Conforme destacado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2018), o potencial de eficiência do governo digital brasileiro é limitado por deficiências estruturais, como a baixa qualificação do funcionalismo público para lidar com novas tecnologias e a disparidade de acesso digital entre as diferentes classes sociais. Além disso, embora estudos reconheçam o valor da transformação digital como vetor de modernização da gestão pública, observa-se a necessidade de aprofundar a análise sobre como plataformas digitais específicas, como Gov.br, impactam efetivamente a experiência dos usuários e a performance administrativa (Viana, 2021; Mitkiewicz, 2024).

A transformação digital no setor público brasileiro tem ocupado posição de destaque no debate acadêmico recente, principalmente em função de seu potencial de organizar processos administrativos e a prestação de serviços públicos. No entanto, a adoção de tecnologias digitais não resulta, de forma automática, em ganhos de eficiência ou melhoria na qualidade dos serviços, essas iniciativas frequentemente convivem com estruturas burocráticas e limitações institucionais (Cunha *et al.*, 2014).

Embora as plataformas digitais governamentais sejam apresentadas como pilares da política de governo digital no Brasil, a literatura recente aponta a necessidade de avaliações sistemáticas sobre seus impactos na eficiência administrativa e no atendimento ao cidadão (Wiedenhof, 2022; Mitkiewicz, 2024). No caso da plataforma Gov.br, há uma lacuna de análises integradas, visto que os estudos predominantes se concentram em descrições institucionais ou recortes fragmentados, negligenciando os resultados práticos da iniciativa.

Diante desse cenário, o problema de pesquisa deste estudo é: quais evidências a literatura científica brasileira apresenta sobre os impactos da transformação digital, por meio da plataforma Gov.br, na modernização e na eficiência da prestação de serviços públicos ao cidadão brasileiro?

Nesse contexto, a relevância acadêmica deste estudo reside na oportunidade de contribuir para o aprofundamento teórico e analítico sobre governo digital no Brasil, ao examinar, com base na literatura, os impactos da plataforma Gov.br sobre a modernização administrativa e a eficiência da prestação de serviços públicos. Do ponto de vista social, o estudo apresenta relevância ao possibilitar uma compreensão mais aprofundada sobre como políticas de transformação digital influenciam a relação entre Estado e cidadão, contribuindo para o amadurecimento do debate acadêmico para a qualificação de políticas na área da Administração Pública.

Diante disso, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar as evidências apresentadas pela literatura científica sobre os impactos da transformação digital, por meio da plataforma Gov.br, na modernização e na eficiência da prestação de serviços públicos ao cidadão brasileiro. Para o alcance do objetivo principal, definiu-se os seguintes objetivos específicos: descrever, com base na literatura mapeada, o processo de implementação da transformação digital no setor público brasileiro, destacando o papel estratégico desempenhado pela plataforma Gov.br; mapear os impactos da plataforma Gov.br na redução da burocracia e no aumento da eficiência da gestão pública; e classificar os principais tipos de serviços públicos disponibilizados pela plataforma Gov.br, avaliando o nível de maturidade da digitalização de cada um.

O trabalho está estruturado em cinco capítulos, incluindo esta introdução e as considerações finais. O Capítulo 2 apresenta o referencial teórico da pesquisa, no qual são discutidos os principais conceitos de transformação digital, governo eletrônico, governo digital, eficiência administrativa e da plataforma Gov.br. O Capítulo 3 descreve os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa, detalhando o protocolo de Revisão Sistemática da Literatura, os critérios de seleção dos estudos, as bases de dados utilizadas e o protocolo PRISMA aplicado na coleta e análise dos dados. No Capítulo 4, são apresentados e discutidos os resultados obtidos a partir dos estudos selecionados. Por fim, o Capítulo 5 apresenta as considerações finais da pesquisa, retomando os objetivos propostos e sintetizando os principais achados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta a fundamentação teórica da pesquisa, organizada de forma a compreender a evolução da transformação digital no setor público brasileiro e seus impactos na prestação de serviços públicos. Inicialmente, são discutidos os conceitos de transformação digital e seus impactos na administração pública, destacando o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação nos processos de modernização do Estado. Em seguida, aborda-se a transformação digital no contexto do setor público brasileiro, destacando a evolução do governo eletrônico para o governo digital. Discute-se a plataforma Gov.br como principal iniciativa de integração dos serviços públicos digitais no país, analisando sua origem, estrutura e finalidade. Por fim, o capítulo apresenta observações sobre a eficiência administrativa, a redução da burocracia e os desafios relacionados à inclusão digital, aspectos fundamentais para compreender os impactos da digitalização na relação entre Estado e cidadão.

2.1 CONTEXTO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A transformação digital pode ser compreendida como um processo de mudanças organizacionais, motivadas pelo uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (Hanelt *et al.*, 2021). De acordo com Diniz *et al.* (2009), a transformação digital no setor público não se restringe à informatização de processos, mas envolve a redefinição de modelos de gestão, da prestação de serviços e da relação entre Estado e sociedade.

Sob essa perspectiva, Albertin e Albertin (2021) afirmam que a transformação digital deve ser compreendida como a geração de recursos para o futuro, sendo frequentemente utilizada nas organizações como um motor de agilidade e adaptação estratégica. Santos e Fonseca (2022) reforçam que essa evolução demanda que o serviço público possua uma maior capacidade de fornecer serviços digitais de alto valor em tempo real, alinhando a máquina estatal às expectativas de uma sociedade cada vez mais conectada.

Além dos ganhos de eficiência, o governo digital é visto como um meio de garantia de direitos fundamentais ao cidadão (OECD, 2019). Conforme destacam Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), a implementação de serviços públicos digitais deve

visar à concretização de direitos sociais, possibilitando uma atuação estatal mais acessível.

Entretanto, esse avanço deve ser acompanhado de políticas de inclusão, uma vez que, conforme alertam Felisberto e Valle (2022), a administração pública digital precisa estar atenta às desigualdades sociais, para evitar que a tecnologia se torne uma barreira ao invés de um facilitador do acesso aos direitos do cidadão.

2.2 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR PÚBLICO BRASILEIRO

No Brasil, a transformação digital do setor público ganhou força a partir da década de 2010, motivada por políticas públicas que buscavam modernizar a administração e ampliar o conceito de governo eletrônico (OCDE, 2018; Brasil, 2020; Cavalcante *et al.*, 2019). Nesse período, a digitalização passou a assumir um papel estratégico na condução de políticas públicas e na melhoria da relação entre Estado e sociedade.

Conforme destacam Cunha e Miranda (2013), a implementação de iniciativas digitais no setor público brasileiro exigiu não apenas investimentos em infraestrutura tecnológica, mas também mudanças organizacionais e capacitação dos servidores públicos. Para Filgueiras e Almeida (2021), a transformação digital somente se consolida quando acompanhada de uma cultura institucional favorável à inovação e de um ambiente organizacional que incentive o uso estratégico de dados na tomada de decisão pública.

De acordo com Przybilowicz *et al.* (2018), a transformação digital no setor público brasileiro tem contribuído para a padronização de serviços, a redução de redundâncias administrativas e o aumento da transparência governamental. Esses avanços são percebidos nas ações federais que buscam integrar serviços e informações em plataformas únicas, facilitando o acesso do cidadão e promovendo maior eficiência administrativa.

Nesse mesmo sentido, Peci, Pieranti e Rodrigues (2021) destacam que as iniciativas de governo digital no Brasil também têm buscado aproximar o Estado das necessidades reais da população e contribuído para serviços mais acessíveis e eficazes.

Dessa maneira, a transformação digital no Brasil passa a depender não apenas de iniciativas isoladas, mas de uma atuação coordenada do Estado, capaz de alinhar

tecnologia, gestão e políticas públicas voltadas à melhoria dos serviços oferecidos ao cidadão. Nessa perspectiva, Lima, Sousa e Cristóvam (2023) salientam que a consolidação do governo digital brasileiro demanda uma estratégia contínua, baseada em legislação, governança digital estruturada e compromisso institucional com a inovação e a inclusão, garantindo que os avanços tecnológicos resultem em benefícios concretos para a sociedade.

2.3 GOVERNO ELETRÔNICO E GOVERNO DIGITAL: CONCEITOS E EVOLUÇÃO

O conceito de governo eletrônico está associado ao uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como instrumento de modernização administrativa e de oferta de serviços públicos em ambiente digital (Heeks, 2006; Brasil, 2004; Diniz *et al.*, 2009). No contexto brasileiro, Filgueiras e Almeida (2021) apontam que o governo eletrônico surgiu como uma estratégia voltada à informatização de processos e à ampliação do acesso às informações governamentais, permitindo maior transparência e eficiência nas ações estatais.

Segundo Cunha, Coelho e Przybilovicz (2014), o governo eletrônico pode ser compreendido como um conjunto de ações que fazem uso de tecnologias digitais com o objetivo de melhorar a eficiência administrativa e a comunicação entre o Estado e a sociedade. Para os autores, essa etapa inicial caracterizou-se pela informatização de serviços já existentes, com foco na redução de custos operacionais e no aperfeiçoamento da oferta de serviços públicos. Esse processo foi fundamental para a criação de uma infraestrutura tecnológica que possibilitou avanços futuros na transformação digital.

Com a evolução das políticas públicas digitais e o avanço das TIC, as organizações passaram a diferenciar o governo eletrônico do governo digital. De acordo com Diniz *et al.* (2019), o governo digital representa uma etapa mais avançada, pois não se limita à informatização, mas envolve a reestruturação de processos, modelos organizacionais e práticas de gestão pública, colocando o cidadão no centro da ação governamental. Nesse cenário, o governo digital deixa de ser apenas uma ferramenta tecnológica e passa a ser uma estratégia de transformação do Estado. O governo digital não substitui o governo eletrônico, mas o amplia, constituindo uma etapa mais desenvolvida da transformação digital do setor público (OCDE, 2016). Para Lima, Sousa e Cristóvam (2023), iniciativas como a plataforma Gov.br

simbolizam esse avanço, ao integrar serviços, ampliar o acesso e aproximar a administração pública do cidadão, contribuindo para a eficiência, transparência e criação de valor público.

2.4 A PLATAFORMA GOV.BR: ORIGEM, ESTRUTURA E FINALIDADE

A plataforma Gov.br foi instituída em abril de 2019, por meio do Decreto nº 9.756, com a finalidade de unificar e integrar a oferta de serviços do governo federal à população. Trata-se da principal iniciativa do governo federal brasileiro no processo de consolidação do governo digital, tendo sido concebida como um portal único de acesso aos serviços públicos digitais. A plataforma contém informações e serviços de diferentes órgãos da administração pública federal, com o objetivo de simplificar a relação entre o Estado e o cidadão. Sua criação está diretamente relacionada à Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD), que orienta a modernização administrativa e a transformação digital do setor público brasileiro (Brasil, 2020, 2022).

Para Santos e Rover (2020), a criação de ambientes integrados de serviços digitais representa um marco na reorganização da gestão pública, ao favorecer a junção das informações e a melhoria da coordenação governamental. Nessa mesma direção, Filgueiras e Almeida (2021) destacam que as iniciativas de governo digital no Brasil têm como propósito promover maior usabilidade, transparência e eficiência, contribuindo para uma experiência mais simples e acessível para o usuário.

De acordo com Przybilovicz *et al.* (2020), a plataforma Gov.br foi estruturada com o objetivo de colocar o cidadão no centro da prestação de serviços, organizando processos, agregando sistemas e aumentando a oferta de serviços digitais de forma mais intuitiva e orientada à geração de valor público. Para os autores, esse modelo rompe com a forma tradicional de atendimento e fortalece a visão de uma administração pública digital integrada.

Ademais, a plataforma também está relacionada a um novo modelo de gestão pública no Brasil. Para Lima, Sousa e Cristóvam (2023), o Gov.br materializa a ideia de governo por plataforma, na qual dados, identidades digitais e serviços passam a operar de forma articulada, ampliando a capacidade do Estado de atender às demandas sociais e de promover maior eficiência administrativa. Assim, o Gov.br ultrapassa a simples digitalização de serviços, contribuindo para a reconstrução da relação entre Estado e cidadão e consolidando-se como ferramenta estratégica para

uma administração pública mais acessível e transparente.

2.5 EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA E REDUÇÃO DA BUROCRACIA

A eficiência administrativa e a redução da burocracia assumem papel importante nas discussões sobre a transformação digital do setor público brasileiro. Segundo Filgueiras e Almeida (2021), a agenda do governo digital no Brasil passou a priorizar a melhoria do desempenho governamental, buscando ampliar a rapidez, a qualidade e a efetividade dos serviços públicos. Nesse sentido, a eficiência administrativa pode ser entendida como a capacidade do Estado de oferecer serviços com maior velocidade e melhores resultados à população, principalmente em um contexto em que a digitalização se consolida como estratégia de modernização da gestão pública (Santos; Fonseca, 2022).

De acordo com Filgueiras e Almeida (2021), o modelo burocrático tradicional, baseado em atendimentos presenciais e processos fragmentados, dificultou a interação entre Estado e sociedade, contribuindo para experiências negativas do cidadão com a Administração Pública.

Para Santos e Rover (2020), iniciativas de governo digital no país estão associadas à simplificação de processos, padronização de procedimentos e fortalecimento da governança pública. Nesse sentido, Lima, Sousa e Cristóvam (2023) destacam que a legislação impulsionou o modelo de governo por plataforma, ampliando a integração de dados, identidades e serviços digitais, contribuindo diretamente para ganhos de eficiência administrativa e transparência.

Na visão de Peci, Pieranti e Rodrigues (2021) iniciativas de governo digital orientadas por plataformas permitem maior integração de serviços, redução de etapas administrativas e reorganização dos processos públicos em torno do cidadão. Corroborando, Santos e Fonseca (2022) afirmam que a centralização de serviços digitais em ambientes únicos favorece a padronização do acesso, amplia a usabilidade e contribui para maior percepção de valor público por parte dos usuários. Relatórios institucionais do Governo Federal também reforçam essa evolução, demonstrando avanços como o *login* único permite que o cidadão acesse milhares de serviços públicos utilizando uma única credencial de autenticação, eliminando a necessidade de múltiplos cadastros e senhas, reduzindo etapas burocráticas e

proporcionando maior segurança e praticidade no acesso aos serviços digitais e o Gov.br, a emissão de documentos digitais e a integração de cadastros, elementos que contribuem diretamente para a diminuição de exigências presenciais e simplificação da jornada do usuário.

Tais funcionalidades impactam diretamente a eficiência da gestão pública e a experiência do usuário. Conforme Lima, Sousa e Cristóvam (2023), a centralização de serviços no Gov.br acelera processos administrativos, reduz custos operacionais, diminui filas e deslocamentos e fortalece a percepção de eficiência governamental. Nesse mesmo sentido, Santos e Fonseca (2022) destacam que a digitalização amplia a conveniência e acessibilidade para o usuário, permitindo que serviços antes restritos ao atendimento presencial sejam realizados de forma célere e integrada no ambiente digital.

De acordo com Cristóvam, Saikali e Sousa (2020), os serviços digitais contribuem para ampliar direitos e facilitar o acesso às políticas públicas. No entanto, Felisberto e Valle (2022) alertam que a transformação digital deve considerar as desigualdades sociais e as limitações do acesso à internet, garantindo que a modernização administrativa alcance toda a população. Dessa forma, a eficiência administrativa promovida pelo governo digital ultrapassa os ganhos internos do Estado e reflete diretamente na melhoria da qualidade dos serviços ofertados à sociedade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos adotados para o desenvolvimento da pesquisa. Inicialmente, são descritas a modalidade e a classificação da pesquisa quanto à natureza, abordagem e objetivos. Em seguida, são detalhados os procedimentos de coleta e análise dos dados, incluindo o protocolo de Revisão Sistemática da Literatura (RSL), as bases de dados consultadas, os critérios de inclusão e exclusão dos estudos e a aplicação do fluxograma PRISMA. Esses procedimentos foram definidos com o propósito de garantir rigor metodológico, transparência e confiabilidade aos resultados obtidos.

3.1 MODALIDADE DE PESQUISA

Esta pesquisa foi desenvolvida por meio de uma Revisão Sistemática da Literatura (RSL). Essa revisão é uma modalidade de pesquisa científica que utiliza procedimentos metodológicos claros e sistemáticos para identificar, avaliar criticamente e sintetizar estudos relevantes sobre uma questão de pesquisa previamente definida, com o objetivo de mitigar vieses e garantir a reprodutibilidade dos resultados (Galvão; Pereira, 2014).

Diferentemente da revisão bibliográfica tradicional que consiste na seleção e discussão de referências realizada conforme os critérios e a experiência do pesquisador, sem a adoção de um protocolo metodológico previamente definido, a RSL segue protocolos rigorosos e previamente estabelecidos, assegurando maior transparência e confiabilidade científica ao estudo (Galvão; Pereira, 2014).

A adoção da Revisão Sistemática da Literatura justifica-se pela necessidade de reunir e analisar, de maneira sistemática, as evidências científicas disponíveis sobre os impactos da plataforma Gov.br na modernização administrativa e na eficiência da prestação de serviços públicos. Esse método alinha-se ao objetivo deste estudo, que consiste em analisar o que a literatura científica brasileira tem indicado sobre esse processo, evitando análises fragmentadas ou baseadas exclusivamente em documentos institucionais.

Quanto à natureza, a pesquisa é classificada como básica, pois parte de um problema situado no campo da Administração Pública, visto que busca ampliar o conhecimento teórico sobre a transformação digital no setor público brasileiro, sem a

pretensão imediata de aplicação prática. Conforme Gil (2019), a pesquisa básica tem como finalidade gerar novos conhecimentos e aprofundar a compreensão de fenômenos sociais, característica que se mostra compatível com os objetivos deste trabalho.

No que se refere à abordagem, a pesquisa possui caráter qualitativo, uma vez que se concentra na interpretação, comparação e análise crítica dos resultados apresentados nos estudos selecionados, e não na medição estatística de dados. Segundo Minayo (2014), a abordagem qualitativa é apropriada para investigar processos sociais complexos, permitindo compreender significados, contextos e relações que não podem ser reduzidos a dados numéricos, como ocorre no caso das políticas de governo digital.

Em relação aos objetivos, a pesquisa é classificada como descritiva, pois busca sistematizar e descrever como a literatura científica nacional tem analisado a plataforma Gov.br e seus impactos na eficiência administrativa e na prestação de serviços públicos. De acordo com Gil (2019), a pesquisa descritiva tem como finalidade retratar características de determinado fenômeno e estabelecer relações entre variáveis, sem interferir na realidade observada.

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados desta pesquisa foi realizada por meio de uma Revisão Sistemática da literatura (RSL) seguindo o fluxograma PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). A versão atualizada do protocolo, conhecida como PRISMA 2020, é amplamente recomendada para revisões sistemáticas e integrativas (Page *et al.*, 2022). Esse fluxograma é utilizado para representar de forma sistemática o processo de:

- **Identificação:** A busca foi realizada no mês de abril por meio da consulta sistemática às bases de dados Spell, SciELO e Portal de Periódicos CAPES. Foram utilizadas estratégias de busca estruturadas combinando descritores e palavras-chave, conectados por operadores booleanos (AND, OR), conforme detalhado na Quadro 1.

- **Triagem:** Foi feita a leitura dos títulos e resumos, seguindo critérios de inclusão e exclusão. No fim dessa etapa, separou-se para leitura completa tanto os estudos aprovados quanto aqueles que geraram dúvidas.
- **Elegibilidade:** Os artigos pré-selecionados foram lidos e nessa fase verificou-se se os estudos atendiam detalhadamente a todos os critérios da pesquisa. Os artigos que não se enquadraram foram excluídos.
- **Inclusão:** Os estudos que preencheram todos os requisitos foram incluídos na revisão. A partir desta seleção final, os dados de cada artigo foram extraídos para a análise e síntese dos resultados.

O protocolo metodológico da pesquisa envolveu a definição das bases de dados, recorte temporal, dos descritores, das estratégias de busca utilizadas na revisão, dos critérios de inclusão e exclusão, conforme detalhado no Quadro 1.

Quadro 1 - Protocolo de Revisão Sistemática da Literatura

Procedimentos definidos	Descrição detalhada
Bases de Dados	Spell, SciELO e Portal de Periódicos CAPES
Recorte temporal	2019 a 2025
Idioma dos Estudos	Língua portuguesa
Descritores Utilizados	“governo digital”; “Gov.br”; “transformação digital no setor público”; “eficiência administrativa”; “serviços públicos digitais”, “modernização administrativa”
Operadores Booleanos	AND e OR
Estratégias de Busca	(“governo digital” OR “Gov.br”) AND (“eficiência administrativa”); (“transformação digital no setor público”) AND (“serviços públicos digitais”); (“Gov.br”) AND (“modernização administrativa”)
Crítérios de Inclusão (CI)	CI1: Artigos relacionados à administração pública brasileira. CI2: Pesquisas que abordem diretamente governo digital, transformação digital, eficiência administrativa, modernização administrativa, maturidade da digitalização, redução da burocracia e tipos de serviços digitais

	disponibilizados pelo o gov.br experiência do usuário e inclusão digital.
Critérios de Exclusão (CE)	CE1: Trabalhos duplicados (encontrados em mais de uma base de dados); CE2: Relatórios institucionais, cartilhas, portarias e documentos governamentais; CE3: Artigos sem relação direta com o objetivo desta pesquisa.

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

A coleta de dados foi realizada no período de 23 a 30 de abril de 2026, e os artigos identificados foram organizados em uma planilha Excel. No total, foram localizados 602 artigos. A Tabela 1 apresenta a quantidade de artigos por base de dados.

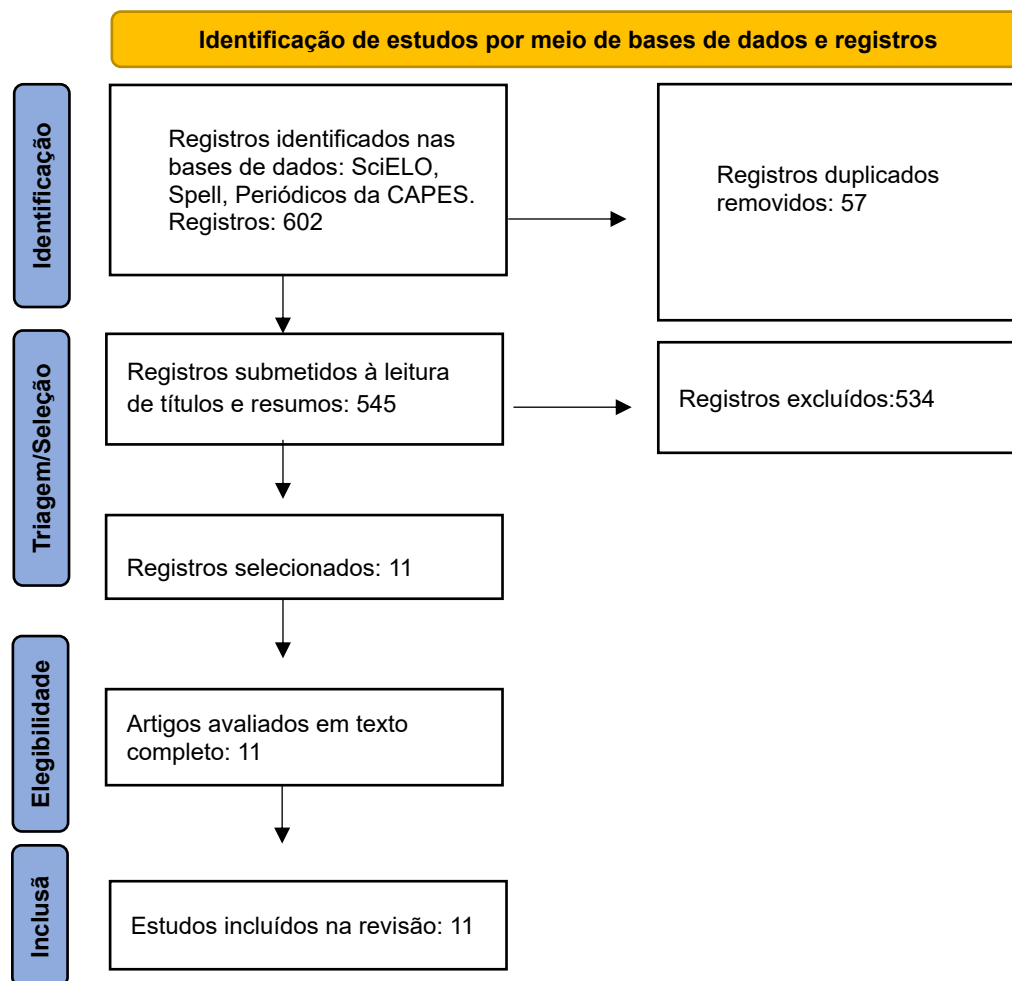
Tabela 1 – Quantidade de artigos por base de dados

Base de Dados	Quantidade de trabalhos
Spell	19
SciELO	221
Portal de Periódicos CAPES	362
TOTAL	602

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

O marco temporal justifica-se pelo lançamento oficial da plataforma Gov.br, permitindo captar o volume de publicações desde a sua implementação até o estágio atual de consolidação. O processo de identificação, triagem, elegibilidade e inclusão dos estudos foi organizado conforme o fluxograma PRISMA. A Figura 1 demonstra o fluxo da seleção dos artigos.

Figura 1 - Fluxograma PRISMA do processo de seleção dos estudos



Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Após a remoção de 57 estudos duplicados, permaneceram 545 registros para etapa de triagem. Nessa fase, foi realizada a leitura dos títulos e resumos dos 545 artigos recuperados nas bases de dados, conforme recomenda o protocolo PRISMA. Após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, 534 estudos foram excluídos por não apresentarem ligação ao objetivo da pesquisa. Ao final da etapa de elegibilidade, permaneceram 11 estudos para leitura completa e posterior análise qualitativa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados a discussão e os resultados a partir da análise dos estudos selecionados na Revisão Sistemática da Literatura. A discussão busca compreender os impactos da plataforma Gov.br e da transformação digital na modernização da administração pública, na eficiência da prestação de serviços públicos e na redução da burocracia. Além disso, são analisados os principais desafios relacionados à inclusão digital, acessibilidade e maturidade dos serviços públicos digitais no contexto brasileiro.

4.1 EXTRAÇÃO DOS DADOS

Para organização das informações retiradas dos estudos selecionados, elaborou-se uma planilha eletrônica no Excel contendo dados descritivos como: autoria, ano de publicação, título do artigo, objetivos, metodologia, principais resultados e conclusões. Esse procedimento garantiu maior controle e organização na análise dos estudos que foram incluídos na revisão sistemática. O Quadro 2 apresenta as características fundamentais dos artigos selecionados.

Quadro 2 – Estudos selecionados

Autores/Ano	Objetivo	Método	Resultados
Brognoli e Ferenhof (2020)	Identificar os desafios, as ações e as perspectivas sobre a transformação digital no governo brasileiro.	Pesquisa bibliográfica e documental.	Foi possível verificar que o governo brasileiro desenvolveu diversas ferramentas e soluções digitais nos últimos anos, além disso, planeja diversas ações estratégicas com o intuito de tornar a transformação digital uma realidade para todos os cidadãos, democratizando o acesso às tecnologias digitais e propiciando a economia de recursos públicos.
Santos e Fonseca (2022)	Identificar as principais abordagens da transformação digital no setor público brasileiro.	Revisão sistemática da literatura as abordagens da Transformação Digital no Serviço Público Brasileiro apresentados pela literatura nacional.	Transformação Digital está sendo analisada de forma a resgatar a evolução histórica das medidas governamentais

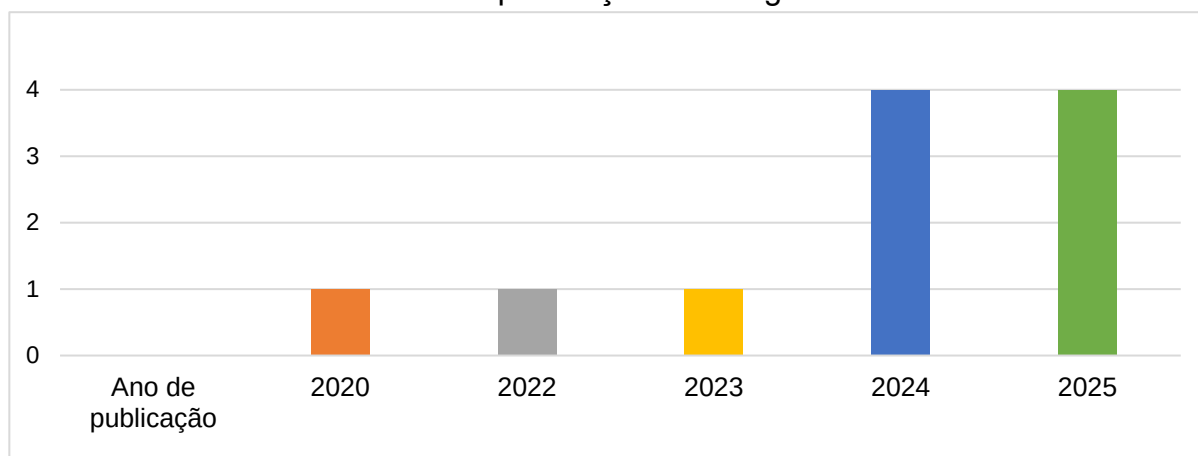
			para implementar serviços digitais,
Mozini et al. (2023)	Compreender os efeitos da transformação digital na ampliação da oferta de um serviço público, e o comportamento do usuário em relação aos serviços prestados de forma presencial e virtual.	Pesquisa documental com abordagem quantitativa fundamentada em séries históricas, associada a um estudo de caso de caráter comparativo	Constatou-se que o serviço público digital de autocomposição de problemas nas relações de consumo, especificamente o Portal consumidor.gov, mostrou-se eficaz conquanto parece democratizar e dar acesso como uma facilidade para o consumidor no tratamento de seus infortúnios consumeristas, aproximando-se assim dos requisitos dos conceitos estudados da Transformação Digital e do Governo Digital.
Oliveira e Cardoso (2024)	Abordar as contribuições da plataforma GOV.BR na digitalização dos serviços públicos com enfoque na modernização da gestão de pessoas na Administração Pública Federal.	Pesquisa de caráter bibliográfico e documental, com análise de cunho qualitativo, envolvendo a seleção, análise e interpretação de conceitos relevantes e emergentes.	O governo digital, por meio da plataforma GOV.BR, contribuiu significativamente com a modernização da gestão de pessoas da Administração Pública Federal.
Santos e Pereira (2024)	Analisar as produções científicas sobre Governo Digital no Brasil.	Exploratória, utilizando uma abordagem quantitativa.	A digitalização na administração pública brasileira tem promovido maior eficiência, transparência e acessibilidade aos serviços públicos. A análise evidencia a importância das TICs na modernização da gestão pública e aponta para a necessidade de contínuo investimento em pesquisa e desenvolvimento nesta área.
Martins e Alves (2024)	Propor um modelo conceitual com critérios habilitadores que evidenciem plataformas digitais que são usadas na gestão pública.	O estudo seguiu as recomendações metodológicas do Preferred Reporting Items for Systematic Reviews (PRISMA).	Introduziu a evolução do governo eletrônico para o governo digital no setor público brasileiro, destacando as principais iniciativas e políticas públicas que moldaram essa

			trajetória.
Nadal, Pedroso e Oliveira (2024)	Identificar estudos sobre modelos e ferramentas que se propõe a avaliar serviços públicos a partir da perspectiva dos usuários, sua adoção e informações acerca da metodologia de construção e validação.	Revisão sistemática da literatura, utilizando o Methodi Ordinatio.	Carência de padronização metodológica e validação científica nos instrumentos de medição de satisfação de usuários no setor público.
Lima e Zimmerman (2025)	Propor um modelo conceitual para análise de serviços públicos digitais e plataformas digitais de participação à luz do interesse público e/ou valor público, na condição de instrumentos de participação política, considerando que a transformação digital pode contribuir com o engajamento civil, democracia e empoderamento social.	Exploratório sob abordagem qualitativa com levantamento bibliográfico para estabelecer a fundamentação teórica, balizar o percurso e alcançar o objetivo proposto.	Foram selecionadas premissas vinculadas ao interesse público e/ou valor público como estratégia para reduzir as barreiras impostas aos cidadãos e quiçá contribuir com o aperfeiçoamento qualitativo dessas soluções.
Albuquerque e Mascena (2025)	Tem como objetivo analisar os antecedentes da intenção de uso de ferramenta eletrônica de participação social dos usuários e permissionários dos serviços públicos regulados.	Adotaram-se abordagens quantitativa e qualitativa, aplicando-se uma survey com 173 usuários e realizando-se entrevistas semiestruturadas com gestores de uma agência reguladora estadual.	Os resultados apresentam relações entre os construtos confiança, utilidade percebida, facilidade de uso, identificação social e intenção de uso.
Silva, Santos e Santos (2025)	Verificar a percepção dos usuários sobre os serviços de e-gov oferecidos pelo Distrito Federal e/ou pelo governo federal.	Abordagem qualitativa, com coleta de Dados realizada por entrevistas semiestruturadas, com uso da técnica de análise de conteúdo para analisar os dados.	Revelaram percepções predominantemente positivas sobre os serviços digitais, destacando a praticidade, eficiência, economia de tempo e recursos, além da conveniência de acessar serviços sem a necessidade de deslocamento.
Lui, Barbosa e Cate (2025)	Analisar a relação entre a configuração da burocracia municipal e o processo de transformação digital nos governos locais brasileiro	Pesquisa quantitativa baseada em análise de dados estatísticos.	A composição e a qualificação da burocracia municipal possuem efeitos heterogêneos e de baixa magnitude sobre a transformação digital dos municípios brasileiros.

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

O gráfico 1 apresenta o total de publicações por ano. No período analisado, os anos de 2019 e 2021 não registraram publicações que atendessem aos critérios desta RSL.

Gráfico 1 – Ano de publicação dos artigos analisados

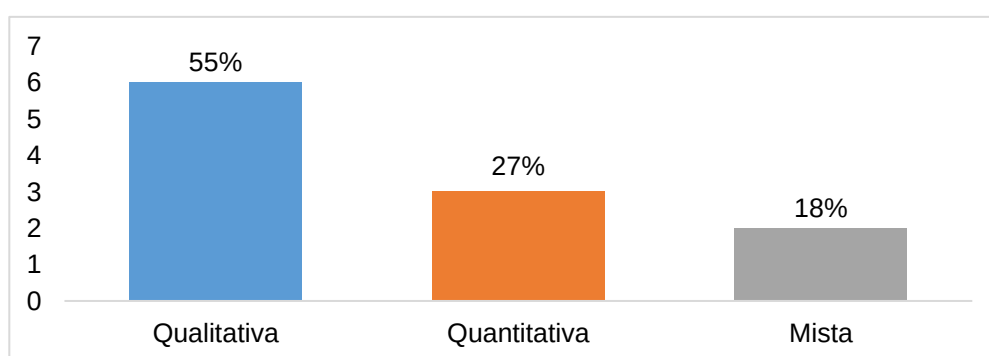


Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Observa-se que as publicações selecionadas se concentram principalmente nos anos de 2024 e 2025, que juntos representam mais da metade dos estudos incluídos nesta revisão. Esse crescimento está relacionado ao processo de consolidação da plataforma Gov.br e ao amadurecimento das políticas de governo digital implementadas nos últimos anos. À medida que a digitalização dos serviços públicos passou a produzir resultados mais concretos, aumentou também o interesse acadêmico em avaliar seus impactos sobre a eficiência administrativa, a experiência dos usuários e a modernização da gestão pública.

O Gráfico 2 demonstra a distribuição das abordagens metodológicas utilizadas nos estudos analisados.

Gráfico 2 – Tipos de abordagem de pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Os dados do Gráfico 2 revelam a predominância da abordagem qualitativa, que representa 55% (6 de 11 artigos), seguida pela quantitativa (27%, 3 artigos) e pela mista (18%; 2 artigos). Essa preferência por estudos qualitativos é coerente com o estágio ainda recente de consolidação da plataforma Gov.br, já que temas emergentes tendem a atrair pesquisas exploratórias. Por outro lado, essa concentração metodológica revela uma lacuna na produção científica: análises quantitativas poderiam contribuir para mensurar de forma mais objetiva indicadores como eficiência administrativa, redução de custos e satisfação dos usuários.

Após a seleção final dos artigos, procedeu-se à etapa de extração e sistematização dos dados em planilha eletrônica (Microsoft Excel), contemplando informações relativas à autoria, ano de publicação, objetivo, metodologia, principais resultados e conclusões de cada estudo. Posteriormente, realizou-se a leitura integral dos artigos selecionados com vistas à identificação de temas recorrentes, os quais foram agrupados segundo critérios de similaridade temática e conteúdo abordado. Esse procedimento possibilitou a construção de três eixos temáticos de análise, articulados ao problema de pesquisa e aos objetivos específicos propostos neste estudo, conforme descritos no Quadro 3.

Quadro 3 – Alinhamento entre eixos temáticos, objetivos específicos e artigos selecionados

Eixo Temático	Objetivo Específico Vinculado	Artigos Correlatos da Amostra
O Processo de Implementação da Transformação Digital e o Papel do Gov.br	Descrever o processo de implementação da transformação digital no setor público brasileiro, destacando o papel estratégico desempenhado pela plataforma Gov.br.	Brognoli e Ferenhof (2020); Santos e Fonseca (2022); Mozini <i>et al.</i> (2023)
Impactos da Plataforma Gov.br na Eficiência e Redução da Burocracia	Mapear os impactos da plataforma Gov.br na redução da burocracia e no aumento da eficiência da gestão pública.	Oliveira e Cardoso (2024); Martins e Alves (2024); Santos e Pereira (2024); Lui, Barbosa e Ten Cate (2025)
A Relação Estado-Cidadão: Maturidade dos Serviços, Aceitação Tecnológica e	Classificar os principais tipos de serviços públicos disponibilizados pela	Nadal, Pedroso e Oliveira (2024); Silva, Santos e Santos (2025); Albuquerque e

Inclusão	plataforma Gov.br, avaliando o nível de maturidade da digitalização de cada um.	Mascena (2025); Lima e Zimerman (2025)
----------	---	--

Fonte: Elaborado pela autora (2026).

Cada eixo temático reúne um conjunto de estudos organizados de acordo com a similaridade de seus conteúdos e contribuições para os objetivos específicos da pesquisa. O primeiro eixo aborda o processo de implementação da transformação digital e o papel estratégico desempenhado pela plataforma Gov.br na consolidação do governo digital brasileiro. O segundo eixo discute os impactos da plataforma na eficiência administrativa e na redução da burocracia, enfatizando os efeitos produzidos sobre os processos internos da administração pública. Por fim, o terceiro eixo analisa a relação entre Estado e cidadão, contemplando aspectos relacionados à maturidade dos serviços digitais, à aceitação tecnológica pelos usuários e aos desafios da inclusão digital.

A identificação dos estudos por eixo temático foi realizada com o suporte da ferramenta de IA NotebookLM. O uso do sistema restringiu-se exclusivamente aos artigos selecionados. A análise e a interpretação dos dados permaneceram sob total responsabilidade da pesquisadora.

4.2 O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E O PAPEL DO GOV.BR

Brognoli e Ferenhof (2020) investigaram os desafios, ações e perspectivas da transformação digital no governo brasileiro, com base nas diretrizes da Estratégia Brasileira para Transformação Digital (E-digital), da Estratégia de Governança Digital (EGD) e da Meta 9c da Agenda 2030 da ONU. Os autores destacam como marco legal a promulgação do Decreto nº 9.756/2019, que instituiu o portal único "gov.br" para unificar os canais digitais da administração pública federal.

Apesar desse avanço normativo, o estudo identificou que as iniciativas iniciais de transformação digital enfrentaram obstáculos como a carência de infraestrutura de TIC, a fragmentação dos sistemas governamentais e a permanência de estruturas administrativas tradicionais. Os achados indicam que a modernização do Estado brasileiro exigiu não apenas a adoção de novas tecnologias, mas também

transformações organizacionais capazes de superar práticas burocráticas historicamente enraizadas ao longo do tempo.

Contudo, enquanto Brognoli e Ferenhof (2020) destacam os desafios relacionados à implementação da transformação digital e à necessidade de modernização institucional, Santos e Fonseca (2022) indicam que a consolidação do governo digital brasileiro foi sustentada por um arcabouço de políticas públicas, decretos e estratégias nacionais focadas na digitalização dos serviços públicos. Os referidos autores ressaltam que a evolução das normas possibilitou a transição de um modelo caracterizado pela distribuição de iniciativas de governo eletrônico para uma estratégia mais integrada, culminando na criação da plataforma Gov.br. Portanto, a unificação dos serviços públicos governamentais passou a representar um mecanismo de coordenação institucional capaz de mitigar a fragmentação administrativa que havia.

Mozini *et al.* (2023) analisaram os impactos da transformação digital na administração pública brasileira por meio de um estudo de caso comparativo focado no Serviço de Proteção ao Direito do Consumidor, contrastando os dados de atendimento presencial do Sindec (2009-2020) com os registros virtuais do Portal Consumidor.gov (2014-2020).

Embora o referido estudo tenha analisado especificamente o Portal Consumidor.gov, sua inclusão nesta revisão justifica-se por tratar-se de iniciativa integrante do ecossistema de governo digital brasileiro. Assim como o Gov.br, o portal representa estratégia de utilização de tecnologias digitais voltada à aproximação entre cidadãos e Estado, à redução de barreiras burocráticas e à ampliação da oferta de serviços públicos em ambiente virtual, contribuindo, portanto, para a compreensão dos efeitos mais amplos da transformação digital na administração pública.

Os resultados da análise quantitativa revelaram que a introdução do canal puramente digital impulsionou uma ampliação contínua no volume geral de demandas resolvidas, culminando em um ápice de 1.196.627 atendimentos na plataforma online no ano de 2020. Segundo os autores, a digitalização não se tratou apenas da substituição de formulários físicos por meios eletrônicos, mas de reconfiguração do próprio modelo de prestação do serviço, fortalecendo a cidadania ao simplificar a interação entre Estado, empresas e cidadãos.

Da análise conjunta dos estudos, depreende-se um consenso quanto à compreensão de que a transformação digital abrange mudanças institucionais mais

amplas do que a mera informatização de processos administrativos. Enquanto Brognoli e Ferenhof (2020) evidenciam os desafios estruturais das fases iniciais da modernização, Santos e Fonseca (2022) enfatizam a relevância dos instrumentos normativos que possibilitaram a integração dos serviços públicos, e Mozini *et al.* (2023) demonstram, por meio de evidências empíricas, como essas mudanças passaram a gerar resultados concretos na entrega de serviços digitais.

Em conjunto, os estudos de Brognoli e Ferenhof (2020), Santos e Fonseca (2022) e Mozini *et al.* (2023) apontam que a plataforma Gov.br representa o resultado de um processo de amadurecimento institucional, no qual infraestrutura tecnológica, regulamentação e reorganização administrativa atuaram de forma complementar para a consolidação do governo digital brasileiro.

Apesar dos avanços evidenciados, é importante reconhecer que o processo de transformação digital no setor público brasileiro ainda apresenta limitações que desafiam sua consolidação. A implementação de plataformas como o Gov.br ocorre em contexto marcado por desigualdades regionais de infraestrutura tecnológica e de acesso à internet, sobretudo em municípios de pequeno porte e áreas rurais. Somam-se a isso o baixo nível de alfabetização digital de parte da população e as disparidades econômicas, fatores que, em conjunto, podem restringir o uso pleno dos serviços públicos digitais por determinados grupos sociais.

4.3 IMPACTOS DA PLATAFORMA GOV.BR NA EFICIÊNCIA E REDUÇÃO DA BUROCRACIA

Os estudos de Oliveira e Cardoso (2024), Martins e Alves (2024), Santos e Pereira (2024) e Lui, Barbosa e Ten Cate (2025) demonstram que a plataforma Gov.br produziu impactos relevantes na eficiência administrativa e na redução da burocracia interna da administração pública brasileira.

Oliveira e Cardoso (2024) identificaram que a utilização da plataforma Gov.br na Administração Pública Federal contribuiu para a modernização da gestão de pessoas por meio da digitalização de procedimentos anteriormente realizados de forma manual ou presencial. Os autores destacam que a plataforma, estruturada sob a égide do Decreto nº 9.756/2019, alcançou reconhecimento internacional ao registrar mais de 150 milhões de usuários, consolidando-se como a página governamental mais acessada do mundo. No âmbito dos serviços voltados aos servidores públicos

civis geridos pelo SIPEC, o estudo evidencia a relevância do ecossistema digital na automação e simplificação burocrática dos processos de RH. Seu principal expoente é o aplicativo SouGov.br, responsável por centralizar mais de 160 serviços exclusivos destinados ao atendimento de mais de 1,3 milhão de beneficiários federais.

Segundo Oliveira e Cardoso (2024), a automação dos processos relativos à rotina do servidor reduziu a necessidade de movimentação física de documentos, diminuindo o volume de papel e agilizando os trâmites administrativos entre as áreas de recursos humanos e seus setores vinculados, o que evidencia a capacidade da plataforma de otimizar as rotinas internas e o uso dos recursos administrativos.

Martins e Alves (2024) constataram que a consolidação das plataformas digitais no setor público levou à centralização das estruturas tecnológicas e à integração de sistemas governamentais até então dispersos. As autoras argumentam que a denominada plataformização do Estado contribui para reduzir repetições operacionais, padronizar procedimentos administrativos e ampliar a capacidade de coordenação entre diferentes órgãos públicos. Nesse sentido, a integração proporcionada pelo Gov.br possibilita ganhos de eficiência gerencial decorrentes da utilização de infraestruturas compartilhadas.

Os resultados apresentados por Santos e Pereira (2024) evidenciam crescimento expressivo da produção científica sobre governo digital no Brasil, com destaque recorrente para temas como eficiência administrativa, transparência, acessibilidade e modernização da gestão pública. Os autores ressaltam, contudo, que o aumento do número de publicações não deve ser interpretado como evidência direta de que a transformação digital tenha produzido maior eficiência administrativa, sendo necessária a realização de estudos empíricos que utilizem indicadores objetivos para avaliar os impactos efetivos da plataforma Gov.br sobre o desempenho da Administração Pública e a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Lui, Barbosa e Ten Cate (2025) acrescentam dimensão institucional relevante à discussão, ao demonstrarem que a qualificação da burocracia pública influencia diretamente a capacidade dos governos de implementar e integrar serviços digitais. Utilizando modelos estatísticos baseados em dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) e do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os autores verificaram que municípios com maior presença de servidores qualificados e com investimentos em capacitação apresentam melhores condições para ofertar serviços digitais e integrar-se às

iniciativas federais. Diferentemente dos demais estudos referidos, que enfatizam os ganhos decorrentes da tecnologia, essa pesquisa evidencia que a eficiência da transformação digital depende também da capacidade administrativa das organizações públicas.

De modo geral, os estudos referidos convergem ao demonstrar que a plataforma Gov.br contribui para reduzir etapas burocráticas associadas ao processamento documental, à duplicidade de sistemas e à fragmentação dos serviços governamentais. Embora os autores adotem abordagens diversas, todos apontam que os ganhos de eficiência estão relacionados à integração tecnológica, à simplificação dos fluxos administrativos e ao fortalecimento das capacidades institucionais necessárias para sustentar a transformação digital.

4.4 A RELAÇÃO ESTADO-CIDADÃO: MATURIDADE DOS SERVIÇOS, ACEITAÇÃO TECNOLÓGICA E INCLUSÃO

Os estudos de Nadal, Pedroso e Oliveira (2024), Lima e Zimerman (2025), Silva, Santos e Santos (2025) e Albuquerque e Mascena (2025) demonstram que a consolidação do governo digital não depende apenas da modernização administrativa interna, mas também da forma como os cidadãos interagem com os serviços disponibilizados em ambiente digital. Nesse sentido, a maturidade dos serviços públicos digitais pode ser compreendida a partir do grau de aprimoramento das funcionalidades ofertadas e da capacidade de atender às necessidades dos usuários.

Com base nos estudos analisados, é possível identificar três categorias principais de serviços digitais. Os serviços informativos caracterizam-se pela disponibilização de orientações, consultas e acesso a informações governamentais. Os serviços transacionais permitem que o cidadão realize solicitações, requerimentos e procedimentos administrativos integralmente no ambiente digital. Já os serviços integrados representam o estágio mais avançado de maturidade, pois conectam diferentes bases de dados e órgãos governamentais, oferecendo uma experiência unificada ao usuário.

Lima e Zimerman (2025) destacam que os serviços digitais mais maduros são aqueles capazes de promover não apenas a prestação de serviços, mas também formas de participação social e interação entre Estado e sociedade. Os autores argumentam que a transformação digital amplia o potencial de geração de valor

público ao criar canais que favorecem o engajamento dos cidadãos e a aproximação entre governo e população.

Sob a perspectiva da experiência do usuário, Silva, Santos e Santos (2025) identificaram percepções predominantemente positivas em relação aos serviços digitais. Os resultados revelaram que praticidade, economia de tempo e facilidade de acesso constituem os principais fatores associados à aceitação das plataformas governamentais. Os participantes da pesquisa relataram que a possibilidade de acessar serviços sem deslocamentos presenciais representa uma das principais vantagens da digitalização.

Esses resultados são complementados por Albuquerque e Mascena (2025), que verificaram que confiança, utilidade percebida, facilidade de uso e identificação social influenciam diretamente a intenção de utilização das ferramentas digitais. Os autores demonstram que a adoção dos serviços públicos digitais depende não apenas da disponibilidade tecnológica, mas também da percepção dos usuários sobre a qualidade e a confiabilidade das plataformas.

Porém, Nadal, Pedroso e Oliveira (2024) identificaram limitações importantes relacionadas à avaliação da experiência dos cidadãos. Os autores observaram ausência de padronização metodológica nos instrumentos utilizados para avaliar satisfação e qualidade dos serviços públicos digitais, dificultando comparações entre estudos e avaliações mais precisas do desempenho das plataformas governamentais.

Apesar dos avanços observados, os estudos também evidenciam desafios relacionados à inclusão digital. Barreiras associadas ao acesso à internet, à alfabetização digital e às desigualdades socioeconômicas ainda limitam a utilização plena dos serviços digitais por parcela da população brasileira. Dessa forma, os resultados indicam que o avanço da maturidade digital deve ser acompanhado por políticas públicas capazes de ampliar a inclusão tecnológica e garantir que os benefícios da transformação digital sejam distribuídos de forma mais equitativa

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo analisar as evidências apresentadas pela literatura científica sobre os impactos da transformação digital, por meio da plataforma Gov.br, na modernização e na eficiência da prestação de serviços públicos ao cidadão brasileiro. A partir da Revisão Sistemática da Literatura realizada, conclui-se que as evidências científicas analisadas confirmam que a plataforma Gov.br constitui um dos principais instrumentos de transformação digital da administração pública brasileira, contribuindo para a integração de serviços, para a redução da burocracia administrativa e para a ampliação da eficiência governamental.

Os resultados mostraram que a transformação digital no setor público ultrapassa a simples informatização de processos, representando uma mudança na forma como o Estado se relaciona com a sociedade. A análise dos estudos evidenciou que a implementação de políticas de governo digital, associada à integração de sistemas e serviços, possibilitou a consolidação da plataforma Gov.br. Esse processo refletiu diretamente na eficiência administrativa, por meio da simplificação de procedimentos, redução de etapas burocráticas e ampliação da oferta de serviços digitais. Entretanto, foi verificado que o sucesso desse ecossistema depende também da maturidade dos serviços públicos digitais, da aceitação tecnológica pelos usuários e das condições de inclusão digital da população.

Em relação aos objetivos específicos foi constatado que a transformação digital no setor público brasileiro ocorreu de forma gradual, impulsionada por políticas públicas voltadas à modernização administrativa. Além disso, os estudos demonstraram que a plataforma Gov.br contribui para a redução da burocracia, otimização de processos e melhoria da gestão pública. Também foi possível identificar que os serviços digitais evoluíram para níveis mais avançados de maturidade, permitindo maior integração entre órgãos governamentais e oferecendo mais praticidade, conveniência e acessibilidade aos cidadãos.

Apesar dos avanços observados, a pesquisa identificou desafios relacionados à inclusão digital, às desigualdades de acesso às tecnologias, à capacitação dos servidores públicos e à necessidade de aperfeiçoamento dos mecanismos de avaliação da qualidade dos serviços digitais. Esses aspectos demonstram que a consolidação do governo digital ainda demanda investimentos contínuos e ações que garantam o acesso justo aos benefícios da transformação digital.

Do ponto de vista acadêmico, este estudo contribui para ampliar as discussões sobre governo digital e transformação digital na Administração Pública brasileira, ao reunir e sistematizar evidências recentes sobre os impactos da plataforma Gov.br. Como limitação destaca-se a análise restrita a estudos publicados em língua portuguesa entre 2019 e 2025; análise restrita a três bases; pequeno número de estudos finais (11 artigos); predominância de pesquisas qualitativas; escassez de estudos avaliativos sobre usuários do Gov.br.

Assim, recomenda-se que pesquisas futuras ampliem o período investigado e desenvolvam estudos empíricos voltados à percepção dos usuários e à avaliação dos impactos dos serviços digitais em diferentes contextos da administração pública; satisfação dos usuários do Gov.br; impactos em municípios; inclusão digital em populações vulneráveis; avaliação de desempenho dos serviços digitais; estudos comparativos entre estados e municípios.

De modo geral, conclui-se que a plataforma Gov.br representa um importante avanço na modernização da gestão pública brasileira, contribuindo para uma administração mais eficiente, integrada e orientada às necessidades da sociedade, embora ainda existam desafios a serem superados para a consolidação plena do governo digital no país.

REFERÊNCIAS

- ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN, R. M. **Transformação digital nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2021.
- ALBUQUERQUE, Gleyson Elmo Leite; MASCENA, Keysa Manuela C. Participação social e adoção de tecnologia na regulação de serviços públicos. **Revista Gestão Organizacional**, Chapecó, v. 18, n. 2, p. 140-156, 2025.
- BRASIL. Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, 18 jan. 2016. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acesso em: 2 dez. 2025.
- BRASIL. **Estratégia de Governo Digital 2020–2022**. Brasília: Ministério da Economia, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/estrategianacional>. Acesso em: 12 nov. 2025.
- BRASIL. Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020. Institui a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10332.htm. Acesso em: 15 nov. 2025.
- BRASIL. **Governo Digital: guia da plataforma Gov.br**. Brasília: Secretaria de Governo Digital, 2019. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br>. Acesso em: 20 nov. 2025.
- BRASIL. **Política de Governança Digital**. Brasília: Presidência da República, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/d8638.htm. Acesso em: 02 dez. 2025.
- BRASIL. **Governo eletrônico no Brasil: diretrizes gerais**. Brasília: Casa Civil, 2004. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategia-de-governanca-digital/do-eletronico-ao-digital>. Acesso em: 10 dez. 2025.
- BROGNOLI, Tainara da Silva; FERENHOF, Helio Aisenberg. Transformação digital no governo brasileiro: desafios, ações e perspectivas. Navus: **Revista de Gestão e Tecnologia**, Florianópolis, v. 10, p. 1-11, 2020.
- CAVALCANTE, P. *et al.* Transformação digital e inovação no setor público brasileiro. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 70, n. 3, 2019.
- CRISTÓVAM, J.; SAIKALI, L.; SOUSA, R. Serviços públicos digitais e direitos fundamentais. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, 2020.
- CUNHA, M.; MIRANDA, P. Governo eletrônico no Brasil: desafios institucionais. **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 3, 2013.

CUNHA, M. *et al.* Governo eletrônico e gestão pública. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 48, n. 2, 2014.

DINIZ, E. *et al.* Governo eletrônico no Brasil: perspectivas e desafios. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 2009.

DINIZ, E. *et al.* Do governo eletrônico ao governo digital. **Revista do Serviço Público**, Brasília, 2019.

FELISBERTO, L.; VALLE, A. Inclusão digital e administração pública. **Revista de Políticas Públicas**, São Luís, 2022.

FILGUEIRAS, F.; ALMEIDA, V. **Governo digital e inovação pública**. Belo Horizonte: UFMG, 2021.

GALVÃO, T.; PEREIRA, M. Revisões sistemáticas da literatura: etapas e métodos. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 23, n. 1, 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HEEKS, R. **Implementing and managing e-government**. London: Sage, 2006.

LIMA, R.; SOUSA, J.; CRISTÓVAM, J. Governo por plataforma e transformação digital. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, 2023.

LIMA, Ronaldo Vieira; ZIMERMAN, Artur. MODELO CONCEITUAL PARA ANÁLISE DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS À LUZ DO INTERESSE PÚBLICO. **Revista Políticas Públicas & Cidades**, [S. l.], v. 14, n. 3, p. e1928, 2025. DOI: 10.23900/2359-1552v14n3-39-2025

LUI, Lizandro; BARBOSA, Samuel de Melo; TEN CATE, Lidia Nicole. A configuração da composição burocrática importa? O papel da burocracia na transformação digital dos municípios brasileiros. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 40, e400102, 2025.

MARTINS, C. de S. F.; ALVES, L. R. G. Um modelo conceitual para a análise de plataformas digitais na gestão pública BRASILEIRA. **Revista Contemporânea**, [S. l.], v. 4, n. 11, p. e6554, 2024. <https://doi.org/10.56083/RCV4N11-068>. Acesso em: 01 mai. 2026.

MINAYO, M. C. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 33. ed. Petrópolis: Vozes, 2014.

MOZINI, M. *et al.* Ampliação da prestação de serviços públicos a partir da transformação digital: estudo de caso do portal consumidor.gov. **Revista dos Mestrados Profissionais**, v. 12, n. 1, p. 23-39, 2023.

MITKIEWICZ, Fernando André Coelho. Transformação Digital: análise da implantação da plataforma gov.br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. In: KUBOTA, Luis Claudio (Org.). **Digitalização e**

tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil. Rio de Janeiro: IPEA, 2024. p. 255-294, il.
DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/9786556350660cap8>.

NADAL, Fernanda; PEDROSO, Bruno; OLIVEIRA, Edilson de. Revisão sistemática de literatura: modelos e ferramentas de avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário. **Revista GeSec**, São Paulo, v. 15, n. 1, p. 547-566, 2024.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Digital Government Review of Brazil**. Paris: OECD, 2018.

OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. **Digital Government Strategies**. Paris: OECD, 2016.

OLIVEIRA, Wellington Cardoso de; CARDOSO, Edna Tavares Sousa. Governo digital: contribuições do Gov.br na modernização da gestão de pessoas da Administração Pública Federal. **Revista Foco**, Curitiba, v. 17, n. 8, 2024.

PAGE, M. J. *et al.* Declaração PRISMA 2020: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. **Rev Panam de Salud Publica**. 2022;46:e112. Disponível em: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.112>. Acesso em: 07 jan. 2026.

PECI, Alketa; PIERANTI, Octavio Penna; RODRIGUES, Silvia. Governo digital e inovação pública no Brasil. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 55, n. 3, p. 1-18, 2021.

PRZEYBILOVICZ, E. *et al.* Transformação digital e valor público. **Revista do Serviço Público**, Brasília, 2018.

PRZEYBILOVICZ, E. *et al.* Plataforma Gov.br e integração de serviços. **Revista de Administração Contemporânea**, 2020.

SANTOS, R.; FONSECA, A. Eficiência administrativa e serviços digitais. **Revista de Gestão e Tecnologia**, 2022.

SANTOS, P.; ROVER, A. Governo digital e plataformas públicas. **Revista Democracia Digital**, 2020.

SILVA, Jhennifer Pereira; SANTOS, Lorena Caroline Fernandes; SANTOS, Nathália de Melo. Percepções dos usuários sobre serviços de e-gov no Brasil: uma análise qualitativa. **Revista do Serviço Público**, Brasília, v. 76, n. 3, p. 417-437, 2025.

VIANA, Ana Cristina Aguilar. Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. **Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo**, Santa Fe, v. 8, n. 1, p. 115-136, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720005/655969720005.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2026.

WIEDENHÖFT, Guilherme Costa. Avaliação de políticas de governo digital. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 110-132, 2022. Disponível em: uniceub.br. Acesso em: 8 jun. 2026.