

idp

idp

# MESTRADO PROFISSIONAL

EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

---

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

**RICARDO DE SOUZA MOREIRA**

Brasília-DF, 2021

**RICARDO DE SOUZA MOREIRA**

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

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Administração Pública como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração Pública, pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP).

**Orientador**

Professor Doutor Felipe Lopes da Cruz

Brasília-DF 2021

## **RICARDO DE SOUZA MOREIRA**

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

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional em Administração Pública como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração Pública, pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP).

Aprovado em 27 / 04 / 2021

### **Banca Examinadora**

---

Prof. Dr. Felipe Lopes da Cruz - Orientador

---

Prof. Dr. Caio Cordeiro de Resende

---

Prof. Dr. André Luiz Valença da Cruz

---

M838g    Moreira, Ricardo de Souza  
Governo digital e um novo paradigma de relacionamento com a  
sociedade: a implantação da carteira de trabalho de digital / Ricardo de  
Souza Moreira. – Brasília: IDP, 2021.

104 p.: il. Color.  
Inclui bibliografia.

Trabalho de Conclusão de Curso (Dissertação) – Instituto Brasileiro de  
Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa – IDP, Mestrado Profissional em  
Administração Pública, Brasília, 2021.  
Orientador: Prof. Dr. Felipe Lopes da Cruz.

1. Carteira de trabalho digital. 2. Serviços públicos digitais. 3. Governo  
digital. I. Título.

CDD: 342.6

---

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Ministro Moreira Alves  
Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa





## **DEDICATÓRIA**

Dedico esta pesquisa à minha mãe Maria Helena de Souza Moreira que não mediu sacrifícios para que eu pudesse estudar e ao meu pai Siley Moreira por me ensinar que o conhecimento é a chave para a liberdade.



## AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador Professor Doutor Felipe Lopes da Cruz pela amizade, pelos ensinamentos compartilhados e pela orientação assertiva e precisa, a qual foi basilar para a realização deste trabalho.

Ao Professor e Doutor André Luiz Valença da Cruz, por compartilhar seu conhecimento nas aulas de Planejamento Estratégico no Setor Público e por participar tanto da banca de qualificação, quanto da banca que avaliou a defesa da dissertação.

Ao Professor Doutor Caio Cordeiro de Resende por participar tanto da banca de qualificação, quanto da banca que avaliou a defesa da dissertação.

A minha esposa Rosa pelo apoio incondicional nesta caminhada em busca do conhecimento.

Aos meus filhos Caroline e Vinicius por quem procuro ser uma pessoa melhor.

Aos meus colegas de curso, profissionais de carreiras consolidadas em diferentes áreas, pelo convívio fraterno e pela troca de experiências em um ambiente de aprendizagem do mais alto nível.

A Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia que, além de autorizar minha participação no programa, subsidiou a pesquisa com registros de arquivos que foram utilizados no estudo.

A Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia que autorizou o uso dos relatórios de pesquisa com usuários como fonte de evidência neste trabalho.

Ao IDP pela infraestrutura impecável, pelo apoio administrativo permanente e pelo quadro de professores de excelência.

Muito obrigado!

## RESUMO

Desde setembro de 2019, a Carteira de Trabalho Digital passou a ser emitida para todo brasileiro ou estrangeiro que possua inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF). O documento digital permite que o trabalhador acompanhe todos os registros de sua vida laboral, indique divergências das informações constantes nas bases governamentais tais como data da admissão, cargo, valor do salário, férias, licenças e afastamentos e solicite o Seguro-Desemprego. Este trabalho, tendo como objetivo geral compreender os efeitos da prestação de serviços públicos digitais no Brasil, buscou responder à pergunta: como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão? A hipótese testada e corroborada foi que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão. A metodologia empregada foi a pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência (documentação e registros em arquivos), conforme preconizado por Yin (2015). O estudo, além de corroborar a hipótese de pesquisa, revelou que o telefone celular deve ser privilegiado como dispositivo para a prestação de serviços públicos digitais, uma vez que é o principal canal de acesso à Internet no País (Cunha, Frega e Lemos, 2010). Nesse sentido, o uso do telefone celular para acesso à Carteira de Trabalho Digital e a realização de pesquisa com usuários foram as boas práticas identificadas para subsidiar a implantação de outros serviços públicos digitais.

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



## ABSTRACT

Since September 2019, the Digital Work Card has been issued to every Brazilian or foreigner who has an enrollment in the Individual Taxpayer Register (CPF). The digital document allows the worker to follow all the records of his working life, indicate divergences in the information contained in the governmental bases such as the date of admission, position, salary amount, vacation, leave and leave and apply for the Unemployment Insurance. This work, with the general objective of understanding the effects of the provision of digital public services, sought to answer the question: how does the provision of public services through the Digital Work Card favor the use of these services by the citizen? The tested and corroborated hypothesis was that the provision of services through the Digital Work Card facilitates access, resulting in an increase in the use of these services by the citizen. The methodology used was case study research, using multiple sources of evidence (documentation and records in files), as recommended by Yin (2015). The study, in addition to corroborating the research hypothesis, revealed that the cell phone should be privileged as a device for the provision of digital public services, since it is the main Internet access channel in the country (Cunha, Frega and Lemos, 2010). In this sense, the use of the cell phone to access the Digital Work Card and conducting research with users were the best practices identified to support the implementation of other digital public services.

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

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>BID</b>	<b>Banco Interamericano de Desenvolvimento</b>
<b>BEm</b>	<b>Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda</b>
<b>CBO</b>	<b>Código Brasileiro de Ocupação</b>
<b>Cetic.br</b>	<b>Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação</b>
<b>CNIS</b>	<b>Cadastro Nacional de Informações Sociais</b>
<b>Covid-19</b>	<b>Corona Vírus Disease (Doença do Coronavírus), ano de 2019</b>
<b>CPF</b>	<b>Cadastro de Pessoa Física</b>
<b>CTPS</b>	<b>Carteira de Trabalho e Previdência Social</b>
<b>Enap</b>	<b>Escola Nacional de Administração Pública</b>
<b>eSocial</b>	<b>Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas</b>
<b>FGTS</b>	<b>Fundo de Garantia por Tempo de Serviço</b>
<b>Mbps</b>	<b><i>Megabit</i> por segundo</b>
<b>ONU</b>	<b>Organização das Nações Unidas</b>
<b>PDF</b>	<b><i>Portable Document Format</i> (Formato Portátil de Documento)</b>
<b>PIS</b>	<b>Programa de Integração Social</b>
<b>RR</b>	<b>Roraima</b>
<b>SGD</b>	<b>Secretaria de Governo Digital</b>
<b>Sine</b>	<b>Sistema Nacional de Emprego</b>
<b>TIC</b>	<b>Tecnologia da informação e comunicação</b>
<b>TST</b>	<b>Tribunal Superior do Trabalho</b>
<b>UNCTAD</b>	<b>Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento</b>
<b>Wi-fi</b>	<b><i>Wireless Fidelity</i></b>
<b>BID</b>	<b>Banco Interamericano de Desenvolvimento</b>
<b>BEm</b>	<b>Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda</b>
<b>CBO</b>	<b>Código Brasileiro de Ocupação</b>

<b>Cetic.br</b>	<b>Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação</b>
<b>CNIS</b>	<b>Cadastro Nacional de Informações Sociais</b>
<b>Covid-19</b>	<b>Corona Vírus Disease (Doença do Coronavírus), ano de 2019</b>
<b>CPF</b>	<b>Cadastro de Pessoa Física</b>
<b>CTPS</b>	<b>Carteira de Trabalho e Previdência Social</b>
<b>Enap</b>	<b>Escola Nacional de Administração Pública</b>
<b>eSocial</b>	<b>Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas</b>
<b>FGTS</b>	<b>Fundo de Garantia por Tempo de Serviço</b>
<b>Mbps</b>	<b><i>Megabit</i> por segundo</b>
<b>ONU</b>	<b>Organização das Nações Unidas</b>
<b>PDF</b>	<b><i>Portable Document Format</i> (Formato Portátil de Documento)</b>
<b>PIS</b>	<b>Programa de Integração Social</b>
<b>RR</b>	<b>Roraima</b>
<b>SGD</b>	<b>Secretaria de Governo Digital</b>
<b>Sine</b>	<b>Sistema Nacional de Emprego</b>
<b>TIC</b>	<b>Tecnologia da informação e comunicação</b>
<b>TST</b>	<b>Tribunal Superior do Trabalho</b>
<b>UNCTAD</b>	<b>Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento</b>
<b>Wi-fi</b>	<b><i>Wireless Fidelity</i></b>
<b>BID</b>	<b>Banco Interamericano de Desenvolvimento</b>
<b>BEm</b>	<b>Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda</b>
<b>CBO</b>	<b>Código Brasileiro de Ocupação</b>
<b>Cetic.br</b>	<b>Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação</b>
<b>CNIS</b>	<b>Cadastro Nacional de Informações Sociais</b>
<b>Covid-19</b>	<b>Corona Vírus Disease (Doença do Coronavírus), ano de 2019</b>
<b>CPF</b>	<b>Cadastro de Pessoa Física</b>
<b>CTPS</b>	<b>Carteira de Trabalho e Previdência Social</b>
<b>Enap</b>	<b>Escola Nacional de Administração Pública</b>



<b>eSocial</b>	<b>Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas</b>
<b>FGTS</b>	<b>Fundo de Garantia por Tempo de Serviço</b>
<b>Mbps</b>	<b><i>Megabit</i> por segundo</b>
<b>ONU</b>	<b>Organização das Nações Unidas</b>
<b>PDF</b>	<b><i>Portable Document Format</i> (Formato Portátil de Documento)</b>
<b>PIS</b>	<b>Programa de Integração Social</b>
<b>RR</b>	<b>Roraima</b>
<b>SGD</b>	<b>Secretaria de Governo Digital</b>



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> Fila de espera em unidade de atendimento da Secretaria de Trabalho	<b>38</b>
<b>Figura 2</b> Unidade móvel da Secretaria de Trabalho	<b>39</b>
<b>Figura 3</b> Desenho da pesquisa	<b>51</b>
<b>Figura 4</b> Tela de inicial	<b>63</b>
<b>Figura 5</b> Contrato de Trabalho	<b>63</b>
<b>Figura 6</b> Exportar CTPS	<b>64</b>
<b>Figura 7</b> Tela Final	<b>65</b>
<b>Figura 8</b> Triangulação das Fontes de Evidência	<b>88</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

### Gráfico 1

Perfil de acesso à internet por dispositivo

.....25

### Gráfico 2

Avaliações postadas na loja virtual Google Play

.....72

### Gráfico 3

Proporção entre os comentários e as avaliações

.....72

### Gráfico 4

Seguro-Desemprego por canal de acesso

.....81

### Gráfico 5

Indicações de divergências

.....86

### Gráfico 6

Avaliação da Carteira de Trabalho Digital na pesquisa com usuários e na Google Play

.....88

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> Usuários da Internet	<b>26</b>
<b>Tabela 2</b> Perfil dos Usuários	<b>53</b>
<b>Tabela 3</b> Profissões dos entrevistados	<b>54</b>
<b>Tabela 4</b> Grau de aceitação da carteira de trabalho digital	<b>66</b>
<b>Tabela 5</b> Nota média da Carteira de Trabalho Digital	<b>70</b>
<b>Tabela 6</b> Avaliações e comentários na Google Play	<b>70</b>
<b>Tabela 7</b> Síntese dos comentários postados	<b>72</b>
<b>Tabela 8</b> Seguro-Desemprego por canal de acesso	<b>79</b>
<b>Tabela 9</b> Relação entre desligamentos e Seguro-Desemprego	<b>81</b>
<b>Tabela 10</b> Distribuição das indicações de divergências	<b>83</b>
<b>Tabela 11</b> Indicação de divergências	<b>86</b>

# SUMÁRIO

## **1. INTRODUÇÃO.....18**

## **2. REVISÃO DE LITERATURA ..... 24**

- 2.1 Acesso à Internet no Brasil.....24
- 2.2 Usabilidade e acessibilidade na Internet.....29
- 2.3 Serviços públicos: surgimento, concepção atual e conceito.....31
- 2.4 Prestação de serviços públicos digitais no Brasil.....33
- 2.5 Carteira de Trabalho.....34

## **3. IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL .....39**

- 3.1 Antecedentes: qual era a situação-problema a ser enfrentada? .39
- 3.2 Situação depois da implantação da Carteira de Trabalho Digital42

## **4. METODOLOGIA: ESTUDO DE CASO..... 51**

- 4.1 Por que estudo de caso? ..... 51
- 4.2 Desenho da pesquisa..... 52
  - 4.2.1 Documentação examinada ..... 53
  - 4.2.2 Registros em arquivos analisados..... 57
- 4.3 Criação de base de dados do estudo de caso..... 61

## **5. ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO .....63**

- 5.1 Documentação - Relatórios de Pesquisa com Usuários..... 63
- 5.2 Registros em arquivos ..... 71
  - 5.2.2 Registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego81
  - 5.2.3 Registros de indicações de divergências .....84
- 5.3 Triangulação das fontes de evidências .....88

## **6. CONCLUSÃO.....93**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 97**





1

1

INTRODUÇÃO



## 1. INTRODUÇÃO

O aperfeiçoamento das tecnologias digitais, como Big Data<sup>1</sup>, Blockchain<sup>2</sup> e inteligência artificial vem possibilitando a oferta de serviços públicos por meio de plataformas digitais, dispensando o cidadão do comparecimento presencial a unidade de atendimento. Esse modelo de relacionamento entre o Estado e os cidadãos vem sendo chamado de governo digital.

O governo digital é uma oportunidade para a universalização da prestação do serviço público, uma vez que o cidadão pode ter acesso ao serviço de onde estiver, independentemente da distância geográfica e o serviço pode ser prestado remotamente, prescindindo de uma estrutura física para o atendimento.

Nessa linha, o BID<sup>3</sup> afirma que a disseminação de soluções governamentais digitais é um dos vetores para a construção de um setor público mais efetivo, frente a onda tecnológica mundial, conhecida como a 4ª revolução industrial<sup>4</sup>.

Por outro lado, estudos publicados pela ONU<sup>5</sup>, no ano de 2017, indicam que em países em desenvolvimento, como o Brasil, o preço da banda larga, as baixas velocidades para download e upload e a falta de habilidades digitais limitam as atividades na Internet e conseqüentemente os ganhos com a implantação de serviços públicos prestados por meio de plataformas digitais.

O Brasil é o quarto país com maior número absoluto de usuários de Internet<sup>6</sup>, com 134 milhões de pessoas conectadas, ficando atrás

---

<sup>1</sup> Big data é um termo que descreve o grande volume de dados tanto estruturados, quanto não-estruturados. A combinação de com inteligência analítica de alta performance possibilita a realização de tarefas corporativas como: determinar a causa de falhas e defeitos quase que em tempo real; recalcular carteiras de riscos completas em minutos e detectar comportamentos fraudulentos antes que afetem a organização (PORTAL SAS).

<sup>2</sup> O Blockchain é uma rede que funciona com blocos encadeados, os quais carregam um conteúdo vinculado a uma impressão digital (TECNOBLOG).

<sup>3</sup> Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Estratégia de país do BID com Brasil (2019-2022), 2019.

<sup>4</sup> A Quarta Revolução Industrial termo cunhado por Klaus Martin Schwab para designar a convergência de tecnologias digitais, físicas e biológicas.

<sup>5</sup> Organização das Nações Unidas (ONU), Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), 2017.

<sup>6</sup> Relatório publicado pela Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD). Disponível em <https://brasil.un.org/pt-br/77784-brasil-e>

apenas da China, da Índia e dos Estados Unidos. Todavia, estudos evidenciam que o acesso dos usuários à Internet não é homogêneo e que a maioria dos trabalhadores brasileiros não está pronta para se beneficiar ou contribuir para a economia digital. O grau de acesso à Internet depende de fatores tais como, classe econômica, faixa etária e escolaridade. O fato de a população viver em região urbana ou rural também influencia a qualidade e o grau de acesso às plataformas digitais (Cetic.br<sup>7</sup>, 2019; BID, 2019).

Dessa forma, embora o Brasil esteja colocado 4º lugar no ranking do número absoluto de usuários de Internet, o País ocupa o 20º lugar no ranking da ONU<sup>8</sup> que avalia os governos digitais nos 193 países membros.

Além da infraestrutura para o uso das TIC<sup>9</sup>, existe a necessidade de adequar o canal de prestação de serviços ao perfil dos usuários. A pesquisa TIC Domicílios 2019<sup>10</sup>, publicada em maio de 2020, revela que 99% dos usuários conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se exclusivamente por esse dispositivo. No entanto, conforme a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2019<sup>11</sup>, 23% dos órgãos públicos federais e 40% dos estaduais ainda não possuem *website* adaptado para dispositivos móveis ou desenhado em alguma versão *mobile*. Ademais, 38% dos órgãos públicos federais e 67% dos estaduais não disponibilizam aplicativos criados pelo próprio órgão público.

Nesse contexto, esta pesquisa de estudo de caso examina a

---

o-quarto-pais-com-mais-usuarios-de-internet-do-mundo-diz-relatorio-da-onu.

Acesso em 9 de dez. de 2020

<sup>7</sup> Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br).

<sup>8</sup>Notícia publicada no portal gov.br. disponível em: <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2020/julho/governo-eletronico-onu-classifica-brasil-entre-os-20-paises-com-melhor-oferta-de-servicos-publicos-digitais>. Acesso em 9 de dez. de 2020.

<sup>9</sup> “Tecnologia da informação e comunicação (TIC) pode ser definida como um conjunto de recursos tecnológicos, utilizados de forma integrada, com um objetivo comum.” Fonte: <https://www.infoescola.com/informatica/tecnologia-da-informacao-e-comunicacao/>

<sup>10</sup> Realizada anualmente desde 2005, a pesquisa TIC Domicílios tem o objetivo de mapear o acesso às TIC nos domicílios urbanos e rurais do país e as suas formas de uso por indivíduos de 10 anos de idade ou mais. Os dados da Pesquisa TIC Domicílios 2019 foram coletados no período de outubro de 2019 a março de 2020 e os resultados foram publicados em maio de 2020. Informação disponível em <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>. Acesso em 4 de jan. de 2021.

<sup>11</sup> Pesquisa sobre o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Setor Público Brasileiro - TIC Governo Eletrônico 2019. Disponível em <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-setor-publico-brasileiro-tic-governo-eletronico-2019/>. Acesso em 4 de jan. de 2021.

Carteira de Trabalho Digital em seu primeiro ano de implantação, o qual compreende o período de setembro de 2019 a setembro de 2020. A Carteira de Trabalho<sup>12</sup> passou a ser emitida em formato digital para todo brasileiro ou estrangeiro que possua inscrição no CPF<sup>13</sup>, independentemente de solicitação, permitindo que o trabalhador acompanhe todos os registros de sua vida laboral, constantes nas bases governamentais, inclusive aqueles já estavam registrados na versão em papel.

Além do serviço de emissão do documento, o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital oferece dois outros serviços digitais que serão objeto deste estudo:

1) o acompanhamento da vida laboral do trabalhador e indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo; e

2) a solicitação do Seguro-Desemprego<sup>14</sup> e interposição de recurso contra eventual indeferimento do pedido.

Ainda que a Carteira de Trabalho Digital tenha sido implantada recentemente, já existem dados consolidados e fontes de evidência suficientes para serem examinadas relativamente ao primeiro ano de sua implantação.

A pergunta norteadora da pesquisa é: como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão?

---

<sup>12</sup> O aplicativo que serviu de base para a implantação da Carteira de Trabalho Digital existia desde o ano de 2017 sob a forma de aplicativo para consulta da vida laboral. Em setembro de 2019 o aplicativo recebeu novas funcionalidades e passou a ser reconhecido juridicamente como documento digital, substituindo a necessidade da Carteira de Trabalho em papel (Portaria nº 1.065, de 23 de setembro de 2019). Informação disponível em <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.065-de-23-de-setembro-de-2019-217773828>. Acesso em 25 de ago. de 2020.

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

<sup>14</sup> O programa do Seguro-Desemprego foi instituído pela Lei nº 7.998, de 11 de janeiro de 1990, e tem por finalidade: I - prover assistência financeira temporária ao trabalhador desempregado em virtude de dispensa sem justa causa, inclusive a indireta, e ao trabalhador comprovadamente resgatado de regime de trabalho forçado ou da condição análoga à de escravo; II - auxiliar os trabalhadores na busca ou preservação do emprego, promovendo, para tanto, ações integradas de orientação, recolocação e qualificação profissional. Informação disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L7998compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7998compilado.htm). Acesso em 23 de ago. de 2020.

A hipótese é que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão.

O objetivo geral compreender os efeitos da prestação de serviços públicos digitais no Brasil e os objetivos específicos do estudo são:

1) identificar, com base na literatura, os fatores que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil;

2) averiguar se foram confirmados empiricamente algum dos fatores descritos pela literatura que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil;

3) avaliar se a inclusão do serviço para solicitação do Seguro-Desemprego na Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso desse serviço;

4) compreender se a inclusão do serviço para indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo na Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso desse serviço;

5) identificar boas práticas que possam ser utilizadas na implantação de outros serviços digitais.

No intuito de conduzir o estudo sobre a Carteira de Trabalho Digital e alcançar os objetivos da pesquisa, este trabalho é estruturado em seis capítulos, O primeiro é esta introdução. O segundo capítulo ocupa-se da revisão da literatura, onde são apresentadas referências teóricas acerca da prestação de serviços públicos digitais no Brasil e sobre a origem e significado da Carteira de Trabalho. O terceiro, examina a experiência da implantação da Carteira de Trabalho Digital. O quarto capítulo apresenta a metodologia empregada neste trabalho que consiste na pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência para desenvolver linhas convergentes de investigação: documentação e registros em arquivos (Yin, 2015). O quinto capítulo discute os achados decorrentes da análise das diferentes fontes de evidência com a finalidade de subsidiar a resposta à pergunta norteadora deste estudo e de testar a hipótese de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão. Por fim, o sexto capítulo apresenta a conclusão do trabalho e as sugestões para futuras pesquisas.

Para fins de delimitação do objeto de pesquisa, convém lembrar que os termos governo digital, governo eletrônico e e-gov, de modo geral, são tratados na literatura como sinônimos e são investigados sob diversas dimensões tais como, *accountability*, transparência, automatização de processos internos de trabalho, custos, tecnologia e prestação de serviços públicos. Nesta dissertação, interessa o estudo da prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital.



# 2

2

REVISÃO DE LITERATURA

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo é dedicado ao exame da literatura que trata da prestação de serviços públicos digitais no Brasil e ao estudo da Carteira de Trabalho.

Inicialmente, o estudo analisa como se dá o acesso à Internet no País e a prestação de serviços por meio da rede, destacando a visão dos autores acerca dos fatores que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços públicos digitais na realidade brasileira (exclusão digital, usabilidade e acessibilidade).

A seguir, aborda o surgimento da ideia de serviço público tal como é entendido atualmente e elege, dentre as diferentes possibilidades, o conceito para fins deste trabalho.

Na sequência examina como acontece a prestação de serviços públicos digitais no Brasil e, finalmente, apresenta a Carteira de Trabalho e o significado desse documento como símbolo dos direitos trabalhistas no País.

### 2.1 Acesso à Internet no Brasil

O Brasil vem experimentando um crescimento na quantidade de usuários da Internet. O relatório da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento, publicado em 2017, relativo ao período de 2012 a 2015, classificou o Brasil em quarto lugar no ranking mundial de usuários de internet, com 120 milhões de pessoas conectadas, ficando atrás da China (705 milhões), da Índia (333 milhões) e dos Estados Unidos (242 milhões).

No período compreendido entre os anos de 2015 e 2019, mais quatorze milhões de brasileiros se conectaram à rede.

A pesquisa TIC Domicílios 2019, publicada em maio de 2020, revela que a quantidade de usuários alcançou 74% da população em 2019 (faixa etária a partir de 10 anos). Aproximadamente 134 milhões de indivíduos estão conectados à Internet.

Contudo, um em cada quatro brasileiros ainda não tem acesso à rede, estando submetidos à exclusão digital, algo em torno de 47 milhões de não usuários (pesquisa TIC Domicílios 2019).

A exclusão atinge com maior intensidade os indivíduos residentes em zonas rurais (40%), analfabetos (77%), com 60 ou mais



anos de idade (60%) e de renda familiar é de até um salário-mínimo (30%).

Almeida *et al* (2005) explicam que a exclusão digital, ou seja, o não acesso à Internet impossibilita que os indivíduos desfrutem dos benefícios das novas tecnologias, representando uma outra face da exclusão social.

De modo geral, o termo exclusão digital é usado para sintetizar todo um contexto que impede a maior parte das pessoas de participar dos benefícios das novas tecnologias. Atualmente, as consequências da exclusão social acentuam a desigualdade tecnológica e dificultam o acesso ao conhecimento, aumentando o abismo entre ricos e pobres. Isso se deve, em grande parte, ao fator renda (SPAGNOLO, 2003). (ALMEIDA *et al*, 2005, p. 59)

Além da exclusão digital absoluta, caracterizada pelo não acesso à Internet, há, entre os usuários brasileiros, uma diferenciação no grau de acesso à rede, a qual impacta as habilidades digitais e a capacidade de se beneficiar dos avanços tecnológicos. Essa heterogeneidade de acesso à Internet tem merecido a atenção de diferentes autores.

Para Arretche (2019), existem duas categorias de usuários de Internet no Brasil: internautas de primeira classe e internautas de segunda classe. Os internautas de primeira classe, segundo a autora, constituem uma elite digital que conta acesso doméstico à banda larga com velocidade acima de 4 Mbps e uso de computadores, fatores associados a um maior engajamento *on-line*, medido a partir do número de atividades desempenhadas pelos indivíduos na rede. Os internautas de segunda classe são aqueles usuários que dependem de telefones celulares, conexões de baixa qualidade e acesso em lugares públicos, limitando o engajamento.

Como apontado, é possível distinguir duas categorias de usuários da Internet: internautas de primeira classe, que contam com acesso à banda larga e fazem uso doméstico de computadores, e internautas de segunda classe, que fazem uso da Internet com base em ferramentas mais limitadas, tais como telefones celulares, acesso discado, acesso em lugares públicos etc. (ARRETCHÉ, 2019, p. 67)

Barbosa *et al* (2020) destacam que são identificados outros dois

níveis de exclusão digital entre os usuários que superaram a barreira do acesso à rede no Brasil. Os autores afirmam que a exclusão digital deve ser entendida para além do ter ou não ter acesso à Internet. As desigualdades de acesso em razão da renda, da faixa etária e do grau de instrução caracterizam um segundo nível de exclusão digital. A dificuldade de se beneficiar dos avanços das novas tecnologias por falta de habilidades digitais revela um terceiro nível de exclusão.

A partir de meados dos anos 2000 ganhou destaque um segundo nível de exclusão, que passou a ser identificado também entre aqueles indivíduos que venceram a barreira do acesso (DiMaggio & Hargittai, 2001; van Dijk, 2005). Características socioeconômicas – tais como sexo, renda, faixa etária e nível de escolaridade –, diferenças motivacionais e distintas capacidades e habilidades digitais estariam produzindo usos desiguais, mesmo entre aqueles que já possuem acesso à rede (van Dijk, 2005), abordagem que ficou conhecida como “second level digital divide”. [...]

Há, ainda, uma terceira abordagem, emergente na literatura, que se propõe a examinar em maior detalhe os resultados tangíveis (*tangible outcomes*) das tecnologias de informação e comunicação para o bem-estar dos indivíduos e grupos (van Deursen & Helsper, 2015). Segundos tais pesquisadores, a existência de acesso e uso da rede não seria suficiente para que a adoção da Internet se convertesse em benefícios aos cidadãos. (BARBOSA *et al*, 2020, p. 189)

Os resultados da pesquisa TIC Domicílios 2019 corroboram as afirmações dos autores de que o grau de acesso à Internet no Brasil não é homogêneo. O Gráfico 1 a seguir apresenta o perfil de acesso à Internet no Brasil, por dispositivo de acordo com a pesquisa TIC Domicílios 2019:

Gráfico 1 - Perfil de acesso à internet por dispositivo

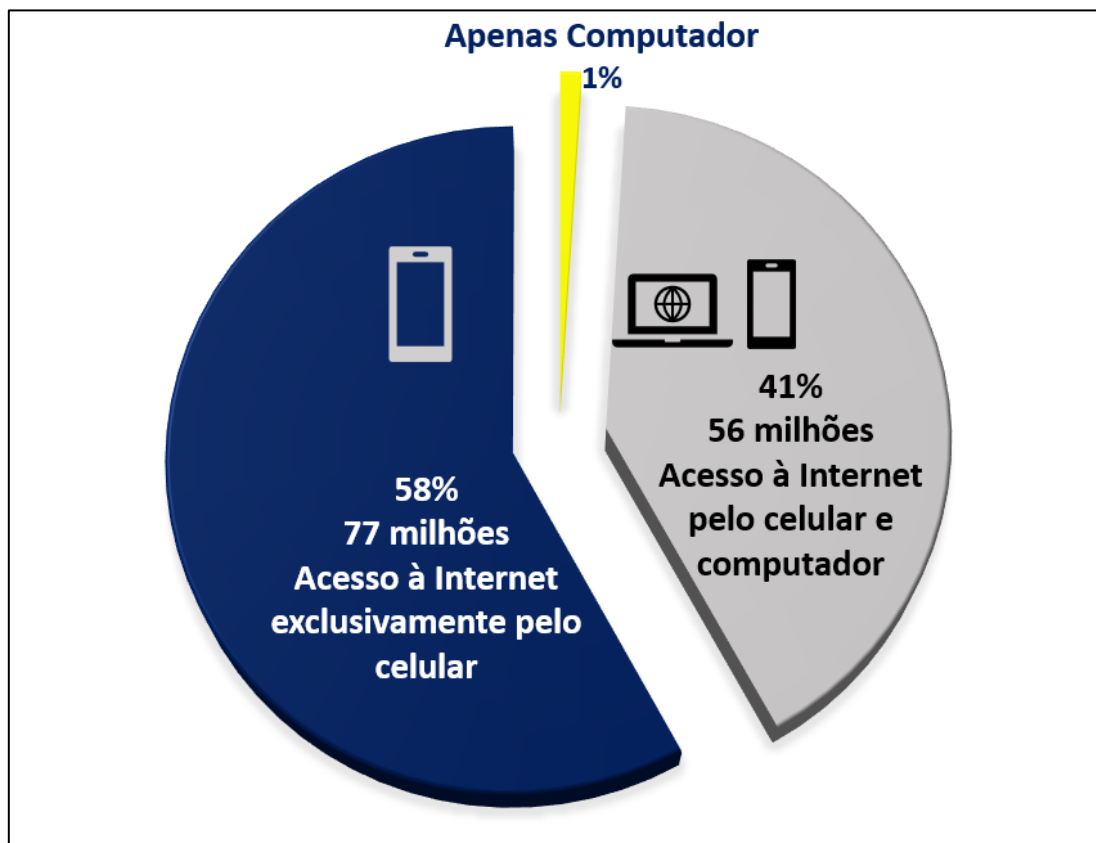


Gráfico elaborado pelo autor com base nos dados da Pesquisa TIC Domicílios 2019.

A imagem do Gráfico 1 demonstra que 99% dos usuários conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se, exclusivamente, por esse dispositivo.

O uso exclusivo do telefone celular para acessar a Internet foi mais frequente entre os usuários com renda familiar de até um salário-mínimo (79%), analfabetos (90%) e residentes em zonas rurais (79%).

A pesquisa também revela a ausência de Wi-fi em 35% dos lares, cuja renda familiar é de até um salário-mínimo. Esse percentual é de 5% nos domicílios, cuja renda familiar é superior a cinco salários-mínimos, confirmando as afirmações de Arretche (2019) sobre a existência de duas categorias de usuários de Internet no Brasil.

A Tabela 1 - Usuários da Internet apresenta alguns dados sobre o perfil de acesso à rede no País:

Tabela 1 - Usuários da Internet

Percentual (%)		Usuário	Não usuário	Apenas computador	Apenas celular	Ambos
<b>TOTAL</b>		<b>79</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>58</b>	<b>41</b>
ÁREA	Urbana	82	18	1	56	43
	Rural	60	40	1	79	20
GRAU DE INSTRUÇÃO	Analfabeto / Educação infantil	23	77	1	90	7
	Fundamental	68	32	1	78	20
	Médio	93	7	1	61	38
	Superior	98	2	1	19	80
FAIXA ETÁRIA	De 10 a 15 anos	89	11	2	65	33
	De 16 a 24 anos	96	4	0	56	44
	De 25 a 34 anos	95	5	0	56	44
	De 35 a 44 anos	88	12	0	54	45
	De 45 a 59 anos	74	26	1	58	40
	De 60 anos ou mais	40	60	3	65	31
RENDA FAMILIAR	Até 1 SM	70	30	1	79	20
	Mais de 1 SM até 2 SM	78	22	1	67	32
	Mais de 2 SM até 3 SM	84	16	1	60	40
	Mais de 3 SM até 5 SM	89	11	1	45	54
	Mais de 5 SM até 10 SM	93	7	1	27	72
	Mais de 10 SM	96	4	0	14	86
	Não tem renda	55	45	2	73	25
	Não sabe	66	34	0	63	37
CONDIÇÃO DE ATIVIDADE	Não respondeu	75	25	1	51	48
	Na força de trabalho	86	14	0	52	47
	Fora da força de trabalho	70	30	2	69	30

Tabela elaborada pelo autor com base em dados da Pesquisa TIC Domicílios 2019.

Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/individuos/C2A/>. Acesso em 4 de jan. de 2021.

O exame da literatura evidencia que existem desafios a serem superados no que diz respeito ao acesso à Internet no Brasil. A exclusão digital atinge um em cada quatro brasileiros. Ademais, há, entre os usuários que superaram a barreira da exclusão, diferentes graus de acesso e de habilidades digitais, revelando a existência de outros dois níveis de exclusão digital.

## 2.2 Usabilidade e acessibilidade na Internet

Além da divisão digital caracterizada pela heterogeneidade no grau de acesso à rede e aos três níveis de exclusão, o uso dos serviços prestados por meio da Internet também é influenciado por outros fatores, tais como a usabilidade e acessibilidade. A compreensão desses fatores subsidiará a análise das evidências coletadas acerca da Carteira de Trabalho Digital.

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

No que se refere à usabilidade, Fucushima, Marques & Parrão (2020) e Marega (2018) afirmam que a utilização dos sistemas deve ser simples e sem dificuldades. Quanto menor o esforço, o tempo gasto e a quantidade de ações requeridas para alcançar o resultado, melhor será a aceitação do sistema e maior será sua utilização. O contrário pode causar a desistência ao tentar utilizar o *site*.

Para Fucushima, Marques & Parrão (2020) existem itens fundamentais para facilitar a usabilidade:

- 1) ferramentas de busca para que o usuário encontre facilmente o que procura;
- 2) arquitetura da informação que torne simples a experiência de uso do *website*;
- 3) apresentação amigável do conteúdo (tamanho da letra, cor, mesmo desempenho e qualidade em diferentes dispositivos);
- 4) informações claras sob as condições de uso do *website* (preços, prazos, formas de pagamento, política de segurança e de uso de dados etc.); e

5) interface<sup>15</sup> responsiva (deve ser adaptada para uso em plataformas *mobiles*, além do computador de mesa).

As autoras recordam, ainda, que para Nielsen, a usabilidade em dispositivos móveis é fundamental para a sua utilização (especialmente nos *smartphones*).

Em reforço, Feijó, Gonçalves & Gomez (2013) explicam que os *smartphones* possuem limitações inerentes a sua tecnologia, como tela reduzida, recursos de entrada limitados, redes de internet também limitadas e planos com preços elevados para grande parcela da população. Essas limitações tornam a facilidade de interação com a interface (usabilidade) indispensável para que a experiência de uso seja satisfatória e conclusiva.

Feijó, Gonçalves e Gomez (2013) e Preece (2005) utilizam um conjunto de dez heurísticas de usabilidade criadas por Nielsen e Molich para avaliação de interfaces:

- 1) visibilidade do status do sistema;
- 2) compatibilidade do sistema com o mundo real;
- 3) controle do usuário e liberdade;
- 4) consistência e padrões;
- 5) ajuda para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros;
- 6) prevenção de erros;
- 7) reconhecimento em vez de memorização;
- 8) flexibilidade e eficiência de uso;
- 9) estética e *design* minimalista; e
- 10) ajuda e documentação.

As heurísticas possibilitam a elaboração de métodos de avaliação de usabilidade que podem ser utilizados em qualquer fase de desenvolvimento de projetos de *webservices*.

---

<sup>15</sup> A comunicação entre o usuário e o sistema é realizada através da interface, ou seja, um site pode estar fadado ao fracasso caso o usuário não consiga interagir com a interface do site. (FUCUSHIMA, MARQUES & PARRÃO, 2020, p. 3)

No que diz respeito à acessibilidade, é necessário adotar soluções para cada tipo de deficiência. Fukushima, Marques & Parrão (2020) afirmam que a depender do grau de necessidade do deficiente o ideal é:

- 1) colocar uma navegação através da tecla TAB ou outros tipos de atalhos;
- 2) botar legendas em vídeos e *softwares* que consigam transmitir textos em libras para os deficientes auditivos;
- 3) disponibilizar um *software* de leitura de tela para os deficientes visuais; e
- 4) oferecer tecnologias assistivas para atender os deficientes mentais.

### **2.3 Serviços públicos: surgimento, concepção atual e conceito**

Antes de passar para o estudo da prestação dos serviços públicos digitais, importa compreender que o conceito de serviço público pode variar a depender de fatores tais como, o momento histórico, as concepções ideológicas sobre o tamanho do Estado, de tal modo que haverá tantos conceitos quantos forem os autores a se dedicarem ao tema. (HACHEM, 2003; MEIRELLES, 1990).

Medauar (1992) ensina que na Europa absolutista, entre os séculos XVII e XVIII, a ideia de serviço público não era concebida em relação aos particulares ou usuários, mas em referência ao rei, falava-se em serviço do rei. A concepção de serviço público como obrigação do Estado para com a sociedade, tal qual a conhecemos atualmente, surgiu na França do século XIX.

Cavalcante (2017) e Grotti (2017) explicam que a concepção francesa se espalhou pela Europa e adquiriu contornos de maior complexidade depois da Segunda Guerra Mundial. Os países desenvolvidos ampliaram a responsabilidade do Estado e a quantidade de serviços públicos, buscando a reconstrução e a promoção de estados de bem-estar social.

Ao analisar o conceito de serviço público, Medauer (1992) afirma que é comum ler que o serviço público se inclui no rol dos chamados conceitos jurídicos indeterminados. A autora esclarece que não concorda com esse entendimento. Para Medauer a dificuldade de

conceituação reside na impossibilidade de identificar todas as situações que se enquadram na noção do conceito, uma vez que essa definição se encontra no âmbito da escolha política.

No tocante ao serviço público, o saber quando e por que uma atividade é considerada serviço público, se coloca no plano da concepção política dominante, da concepção sobre o Estado e seu papel; é o plano da escolha política que pode estar fixada na Constituição, na lei, na tradição. (MEDAUER, 1992, p. 109)

Com a mesma narrativa, Cretella Júnior (1996) ao discorrer sobre a infinitude de conceitos formulados para o serviço público esclarece que diversos autores abandonam quaisquer características orgânicas e conceituam o serviço público como uma decisão do Estado.

Outros, desprezando quaisquer notas características, quaisquer elementos encontrados no Serviço Público, julgam que a classificação não deve partir da realidade objetiva que se considera, mas tão-somente da intenção do Estado relativamente ao Serviço: Serviço Público é aquele que é assim considerado pelo Estado. (CRETELLA JÚNIOR, 1996, p. 222)

Nas palavras de Meirelles (1990), não haveria melhor maneira para conceituar o serviço público fora da generalidade, uma vez que não há critério objetivo de definição, além da decisão política do Estado. À vista disso, um Estado pode definir que a prestação de serviços de saúde é uma atividade privada, como acontece nos Estados Unidos e outro pode atribuir à essa mesma atividade o múnus público, reservando para os planos privados de saúde um papel suplementar, como ocorre no Brasil. Por conveniência, atividades dispensáveis ou não essenciais para a coletividade podem ser prestadas pelo Estado como a Loteria Federal no Brasil.

Neste trabalho, adota-se o conceito formulado por Meirelles para o serviço público, em razão da suficiência e da generalidade da conceituação elaborada pelo autor.

Serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. (MEIRELLES, 1990, p.285)



Para fins da discussão sobre a prestação de serviços públicos digitais, entende-se como serviços digitais a prestação de serviços por meio das TIC (CUNHA E MIRANDA, 2013; ARAÚJO, REINHARD E CUNHA, 2018).

## **2.4 Prestação de serviços públicos digitais no Brasil**

O acesso aos serviços públicos digitais no Brasil está ao alcance de um grupo limitado de usuários. Cunha, Frega & Lemos (2008 e 2010) asseveram que o perfil das pessoas que utilizam os serviços públicos prestados por meio da rede é diferente do perfil dos usuários que normalmente utilizam a Internet no País. O usuário dos serviços públicos digitais possui escolaridade de nível superior, mora em capital de estado ou em região metropolitana e trabalha no setor público. Esse perfil, segundo eles, não é representativo da população brasileira e precisa ser ampliado. Cunha, Frega & Lemos (2010), Munn (1999) e Norris (2001) consideram que todo cidadão deve ter acesso a esses serviços sob o risco de que a exclusão de indivíduos acentue a desigualdade social.

Pode-se estar assistindo à construção de uma sociedade onde a distância dos que têm (inclusive o acesso à tecnologia e serviços de informação essenciais) para os que não têm seja cada vez maior e as desigualdades sociais se acentuem (MUNN, 1999).

[...]

Então, entre os desafios enfrentados pelo governo em relação às tecnologias da informação e comunicação (TIC) está o acesso e suporte, assegurar que o uso dessas tecnologias pelo governo não crie classes de pessoas: os que têm e os que não têm. (CUNHA, FREGA & LEMOS, 2010, p. 4)

Com a mesma abordagem, Cristóvam, Saikali & Sousa (2020) afirmam que garantir a todo cidadão o acesso aos serviços públicos digitais é uma obrigação da Administração Pública.

No que se refere à universalidade (ou generalidade), tem-se que a prestação de serviços públicos por meio das TICs impõe que a Administração Pública os ofereça a todos os cidadãos, garantindo a maior extensão possível de disponibilização aos interessados (SCHIER, 2016, p. 86). (CRISTÓVAM, SAIKALI &

Cunha, Frega & Lemos (2010) esclarecem que para alcançar todo cidadão, o telefone celular deve ser o canal de preferência para prestação de serviços públicos digitais.

Se, em outros países, a comunicação com pessoas em mobilidade é atraente, no Brasil o aparelho celular é a única alternativa de comunicação – grande parte das famílias não possuem telefone fixo. (CUNHA, FREGA e LEMOS 2010, p. 14)

A pesquisa TIC Domicílios 2019 confirma a assertiva dos autores. Conforme já comentado, os resultados da pesquisa demonstram que 99% dos usuários conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se exclusivamente por esse dispositivo. Esses dados indicam que a prestação de serviços públicos digitais sem versão para telefones móveis pode ser inacessível para a maior parte dos usuários, algo em torno de 77 milhões de brasileiros.

Por outro lado, a pesquisa TIC Governo Eletrônico 2019<sup>16</sup> indica que, na contramão da demanda, há uma defasagem na oferta de serviços públicos para dispositivos móveis. Os dados da pesquisa revelam, conforme já comentado, que 23% dos órgãos públicos federais, 40% dos órgãos públicos estaduais e 41% das prefeituras ainda não disponibilizam recursos em websites adaptados para dispositivos móveis ou desenhado em alguma versão *mobile*.

Resumidamente, assim como acontece com o acesso à Internet, o acesso aos serviços públicos digitais não é homogêneo. Além disso, evidencia-se que é necessário aumentar a oferta de serviços públicos adaptados para telefone celular, a fim de evitar que os usuários que acessam a Internet exclusivamente por esse dispositivo tenham dificuldades na utilização dos serviços digitais.

## 2.5 Carteira de Trabalho

Como último tópico da revisão da literatura e antes de passar à análise da implantação da Carteira de Trabalho Digital é necessário entender o significado da Carteira de Trabalho no mundo laboral

---

<sup>16</sup> O objetivo geral da pesquisa TIC Governo Eletrônico é produzir indicadores e estatísticas que permitam compreender a incorporação das TIC nos órgãos públicos brasileiros e o seu uso para a oferta de serviços públicos. (PESQUISA TIC GOVERNO 2019)

brasileiro.

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

Eles associam a história da criação da Carteira de Trabalho à própria história dos direitos trabalhistas no País. Lembram que o documento surgiu em 1904, com o nome de Carteira de Trabalhador Agrícola e com a finalidade de registrar os trabalhadores rurais.

Naquela época, os trabalhadores rurais eram vistos como tendo “um valor iminentemente econômico, desprovido de relevância social”. Esse pensamento era herança da colonização, período em que o trabalho rural era realizado mediante a exploração do trabalho do índio ou do escravo, de modo, predominantemente, informal.

A Carteira do Trabalhador Agrícola foi um dos primeiros passos com a finalidade de equiparação dos direitos trabalhistas do trabalhador rural e do trabalhador urbano e sua versão atual, a Carteira de Trabalho, até os dias de hoje, representa um símbolo de dignidade do trabalhador.

A ausência de registro dos vínculos trabalhistas no documento dá causa à obrigação de pagamento de danos morais, sem prejuízo das demais penalidades administrativas.

No ano de 2012, os Ministros do Tribunal Superior do Trabalho analisaram casos envolvendo a CTPS de diversas naturezas trabalhistas, onde algumas ações solicitavam indenização por danos morais advindas da falta de anotação na carteira. Em 2013, por exemplo, a Terceira Turma do TST, compreendeu que o não cumprimento por parte do empregador da obrigação de assinatura do contrato de trabalho na CTPS gera o direito de indenização ao empregado por dano moral. Ao mencionar a questão do dano moral é importante remeter tal situação aos inúmeros prejuízos sofridos por parte do trabalhador ao não ter sua carteira registrada, pois eles deixam de ser contemplados com os auxílios acidentários, licença maternidade ou paternidade, FGTS, proteção de convenção coletiva – inclui-se, aqui, reajustes salariais –, inserção no Programa de Integração Social (PIS), contagem para tempo de aposentadoria, não recebimento de horas extras ou férias remuneradas entre

outros. (OLIVEIRA; PINHO, 2019, p. 8)

Pero (1992) observa que o salário médio dos empregados com carteira de trabalho assinada é superior ao dos sem carteira de trabalho assinada. A autora afirma que a carteira de trabalho é aceita pelos pesquisadores como um indicador de “bom” e de “mau” emprego na economia.

No mesmo caminho, Barros & Varandas (1987) esclarecem que a diferença salarial entre os trabalhadores com carteira assinada e aqueles sem carteira assinada é maior nas ocupações em que o grau de formalização é maior e o salário é mais elevado.

Barros, Reis e Rodriguez (1990), ao estudarem os efeitos da Carteira de Trabalho no setor da construção civil, revelam que a diferença salarial no setor varia entre 16% e 27% a favor dos empregados que ocupam postos de trabalho com carteira assinada.

Os autores reforçam o simbolismo da Carteira de Trabalho como um instrumento de garantia de direitos do trabalhador, desde sua criação, em 1904, até os dias de hoje.

## **Síntese**

Este capítulo dedicou-se ao exame da literatura, tendo como foco o acesso à Internet no Brasil, a prestação de serviços públicos digitais no País e a Carteira de Trabalho.

O estudo evidenciou que o acesso à Internet e aos serviços públicos digitais não é homogêneo no País. O acesso à rede é caracterizado pela existência de três níveis de exclusão digital:

1º) um em cada quatro brasileiros ainda não tem acesso à rede (Cunha, Frega e Lemos, 2010; Munn, 1999; Norris 2001);

2º) a maior parte dos usuários não contam com acesso à banda larga e fazem uso da Internet com base em ferramentas mais limitadas, tais como telefones celulares, acesso discado (Almeida *et al*, 2005; Arretche 2019; Barbosa *et al*, 2020); e

3º) a falta de habilidades digitais que dificulta ao usuário se beneficiar dos avanços das novas tecnologias revela um terceiro nível

de exclusão digital (Barbosa *et al*, 2020).

O uso, no Brasil, do telefone celular como principal canal de acesso à rede revela a importância da observância das heurísticas de usabilidade e torna fundamental a prestação de serviços públicos digitais por meio desse dispositivo (CUNHA, FREGA E LEMOS, 2010; FUCUSHIMA, MARQUES & PARRÃO, 2020; MAREGA, 2018). A Carteira de Trabalho Digital vai ao encontro dessa estratégia, como será demonstrado no capítulo seguinte.

# 3

3

**IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA  
DE TRABALHO DIGITAL**

### 3. IMPLANTAÇÃO DA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL

Este capítulo é dedicado a estudar a implantação da Carteira de Trabalho Digital, desde o exame da situação que incentivou sua criação até a implantação em setembro de 2020.

#### 3.1 Antecedentes: qual era a situação-problema a ser enfrentada?

A carteira de trabalho<sup>17</sup> era um documento exigido para que o trabalhador pudesse ser contratado pelo empregador. O trabalhador precisava comparecer em um posto de atendimento da Secretaria do Trabalho ou da rede do Sistema Nacional de Emprego (Sine)<sup>18</sup> para solicitá-la. Depois de realizada a solicitação, o trabalhador esperava em torno de quinze dias até que a Carteira fosse emitida, quando ele deveria comparecer novamente ao atendimento presencial para recebê-la. Em caso de extravio, a jornada precisava ser repetida.

Considerando que o país possui 5.570 municípios e que a rede de atendimento possui em torno 2,8 mil postos, alcançando pouco mais da metade do total, muitas vezes o trabalhador viajava de um município para outro a fim de obter a Carteira de Trabalho.

Algumas vezes, o cidadão enfrentava filas nas unidades de atendimento para obter a Carteira de Trabalho, conforme figura 1 a seguir:

---

<sup>17</sup> Este capítulo resulta da observação do autor deste estudo sobre o processo de implantação da Carteira de Trabalho Digital. A observação foi possível porque o autor acompanhou o processo de discussão e implementação da Carteira de Trabalho Digital, na condição de Secretário Adjunto de Trabalho da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, órgão responsável pela implantação.

<sup>18</sup> O Sistema Nacional de Emprego (Sine) foi criado em 1975 sob a égide da Convenção nº. 88 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que orienta cada país-membro a manter um serviço público e gratuito de emprego, para a melhor organização do mercado de trabalho. Informação disponível em (<https://portalfat.mte.gov.br/programas-e-acoes-2/sistema-nacional-de-emprego-sine/>). Acesso em 23 de ago. de 2020.



Figura 1 – Fila de espera em unidade de atendimento da Secretaria de Trabalho



Fonte: Fotografia de Marcos Ermínio. Campo Grande News. Disponível em <https://www.campograndenews.com.br/direto-das-ruas/com-poucas-opcoes-emissao-de-carteira-de-trabalho-tem-fila>. Acesso em 8 de mar. 2021.

É o caso estudante Izabella Souza, 17 anos, que conseguiu o primeiro emprego em uma padaria e precisa com urgência imprimir a primeira via da carteira de trabalho. “Cheguei antes das 6h aqui. Preciso da carteira hoje para não perder essa chance”, diz.

[...]

Já Elaine Cristina Felisberto Rodrigues Tavares, 39 anos, chegou na Funsat às 5h50 e mesmo assim pegou a senha 20



de atendimento. “Fazer o que né. Aqui é o único lugar que imprimir na hora”, desabafa. (HENRI e VALENTIM. Reportagem Direto da Ruas. Campo Grande News, MS, 2018)

Em situações extremas, como a que aconteceu com a entrada de imigrantes venezuelanos<sup>19</sup> pela fronteira em Pacaraima, RR, era necessário montar operações logísticas extraordinárias para atender à demanda pelo documento. Nessas situações, havia a necessidade de deslocamento de unidades móveis de atendimento (Figura 2), as quais demandavam requisição de pessoal, pagamento de diárias, gastos com combustíveis, entre outros.

Figura 2 – Unidade móvel da Secretaria de Trabalho



Fonte: Foto tirada em um posto de triagem em Pacaraima, RR, no ano de 2018 (Arquivo ME)

<sup>19</sup> De acordo com agências da ONU, o número de venezuelanos que deixaram o país ultrapassa 4 milhões de pessoas, e o Brasil seria o quinto destino procurado por eles. Para garantir o atendimento humanitário aos migrantes e refugiados venezuelanos em Roraima, principal porta de entrada da Venezuela no Brasil, foi instalada em Pacaraima, RR, em 2018, uma força-tarefa humanitária executada e coordenada pelo Governo Federal com o apoio de agências da ONU e de mais de 100 entidades da sociedade civil para prestar assistência emergencial aos migrantes e refugiados venezuelanos que entram no Brasil pela fronteira com Roraima. Desde o início da crise migratória, até janeiro de 2020, estima-se que mais de 264 mil migrantes e refugiados venezuelanos entraram e permaneceram no Brasil. Fonte: <https://www.gov.br/acolhida/historico/>. Acesso em 7 abr. 2021.

Os custos logísticos envolvidos na emissão e distribuição da Carteira de Trabalho em papel giravam em torno de R\$ 12 milhões por ano.

### **3.2 Situação depois da implantação da Carteira de Trabalho Digital**

Em setembro de 2019, a Carteira de Trabalho passou a ser emitida em formato digital para todo brasileiro ou estrangeiro que possua inscrição no CPF, independentemente de solicitação, permitindo que o trabalhador acompanhe todos os registros de sua vida laboral, constantes nas bases governamentais, inclusive aqueles já estavam registrados na Carteira de Trabalho em papel.

A Carteira de Trabalho Digital foi implantada para que a jornada do cidadão passasse a ser 100% digital, sem necessidade de comparecimento a posto de atendimento, sem necessidade de requerimento por qualquer via, além de reduzir custos com a logística de confecção e distribuição do documento.

Para obter a Carteira de Trabalho Digital, basta baixá-la nas lojas de aplicativos Android e IOS, ou mediante download do portal gov.br<sup>20</sup>, sem necessidade de comparecimento a posto de atendimento.

Quem já tem cadastro no gov.br, ou já acessou algum serviço pelos aplicativos do Sine Fácil<sup>21</sup> e Meu INSS<sup>22</sup>, pode usar seu CPF e senha para acessar o aplicativo Carteira de Trabalho Digital. Caso não tenha cadastro, poderá fazê-lo pelo próprio aplicativo.

A versão digital do documento, dispensa os empregadores que utilizam a Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (eSocial)<sup>23</sup> do registro do contrato de trabalho na Carteira

---

<sup>20</sup> Endereço para download da Carteira de Trabalho Digital <https://www.gov.br/pt-br/temas/carteira-de-trabalho-digital>.

<sup>21</sup> Aplicativo do Sine disponível nas lojas de aplicativos Android e IOS.

<sup>22</sup> Meu INSS é uma solução multi-dispositivos para acesso aos serviços do INSS. Disponível em <https://meu.inss.gov.br/central/#/login?redirectUrl=/>.

<sup>23</sup> O sistema eSocial foi instituído pelo Decreto nº 8.373, de 11 de dezembro de 2014, com a finalidade de unificar as informações referentes à escrituração das obrigações fiscais, previdenciárias e trabalhistas e de padronizar sua transmissão, validação, armazenamento e distribuição, constituindo ambiente nacional composto por: (1) escrituração digital, contendo informações fiscais, previdenciárias e trabalhistas; (2) aplicação para preenchimento, geração, transmissão, recepção, validação e distribuição da escrituração; e (3) repositório nacional, contendo o armazenamento da escrituração. A prestação das informações ao eSocial substitui, na forma disciplinada

de Trabalho em papel e possibilita a contratação do trabalhador mediante apenas a apresentação do CPF e documento de identificação. A Carteira de Trabalho Digital tem o CPF como o único número de identificação, sendo este número válido para fins de registro trabalhista. Dessa maneira, não é mais necessária a emissão do documento físico para contratação. A transmissão das informações relativas à relação trabalhista e previdenciária para o sistema eSocial supre a necessidade de registro em papel (admissão, desligamentos, salários, férias, licenças e afastamentos, por exemplo).

As informações transmitidas ao sistema são automaticamente incorporadas à Carteira de Trabalho Digital, possibilitando ao trabalhador consultar, em um único ambiente digital, todas as informações sobre suas experiências profissionais formais e acompanhar se o empregador informou o vínculo e forneceu os dados corretos às bases de governo.

O aplicativo que serviu de base para a Carteira de Trabalho Digital já existia desde novembro de 2017, em forma de aplicativo para celulares nas versões IOS e Android, mas somente a partir de setembro de 2019 passou a ter a mesma validade jurídica do que a conferida à Carteira em papel. Foi também em setembro de 2019 que foi lançada a versão web.

Além do aperfeiçoamento das plataformas digitais, houve alterações legislativas<sup>24</sup> para que o documento passasse a ter validade jurídica, exceto como identificação civil.

Pelo aplicativo também é possível consultar as informações de qualificação civil obtidas da base de dados do CPF e os dados de contratos de trabalho, obtidos do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS) e do eSocial.

A Carteira de Trabalho Digital mudou o paradigma da relação contratual no mundo do trabalho. Antes da solução, a Carteira de Trabalho era um requisito indispensável para que o trabalhador

---

pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho e pela Secretaria Especial da Receita Federal, a obrigação de entrega das mesmas informações em outros formulários e declarações. Informação disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm). Acesso em 23 de ago. de 2020.

<sup>24</sup> Portaria nº 1.065, DE 23 DE SETEMBRO DE 2019. Disciplina a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social em meio eletrônico - Carteira de Trabalho Digital. Disponível em <https://www.in.gov.br/web/dou/-/portaria-n-1.065-de-23-de-setembro-de-2019-217773828>

obtivesse um emprego e para que o empregador pudesse contratar. Com o advento da Carteira de Trabalho Digital, basta que o trabalhador possua um CPF para ser contratado.

Enquanto a rede de atendimento presencial emitia anualmente em torno cinco milhões de Carteiras de Trabalho em papel, a Carteira de Trabalho Digital já está emitida para todo brasileiro ou estrangeiro portador de CPF, bastando apenas acessá-la nas plataformas digitais.

A emissão de Carteira de Trabalho em papel representava aproximadamente 75% do atendimento presencial nas unidades de atendimento da Secretaria de Trabalho e atualmente as demandas por serviços relativos à Carteira corresponde a menos de 2% do atendimento nas unidades regionais.

Os servidores que estavam dedicados às atividades de emissão e distribuição da carteira foram capacitados para a realização de outras atividades, principalmente, o julgamento de recursos contra indeferimentos do Seguro-Desemprego e do Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda (BEm)<sup>25</sup>, resultando na redução de filas e da demanda reprimida também desses serviços.

O custo anual para emissão da Carteira de Trabalho em papel era variável a depender da quantidade de documentos emitidos e girava em torno R\$ 12 milhões. A Carteira de Trabalho Digital possui um custo fixado<sup>26</sup> em contrato no valor de R\$ 5 milhões independentemente da quantidade de documentos emitidos. O custo unitário do documento em papel era de R\$ 2,40 (R\$ 12 milhões/5 milhões de Carteiras). Atualmente o custo unitário da versão digital é de R\$ 0,13 (R\$ 5 milhões/37 milhões downloads) e diminuirá na medida em que houver mais downloads, visto que o custo de manutenção do sistema é fixo.

O tempo médio de 15 dias para a emissão da Carteira de Trabalho em papel foi reduzido ao tempo que o usuário levar para baixar o aplicativo na loja virtual ou no portal gov.br, uma vez que a Carteira já

---

<sup>25</sup> O Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e da Renda foi criado para garantir a continuidade das atividades laborais e empresariais e reduzir o impacto social decorrente das consequências do estado de calamidade pública e de emergência em saúde pública ocasionadas pelo novo coronavírus (covid-19). Disponível em <https://www.gov.br/pt-br/servicos/informar-sobre-programa-emergencial-de-manutencao-do-emprego-e-da-renda>. A análise do serviço de acompanhamento do BEm está fora do escopo deste trabalho.

<sup>26</sup> Custo contratual relativo ao ano de 2019, divulgado no Portal da Transparência. Disponível em <http://www.portaltransparencia.gov.br/contratos/165407109?ordenarPor=dataEmissao&direcao=asc>. Acesso em 8 de abr. 2021.

está emitida para os cidadãos que possuem CPF.

No processo de implementação da Carteira de Trabalho Digital os principais pontos de atenção foram:

- 1) a integração de bases de dados;
- 2) a garantia do orçamento; e
- 3) a atualização das normas que dariam validade jurídica para a solução digital.

A comunicação foi outro aspecto relevante a Carteira de Trabalho Digital. A novidade foi alvo de questionamentos do Ministério Público do Trabalho, da Justiça do Trabalho e do órgão de imigração. As dúvidas foram esclarecidas em reuniões específicas que demonstraram os objetivos e os benefícios da solução.

A comunicação com os usuários permanece como um ponto de atenção, visto que ainda persistem dúvidas, tais como:

- Quem alimenta os dados da carteira digital?
- Quem migrará o histórico da carteira física para a carteira digital?
- Como a carteira digital será (ou não) assinada?
- A carteira física será mantida e poderá ser utilizada?
- Em que momento em que serão atualizadas as informações da Carteira de Trabalho Digital?
- Como o usuário deverá proceder no caso de verificar informações incorretas na Carteira de Trabalho Digital?
- Como exportar os dados da CTPS via web?

Desde a implantação, em setembro de 2019, até o mês de março de 2021 já havia mais de 37 milhões de usuários da Carteira de Trabalho Digital. Esses usuários realizaram mais 323 milhões de acessos ao aplicativo. Isto porque, conforme já comentado, além do serviço de emissão do documento, o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital oferece outros serviços digitais: o acompanhamento da vida laboral do trabalhador e indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo e a solicitação do Seguro-Desemprego e interposição de recurso contra eventual indeferimento do pedido, além do acompanhamento do BEm.

O serviço de acompanhamento da vida laboral por intermédio

da Carteira de Trabalho Digital permite que o trabalhador verifique se há divergência entre a situação de fato e as informações enviadas pelo empregador às bases de governo. Ao constatar a divergência, o trabalhador pode solicitar ao empregador a correção das informações, sendo-lhe facultado registrar no próprio aplicativo da Carteira a existência da divergência, no campo correspondente à inconsistência. Essas alternativas não são excludentes, de tal modo, que ambas podem ser adotadas cumulativamente.

O registro da divergência pelo empregado na Carteira de Trabalho Digital permite que as autoridades previdenciárias e trabalhistas procedam ao acerto de ofício das informações, nas hipóteses em que é possível a correção mediante o cruzamento eletrônico de dados.

Nas circunstâncias em que a correção depende de ação exclusiva do empregador, as autoridades previdenciárias e trabalhistas podem incluí-los em programas de autorregularização<sup>27</sup> ou de fiscalização<sup>28</sup>.

Antes da implantação da Carteira de Trabalho Digital, o empregado, geralmente, ficava sabendo das divergências quando comparecia a uma unidade de atendimento presencial para solicitar algum benefício ligado ao trabalho ou à previdência, como por exemplo, o Seguro-Desemprego ou a aposentadoria.

Havia situações em que o trabalhador precisava entrar em contato com o empregador para que este procedesse à correção das informações. Não era raro acontecer de o empregador pessoa jurídica já ter sido baixado por dissolução ou outro evento de extinção, ou de o empregador pessoa física já ter falecido. Nesses casos, a correção das informações dependia de instauração de procedimento administrativo ou de decisão judicial. O empregado ficava privado do exercício do direito até a conclusão do procedimento administrativo ou até que

---

<sup>27</sup> Programas de autorregularização são ações de comunicação que têm como propósito indicar para os empregadores a existência de alguma inconformidade de informações para que eles procedam à correção espontaneamente. Quando houve alteração na metodologia de captação de dados Cadastro-Geral de Empregados e Desempregados (Caged), o Ministério da Economia promoveu um programa para autorregularização do Caged em parceria com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC) - [https://www.gov.br/economia/pt-br/canais\\_atendimento/imprensa/notas-a-imprensa/2020/marco/esclarecimento-sobre-a-divulgacao-do-caged](https://www.gov.br/economia/pt-br/canais_atendimento/imprensa/notas-a-imprensa/2020/marco/esclarecimento-sobre-a-divulgacao-do-caged)

<sup>28</sup> Programas de fiscalização têm como propósito autuar empregadores pelo descumprimento de obrigações trabalhistas e ou previdenciárias. (Nota do autor desta dissertação)



fosse proferida a decisão judicial.

A possibilidade de acompanhamento da vida laboral e de indicação de divergências mediante o uso de funcionalidade da Carteira de Trabalho Digital permite que o trabalhador tome conhecimento imediato da divergência. Desde a implantação dessa funcionalidade na Carteira, em julho de 2019<sup>29</sup>, até 31 de agosto de 2020 (dados relativos ao período de recorte temporal da pesquisa), foram realizadas 1,3 milhão de indicações de divergências.

Outro serviço incluído na Carteira de Trabalho Digital foi a solicitação do Seguro-Desemprego. O Seguro-Desemprego é um benefício integrante da seguridade social, garantido pelo art. 7º dos Direitos Sociais da Constituição Federal e tem por finalidade prover assistência financeira temporária ao trabalhador dispensado involuntariamente. Antes da implantação da funcionalidade que permite a solicitação por intermédio da Carteira de Trabalho Digital, o trabalhador dispensado sem justa causa recebia do empregador o Requerimento do Seguro-Desemprego e de posse do documento precisava ir até um posto de atendimento presencial para requerer o benefício.

Em caso de indeferimento do pedido, o trabalhador desempregado deveria comparecer novamente ao posto de atendimento a fim de apresentar recurso contra o indeferimento. O trabalhador ainda precisava comparecer ao posto de atendimento para saber se o pedido havia sido acatado e quando seriam depositadas as parcelas do benefício.

Havia hipóteses em que o empregado podia solicitar o benefício pelo Portal Emprega Brasil (instituído pelo extinto Ministério de Trabalho na Internet), mas o uso dessa alternativa não chegava a 2% dos pedidos porque a prestação do serviço por esse portal era conclusiva em menos de 50% das ocasiões, de tal maneira que o trabalhador acabava tendo que comparecer a uma unidade presencial para concluir o atendimento.

Deste modo, alguém que já estava privado do emprego a lhe garantir o sustento, deveria desembolsar recursos com o deslocamento necessário para cumprir a jornada de solicitação do benefício, as vezes tendo que viajar de um município para outro, visto que a rede de

---

<sup>29</sup> A funcionalidade para indicação das divergências foi implantada no aplicativo desde o mês de julho, quando a Carteira de Trabalho ainda não tinha sido reconhecida como documental digital pela legislação.

atendimento não cobre todos os municípios do território nacional.

Em setembro de 2019, o trabalhador passou a poder solicitar Seguro-Desemprego pelo aplicativo da Carteira de Trabalho Digital e apresentar recurso sem necessidade de comparecimento a posto de atendimento. O processamento do pedido é realizado instantaneamente pelo sistema, mediante cruzamento eletrônico dos dados constantes na base do governo, e na hipótese de indeferimento, o trabalhador pode registrar o recurso imediatamente. A decisão sobre o recurso também pode ser consultada na Carteira de Trabalho Digital.

As funcionalidades da Carteira de Trabalho Digital foram incorporadas, em dezembro de 2019, ao portal do governo federal - gov.br (fora do escopo desta dissertação).

Desde a implantação, em setembro de 2019, até setembro de 2020 (período de recorte temporal desta pesquisa), foram apresentados 2,6 milhões de pedidos de Seguro-Desemprego por meio da Carteira de Trabalho Digital.

### **Síntese**

A Carteira de Trabalho era um requisito indispensável para que o trabalhador obtivesse um emprego e para que o empregador pudesse contratar. Com o advento da Carteira de Trabalho Digital, basta que o trabalhador possua um CPF para ser contratado.

A versão digital da Carteira de Trabalho substitui a versão em papel e sua obtenção dispensa o trabalhador do comparecimento presencial em unidade de atendimento, de filas e de agendamentos. Basta baixá-la da loja virtual de aplicativos.

Além do serviço de emissão do documento, o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital oferece dois outros serviços digitais que serão objeto deste estudo:

1) o acompanhamento da vida laboral do trabalhador e indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo; e

2) a solicitação do Seguro-Desemprego e interposição de recurso contra eventual indeferimento do pedido.



No próximo capítulo, será apresentada metodologia que empregada, neste trabalho, para responder à pergunta de pesquisa, “como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão?”, e testar a hipótese de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão.

# 4

4

**METODOLOGIA: ESTUDO DE CASO**

## 4. METODOLOGIA: ESTUDO DE CASO

Este capítulo é dedicado a explicitar a metodologia empregada neste trabalho, a qual consiste na pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência para desenvolver linhas convergentes de investigação (YIN, 2015).

### 4.1 Por que estudo de caso?

Yin (2015) ensina que a pesquisa nas ciências sociais pode ser realizada por meio de diferentes métodos como, por exemplo, modelagem estatística, experimento, levantamento e análise de arquivos, pesquisa histórica, ou estudo de caso.

Ainda conforme o autor, a pesquisa histórica, o experimento e o estudo de caso são adequados para as pesquisas que admitem as perguntas do tipo “como” ou “por quê?”.

A pesquisa histórica é o método preferencial nas hipóteses em que não são possíveis observações diretas do fenômeno em estudo, não existem pessoas relevantes para serem entrevistadas e as fontes principais de evidências são documentos, artefatos e objetos do passado (YIN, 2015).

O experimento é realizado quando o pesquisador pode manipular o comportamento, controlar variáveis em ambiente laboratorial ou em campo (BORUCH & FOLEY, 2000; YIN, 2015).

O estudo de caso, na pesquisa de fenômenos contemporâneos, pode agregar duas fontes de evidência em comparação aos instrumentos da pesquisa histórica: a observação direta e a entrevista de atores envolvidos nos eventos examinados (YIN, 2015).

No que tange ao experimento, o estudo de caso tem a vantagem de não necessitar da criação de campos de teste, de organização de grupos de controle e de aporte de recursos para financiar as intervenções (YIN, 2015).

Sendo assim, o estudo caso é preferencial em relação aos demais métodos, quando:

1) as questões objeto da pesquisa admitem as perguntas do tipo “como?” ou “por quê?”;

2) o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos comportamentais ou não dispõe dos recursos necessários para a realização de experimentos; e

3) a investigação cuida de um fenômeno (caso) contemporâneo em seu contexto no mundo real (YIN, 2015).

No presente trabalho, a opção pelo estudo de caso como metodologia decorre das seguintes características da pesquisa:

1) a pergunta de pesquisa é: “como a prestação de serviços públicos por meio da Carteira de Trabalho Digital favorece o uso desses serviços pelo cidadão? O estudo de caso é adequado para este tipo de pergunta (como?);

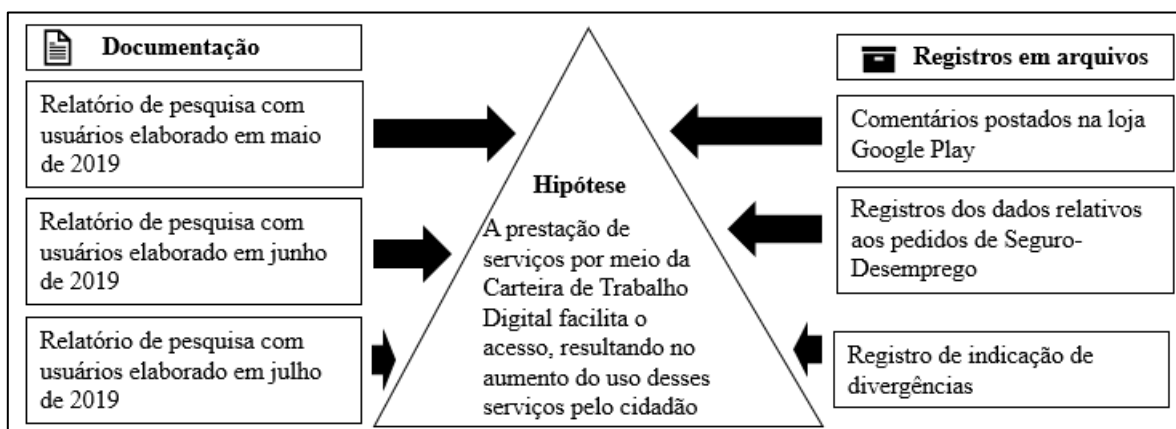
2) o estudo da Carteira de Trabalho Digital é o exame de um fenômeno contemporâneo, situação em que a pesquisa de estudo de caso é preferencial se comparado à pesquisa histórica porque permite agregar a observação direta e a entrevista de atores envolvidos nos eventos examinados como fontes de evidência, tais evidências dificilmente podem ser coletadas na pesquisa histórica; e

3) as limitações de ordem prática, como por exemplo, a pandemia do Covid-19 e as medidas de distanciamento social recomendadas para diminuir o ritmo de transmissão do vírus, inviabilizam a realização de um experimento social em campo ou estudos observacionais.

## **4.2 Desenho da pesquisa**

Este trabalho utiliza múltiplas fontes de evidência para fins de proceder à triangulação entre elas e desenvolver linhas convergentes de investigação da hipótese, conforme demonstrado na Figura 3 a seguir:

Figura 3 – Desenho da pesquisa



Fonte: Figura elaborada pelo autor desta pesquisa

Conforme demonstra a Figura 3 esta pesquisa utiliza documentação<sup>30</sup> e registros em arquivos<sup>31</sup> como fontes de evidências para proceder à triangulação e testar a hipótese de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão.

#### 4.2.1 Documentação examinada

A documentação examinada neste trabalho consiste em três relatórios de pesquisa com usuários (Anexos III, IV e V) da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (SGD), elaborados para subsidiar o aperfeiçoamento do aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, considerando os seguintes aspectos:

- 1) análise da comunicação e da consistência da interface;
- 2) análise declarada do impacto da alteração na realidade dos usuários;
- 3) resolutividade e taxa de sucesso no acesso inicial à ferramenta;
- 4) satisfação e confiança no sistema: objetiva; (opinião declarada)

<sup>30</sup> A documentação é uma fonte relevante para a pesquisa de estudo de caso. Os documentos contêm nomes, referências e detalhes do evento que facilitam o processo de triangulação, elementos que possibilitam corroborar ou colocar em dúvida as informações de outras fontes de evidência. A partir dos documentos também é possível fazer inferências que podem ser objeto de investigações adicionais. Relatórios, estudos formais, correspondências eletrônicas e artigos publicados na mídia de massa são exemplos de documentos que podem ser utilizados na pesquisa de estudo de caso (YIN, 2015).

<sup>31</sup> Dados estatísticos e registros de serviços são exemplos de registros em arquivo (YIN, 2015).

e subjetiva (pausas, caretas, dúvidas etc.);

5) tempos e custos envolvidos; e

6) expectativas e sugestões de melhoria.

Cada etapa da pesquisa foi realizada em datas, locais e usuários diferentes.

O primeiro relatório apresenta os resultados da primeira etapa da pesquisa com 27 usuários, a qual foi realizada, antes do lançamento da Carteira de Trabalho Digital, no período de 21 a 24 de maio de 2019, por meio de entrevistas<sup>32</sup> qualitativas, semiestruturadas e individuais, seguida de posterior observação da interação dos entrevistados com o protótipo em PDF<sup>33</sup> interativo. As entrevistas aconteceram na sede da Superintendência Regional do Trabalho, no Plano Piloto do Distrito Federal, e nas dependências Gerência Regional do Trabalho em Taguatinga, cidade-satélite do Distrito Federal<sup>34</sup>.

O segundo relatório consubstancia os resultados da segunda etapa da pesquisa com usuários, a qual também foi realizada antes do lançamento da Carteira de Trabalho Digital, no período de 17 a 19 de junho de 2019. Foram entrevistadas 22 pessoas, entre funcionários terceirizados da SGD e profissionais abordados aleatoriamente em uma quadra comercial da Asa Norte, em Brasília. Os testes utilizaram a versão em homologação do aplicativo<sup>35</sup> (protótipo no celular) e um perfil fictício de acesso (Cinthia). Os usuários interagiram livremente com o aplicativo, sem auxílio ou interrupções e em seguida foram entrevistados para apresentarem suas percepções sobre a experiência.

O terceiro relatório, consolida os resultados das três etapas da pesquisa, as duas anteriores e a realizada, no mês de julho de 2019. Na terceira etapa, foi testado o aplicativo de celular disponível nas lojas virtuais (versão 2.0.0 na Google Play e na Apple Store) com os dados dos próprios entrevistados (32 pessoas). As entrevistas aconteceram, no período de 4 a 9 de julho de 2019, em Brasília em uma quadra comercial

---

<sup>32</sup> As entrevistas foram realizadas pela Secretaria de Governo Digital (SGD) em parceria com UnB/ITRAC - Information Technology Research and Application Center.

<sup>33</sup> PDF Portable Document Format (Formato Portátil de Documento)

<sup>34</sup> A organização do território do Distrito Federal aconteceu entre fins da década de 1950 e início dos anos 1960. Naquele período, iniciou-se uma política de assentamento de migrantes e populações pobres nas então denominadas cidades-satélites, situadas à distância do Plano Piloto e caracterizadas, de início, pelas habitações precárias e pela carência de serviços básicos de infraestrutura urbana (DERNTL, M. F. 2020).

<sup>35</sup> A versão em homologação é aquela distribuída para testes de usuários e especificadores da solução digital antes do lançamento oficial do aplicativo (Nota do autor).

da Asa Norte, na Escola Nacional de Administração Pública (Enap) com servidores em trânsito pela Escola, com funcionários terceirizados da SGD e na sede da Superintendência Regional do Trabalho no Edifício Venâncio, Plano Piloto, com usuários dos serviços da Secretaria de Trabalho.

Resumidamente, os relatórios de pesquisa com usuários examinados neste trabalho se baseiam na avaliação qualitativa de entrevistas semiestruturadas e testes de usabilidade realizados, em três etapas, com 81 pessoas, de perfis distintos, considerando idade, grau de instrução, profissão e fluência digital, conforme Tabela 2 - Perfil dos Usuários e Tabela 3 - Profissões dos entrevistados a seguir:

Tabela 2 - Perfil dos Usuários

		Quantidade	Percentual
TOTAL DE USUÁRIOS PARTICIPANTES		81	100%
	1ª etapa	27	33%
	2ª etapa	22	27%
	3ª etapa	32	40%
GRAU DE INSTRUÇÃO	Fundamental	16	20%
	Médio	26	32%
	Superior+	39	48%
FAIXA ETÁRIA	Até 20 anos	4	5%
	De 20 a 30 anos	15	19%
	De 30 a 45 anos	39	48%
	+ 45 anos	23	28%
FLUÊNCIA DIGITAL	Nenhuma	1	1%
	Básica	23	28%
	Intermediária	25	31%
	Avançada	32	40%

Fonte: Tabela elaborada pelo autor com dados do Relatório de experiência com usuários (julho de 2019).

Tabela 3 - Profissões dos entrevistados

Analista de sistemas	Gerente de restaurante	Garçonete	Rodoviário
Aposentada	Costureira	Gerente financeira	Secretária
Aposentado	Desempregada/o	Manicure	Segurança
Auxiliar administrativo	Diarista	Menor aprendiz	Servidor Público
Auxiliar de Pizzaiolo	Do lar	Monitora escolar	Servidora Pública
Auxiliar de serviços gerais	Economista	Motorista	Sindicalista
Bancária	Empresária/o	Pedagoga	Técnica em secretariado
Barman	Enfermeira	Pedreiro	Técnico em radiologia
Cabelereira	Engenheiro	Pintor	Trabalha com engenharia civil
Caixa Farmacêutica	Estudante	Porteiro	Vendedora
Comerciante	Fiscal de caixa	Profissional de Recursos Humanos	Vigilante
Contador	Garçom	Recepcionista	Técnica de enfermagem
Copeira			

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

Além do uso na triangulação com os resultados de outras fontes de evidência, as conclusões decorrentes da análise dos relatórios de pesquisa com usuários são utilizadas para:

1) averiguar se foram confirmados empiricamente algum dos fatores descritos pela literatura que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil; e

2) identificar boas práticas que possam ser utilizadas na implantação de outros serviços digitais.



## 4.2.2 Registros em arquivos analisados

Neste estudo são examinados os seguintes registros em arquivos:

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

### 4.2.2.1 Registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play

O usuário da Carteira de Trabalho Digital pode classificar o aplicativo na loja virtual Google Play, atribuindo estrelas, de acordo com o grau de satisfação. Para o grau máximo de satisfação cinco estrelas e para o menor grau de satisfação uma.

Além de avaliar o aplicativo mediante a atribuição de estrelas, o usuário pode postar comentários que complementam sua avaliação.

Este trabalho analisa os registros das avaliações e respectivos comentários postados no período de setembro de 2019 a setembro de 2020. No período em exame foram postadas 221.858 avaliações e 125.421 comentários.

Para proceder à análise, os registros foram transportados para uma planilha Excel, onde foram agrupados por palavras-chave e posteriormente por temas.

A função CONT.SE do Excel foi utilizada para contar o número de células que continham palavras-chaves, de modo a identificar a quantidade de comentários que atendem a cada um dos critérios agrupados por tema, conforme segue:

- 1) Emprega adjetivos positivos

```
=CONT.SE($D$2:$D$221826;"*bom*")+CONT.SE($D$2:$D$221826;"*excelente*")+CONT.SE($D$2:$D$221826;"*boa*")+CONT.SE($D$2:
```

$\$D\$221826; "*"ótim*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"otim*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"perfeit*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"eficient*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"maravil*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"interessan*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"show*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"good*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"top*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"legal*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"magnífico*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"excepcional*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"funcional*") + \text{CONT.SE}(\$D\$2:\$D\$221826; "*"bonito*")$

2) Destaca a qualidade das informações disponíveis

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*inform\*")

Destaca a facilidade de uso da Carteira

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*fáci\*")

+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*facil\*")

3) Destaca a praticidade da Carteira

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*prátic\*")

+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*pratic\*")

4) Parabeniza pela iniciativa

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*parab\*")

5) Destaca a utilidade da Carteira de Trabalho Digital

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*útil\*")

+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*util\*")

6) Elogia a rapidez do aplicativo

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*rápido\*")

+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*rapid\*")

7) Destaca a simplicidade da solução digital

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*simpl\*")

8) Recomenda o uso do aplicativo

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*recomend\*")

9) Elogia o fato de a Carteira estar disponível no celular

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*Celular\*") + CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*mão\*")

+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*bols\*")

10) Revela divergências de informações e cadastro

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*cadastr\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*dado\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*diver\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*errad\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*incorre\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*não condiz\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*não bate\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*inconsis\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*erro\*")

11) Emprega adjetivos depreciativos

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*horr\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*ruim\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*péssim\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*bosta\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*inút\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*nada\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*vergonh\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*zero\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*lix\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*zoo\*")

12) Aponta dificuldade para acessar ou abrir o aplicativo

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*acess\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*valida\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*autentic\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*abrir\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*abre\*")

13) Relata não conseguir solicitar o Seguro-Desemprego

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*seguro\*")

14) Alega que o aplicativo não funciona

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*não funciona\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*inop\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*indisp\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*trav\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*bug\*")

15) Reclama a falta do nº Carteira ou do PIS

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*númer\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*fgts\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*pis\*")+CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*nº\*")

16) Gostaria que a Carteira de Trabalho Digital fosse 2ª via

=CONT.SE(\$D\$2:\$D\$221826;"\*via\*")

Além do uso na triangulação com os resultados de outras fontes de evidência, as conclusões decorrentes da análise dos registros de comentários postados na loja Google Play são utilizadas para:

1) averiguar se foram confirmados empiricamente algum dos fatores descritos pela literatura que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil;

2) identificar boas práticas que possam ser utilizadas na implantação de outros serviços digitais.

#### **4.2.2.2 Registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego**

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

Neste trabalho são analisados os registros dos dados relativos aos pedidos do Seguro-Desemprego requeridos no período de setembro de 2018 a setembro de 2020.

Além do uso na triangulação com os resultados de outras fontes de evidência, as conclusões decorrentes da análise dos registros são utilizadas para avaliar se o serviço da Carteira de Trabalho Digital para solicitação do Seguro-Desemprego favoreceu o uso desse serviço pelo cidadão.

#### **4.2.2.3 Registros de indicações de divergências**

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

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

Além do uso na triangulação com os resultados de outras fontes de evidência, as conclusões decorrentes da análise dos registros de indicações de divergências são utilizadas para:

1) averiguar se foram confirmados empiricamente algum dos fatores descritos pela literatura que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil;

2) compreender se o serviço da Carteira de Trabalho Digital para indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo favoreceu o uso desse serviço;

3) identificar boas práticas que possam ser utilizadas na

implantação de outros serviços digitais.

### **4.3 Criação de base de dados do estudo de caso**

A criação de um banco de dados, onde ficam depositados os anexos, os relatórios e os registros em arquivo utilizados no estudo, preserva os dados brutos para futura investigação e aumenta a confiabilidade da pesquisa (YIN, 2015).

Nesse sentido, foi criado um banco de dados para futuras investigações, onde foram depositados os relatórios e registros em arquivo utilizados neste estudo.

O banco está disponível para consulta pública em: [https://1drv.ms/u/s!AsQdqh\\_Xxi2M1ATgc7U1cc\\_7ppOM?e=N3E9pV](https://1drv.ms/u/s!AsQdqh_Xxi2M1ATgc7U1cc_7ppOM?e=N3E9pV)

# 5

5

ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO

## 5. ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo é dedicado à análise e discussão, à luz da literatura, dos dados e informações destacados pelas fontes de evidência.

### 5.1 Documentação - Relatórios de Pesquisa com Usuários

Conforme comentado no capítulo anterior, os relatórios de pesquisa com usuários foram elaborados pela SGD, com base na avaliação qualitativa de entrevistas semiestruturadas e testes de usabilidade realizados em três etapas com 81 pessoas.

O primeiro relatório apresenta os resultados das entrevistas realizadas em maio de 2019, com 27 pessoas. Para testar a usabilidade, o protótipo de interface disponibilizou exemplos das telas de dados pessoais, admissão, desligamento, férias, detalhamento de contratos de trabalho, afastamentos e opção de baixar ou compartilhar dados da carteira. Algumas telas que não constavam no protótipo por questões técnicas (histórico de contratos, detalhes e anotações, notificações gerais, a possibilidade de exportar os dados e perguntas frequentes) foram levadas pelos entrevistadores em seus próprios celulares para serem testadas pelos entrevistados. Para ajudar na elaboração da versão final da Carteira de Trabalho Digital, foram construídas três personas<sup>36</sup> representando as principais falas e perfis dos entrevistados:

Izabel

Tem 23 anos e ensino médio completo. Mora no Plano Piloto. Gosta de tecnologia e tem facilidade de navegar pela internet. Possui um bom pacote de dados. Usa e-mail frequente.

“Acho que seria melhor ter uma Carteira de Trabalho Digital, estar com todos os dados no meu celular, acessíveis sempre que eu precisar. Uma boa iniciativa do Governo. Demorou. Mas as pessoas mais velhas terão dificuldade de utilizar”.

Adriana

---

<sup>36</sup> A ferramenta denominada “persona” cria um personagem fictício, como uma abstração de um grupo real de pessoas às quais diz respeito o problema e direciona-se a solução. A caracterização deste personagem é exposta em um mapa denominado mapa de empatia, que contempla, conforme a versão, áreas nas quais são detalhados aspectos de como o personagem pensa, age, sente, quais seus anseios, suas dores ou medos, oportunidades percebidas e sonhos, etc. (Vizioli, R. 2019)



Acabou de completar 46 anos. Possui ensino superior completo e mora em Taguatinga. Usa a internet no celular, raramente pelo computador. Tem todos os seus trabalhos registrados na carteira. É organizada e não vê problema em ter que apresentar a carteira física.

“Não vejo vantagem na Carteira de Trabalho Digital. Prefiro continuar com a minha carteira atual. Muito mais seguro. Já perdi meu celular. Sou a favor de ter as duas opções: quem é mais fã de tecnologia, usa a digital; e pra quem é mais tradicional como eu, o Governo mantém a carteira em papel”.

Gabriel

Tem 37 anos. Possui ensino fundamental incompleto, é motorista e atualmente está desempregado. Não costuma usar internet e mesmo o acesso ao celular se resume ao básico. Prefere atendimento presencial, pois não teve boas experiências no uso de serviços digitais. Acha que, em geral, têm muitas telas até a solução de um problema, confundindo o usuário. Mora em Samambaia.

“É difícil ter mudança na carteira, ter atualização. Não precisa ser versão digital. Para mim, dificulta.” (Relatório de Pesquisa com Usuários, maio de 2019, p.15)

O segundo relatório se refere às entrevistas realizadas em junho de 2019. Foram entrevistadas 22 pessoas e os testes utilizaram a versão em homologação do aplicativo (protótipo no celular) e um perfil fictício de acesso (Cinthia)<sup>37</sup>.

Os usuários interagiram livremente com o aplicativo, sem auxílio ou interrupções e em seguida foram entrevistados para apresentarem suas percepções sobre a experiência. Os exames de usabilidade se detiveram às telas: Inicial (Figura 4); Contrato de Trabalho (Figura 5); Exportar CTPS (Figura 6); e Tela Final (Figura 7).

---

<sup>37</sup> Foi utilizado um perfil fictício porque a versão em homologação não possibilitava o acesso aos dados reais dos entrevistados.



Figura 4 - Tela de inicial



Figura 5 - Contrato de Trabalho

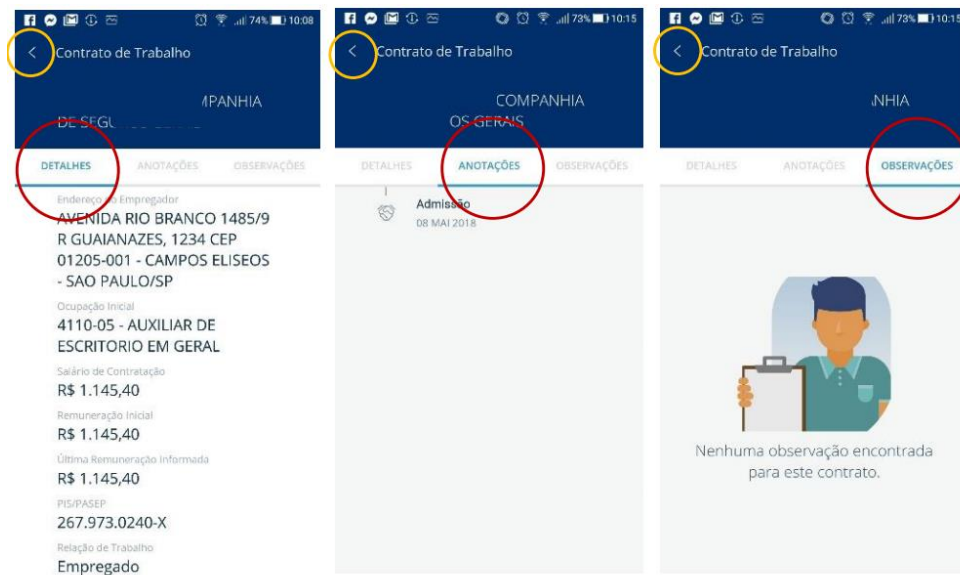


Figura 6 - Exportar CTPS

The screenshot shows a mobile application interface titled "Exportar CTPS". At the top, there is a status bar with icons for back, home, and search, along with signal strength, Wi-Fi, 30% battery, and the time 17:55. Below the title bar, the text "Exportar CTPS" is displayed. The main content area is titled "Selecione os itens que deseja exportar:" and contains three sections:

- Todos os dados da carteira**: A checkbox that is checked.
- Dados Pessoais**: Two radio buttons. The first, "Todos os dados pessoais", is selected. The second, "Dados básicos (Nome, CPF e Data de Nascimento)", is unselected.
- Contratos de Trabalho**: A section with three checkboxes, all of which are checked. The first is "Todos os contratos". The second and third are for specific contracts, each with a date range and the status "ABERTO".

At the bottom of the form is a large blue button labeled "EXPORTAR". Below the button is a navigation bar with four icons: a person, a document, a folder, and a list.

Figura 7 - Tela Final



Fonte das Figuras: Relatório de Experiência de Usuário – junho de 2019.

O terceiro relatório demonstra os resultados da terceira etapa da pesquisa com usuários em que foram entrevistadas 32 pessoas, no mês de julho de 2019, utilizando o aplicativo de celular disponível nas lojas virtuais (versão 2.0.0 na Google Play e na Apple Store) com os dados dos próprios entrevistados.

A nota média atribuída à Carteira de Trabalho Digital foi de 8,45 em uma variação de 0 a 10 (“0” para o menor e “10” para o maior grau de satisfação).

Os relatórios indicam que a Carteira de Trabalho Digital foi aceita por ampla maioria dos entrevistados.

A Tabela 4 a seguir demonstra o grau de aceitação da substituição da Carteira de Trabalho física pela Carteira de Trabalho Digital:

Tabela 4 – Grau de aceitação da carteira de trabalho digital

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

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

A análise dos dados da Tabela 4 revela que 80% dos entrevistados manifestaram-se favoravelmente à substituição da Carteira de Trabalho física pela Carteira de Trabalho Digital, 15% mostraram-se resistentes e 5% contrários.

Os relatórios destacam que a portabilidade das informações no telefone celular, a facilidade de consulta dos dados no aplicativo e o menor risco de extravio são as principais razões para aceitação da versão digital da Carteira de Trabalho.

Essas razões corroboram os estudos de Cunha, Frega & Lemos (2010) sobre o uso do telefone celular na prestação de serviços públicos digitais no Brasil, bem como os de Fucushima, Marques & Parrão (2020) e Marega (2018) sobre usabilidade, os quais afirmam que a utilização dos sistemas deve ser simples e sem dificuldades. Quanto menor o esforço, o tempo gasto e a quantidade de ações requeridas para alcançar o resultado, melhor será aceitação do sistema e maior será sua utilização.

A propósito, até mesmo as razões que motivam a resistência à versão digital da Carteira de Trabalho reforçam os estudos sobre usabilidade. Dúvidas quanto à segurança e privacidade de dados estão entre as principais causas para a resistência à Carteira de Trabalho Digital. Essas dúvidas reforçam os estudos de Fucushima, Marques & Parrão (2020) com relação à importância de informações claras sobre política de segurança, de uso de dados para a usabilidade das plataformas digitais.

Outro ponto de atenção levantado por aqueles que não são favoráveis a substituição da Carteira de Trabalho em papel pela versão digital é a preocupação com a baixa fluência digital do usuário brasileiro. Uma parte dos entrevistados (49%) acreditam que pessoas

mais velhas terão dificuldade de utilizar a nova carteira e afirmam que seus familiares e amigos teriam dificuldade em utilizar a Carteira de Trabalho Digital em decorrência da falta de habilidades digitais, não compreensão de termos utilizados no aplicativo ou por causa da idade avançada. Essas impressões indicam que os entrevistados reconhecem a existência dos segundo e terceiro nível de exclusão digital, consoante a descrição de Barbosa *et al* (2020). Para os autores, a desigualdade de acesso à rede em razão da faixa etária caracteriza um segundo nível de exclusão digital e a dificuldade de se beneficiar dos avanços das novas tecnologias por falta de habilidades digitais revela um terceiro nível de exclusão.

Ademais, algumas dificuldades dos usuários na utilização do aplicativo, evidenciados durante a realização do teste de usabilidade, confirmam os estudos da literatura, apresentados neste trabalho, acerca da usabilidade na Internet.

Durante os testes de livre navegação, 20% dos usuários não conseguiram sair da Tela Inicial (Figura 4) e 78% não localizaram a seta de navegação e tentaram clicar, sem sucesso, nos boxes de admissão e rescisão da aba “Últimas Anotações”. Esses boxes não respondiam a cliques, causando a impressão de que o aplicativo não funcionava. O insucesso gerou desinteresse pela busca dessas informações.

Clico aqui e não acontece nada... esse aplicativo não está “funcionando?!” (Relatório de Experiência com Usuários, 2019, p.37)

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

Na tela “Contrato de Trabalho” (Figura 5), apenas 42% dos usuários avançaram na navegação até abas que se seguem aos cliques iniciais “Anotações” e “Observações”. O insucesso, descrito anteriormente, na utilização dos boxes da tela inicial possivelmente condicionou e prejudicou a experiência de uso desta aba, revelando a importância da arquitetura do sistema. No aplicativo da carteira,

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

Na tela “Exportar Carteira de Trabalho Digital” (Figura 6), 50% das pessoas não compreenderam a funcionalidade que permite o envio do histórico laboral do trabalhador para outras pessoas, empresas, órgãos. A funcionalidade substitui a necessidade de apresentação da Carteira de Trabalho física e possibilita a verificação remota do histórico da vida laboral e a contratação à distância (útil para as contratações em teletrabalho). Houve dúvidas se a exportação excluiria os dados, se havia necessidade de imprimir as telas e outros não entenderam o significado da palavra “Exportar”. Os entrevistados também gostariam de poder escolher quais dados seriam exportados (compartilhados) com terceiros e empregadores, corroborando, mais uma vez, as heurísticas de Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005). Os autores defendem que as soluções digitais devem privilegiar a liberdade e o controle do usuário, além de disponibilizar ferramentas de ajuda e documentação.

A última tela do aplicativo (Figura 7) que oferece informações sobre a política de privacidade, perguntas frequentes e uma opção de avaliação despertou pouco interesse, sendo pouco acessada. Algumas vezes a tela foi confundida com a tela inicial, pois trazia a mesma identidade visual da Carteira de Trabalho física.

### **Síntese**

Os resultados consubstanciados nos relatórios de pesquisa de experiência com usuários confirmam diversos pontos aduzidos neste trabalho por ocasião da revisão de literatura:

1) a ampla aceitação do aplicativo na Carteira de Trabalho no celular corrobora as afirmações de Cunha, Frega & Lemos (2010) sobre o uso preferencial desse dispositivo para a prestação de serviços digitais;

2) o fato de 49% dos respondentes apontarem que seus familiares, amigos e pessoas mais velhas terão dificuldade ao utilizar a nova carteira em razão da falta de habilidades digitais ou por causa da idade avançada reforça as assertivas de Barbosa et al (2020) sobre a existência dos segundo e terceiro nível de exclusão digital no Brasil;

3) as preocupações dos usuários quanto à segurança e privacidade de dados, bem como as dificuldades com a navegação devido ao pouco contraste e o tamanho reduzido de ícones confirmam os achados de Fukushima, Marques & Parrão (2020) sobre a usabilidade dos aplicativos; e

4) os problemas causados na experiência dos usuários porque algumas abas respondiam a cliques e outras não reafirmam a importância das heurísticas propostas por Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005) na avaliação do desenvolvimento de *design* de sistemas.

## **5.2 Registros em arquivos**

### **5.2.1 Registros dos comentários postados na loja de aplicativos Google Play**

Como já mencionado, o usuário da Carteira de Trabalho Digital pode avaliar o aplicativo na loja virtual Google Play, mediante a atribuição de uma a cinco estrelas, conforme o grau de satisfação. O usuário também pode postar comentários.

A nota média do aplicativo foi de 4,14<sup>38</sup>, no período analisado nesta pesquisa (setembro de 2019 a setembro de 2020), conforme demonstrado na Tabela 5:

---

<sup>38</sup> A nota máxima é 5.



Tabela 5 - Nota média da Carteira de Trabalho Digital

<b>Mês/Ano</b>	<b>Nota</b>
setembro de 2019	4,1
outubro de 2019	4,3
novembro de 2019	4,3
dezembro de 2019	4,3
janeiro de 2020	4,4
fevereiro de 2020	4,3
março de 2020	4,2
abril de 2020	4,2
maio de 2020	4,2
junho de 2020	3,7
julho de 2020	3,8
agosto de 2020	4,0
setembro de 2020	4,0
<b>Nota Média</b>	<b>4,14</b>

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

No mesmo período, foram postadas 221.858 avaliações e 125.421 comentários, conforme Tabela 6, a seguir:

Tabela 6 - Avaliações e comentários na Google Play

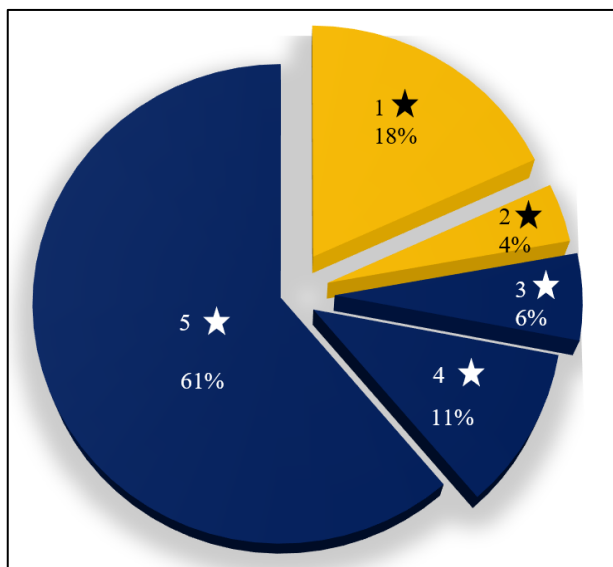
<b>Classificação</b>	<b>Quantidade de Avaliações</b>	<b>Percentual de Avaliações</b>	<b>Quantidade de Comentários</b>	<b>Percentual de Comentários</b>	<b>Relação Percentual Comentários /Avaliações</b>
1	40.370	18%	32.152	26%	80%
2	8.820	4%	6.225	5%	71%
3	12.980	6%	6.912	6%	53%
4	24.017	11%	11.086	9%	46%
5	135.671	61%	69.046	55%	51%
<b>Soma</b>	<b>221.858</b>	<b>100%</b>	<b>125.421</b>	<b>100%</b>	<b>57%</b>

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

A análise dos dados da Tabela 6 revela que 61% dos usuários avaliaram a Carteira de Trabalho Digital com cinco estrelas, denotando grau máximo de satisfação e 18% avaliaram a carteira com uma estrela, demonstrando grau mínimo de satisfação. O Gráfico 2 a seguir ilustra

as avaliações atribuídas à Carteira de Trabalho Digital na loja virtual Google Play:

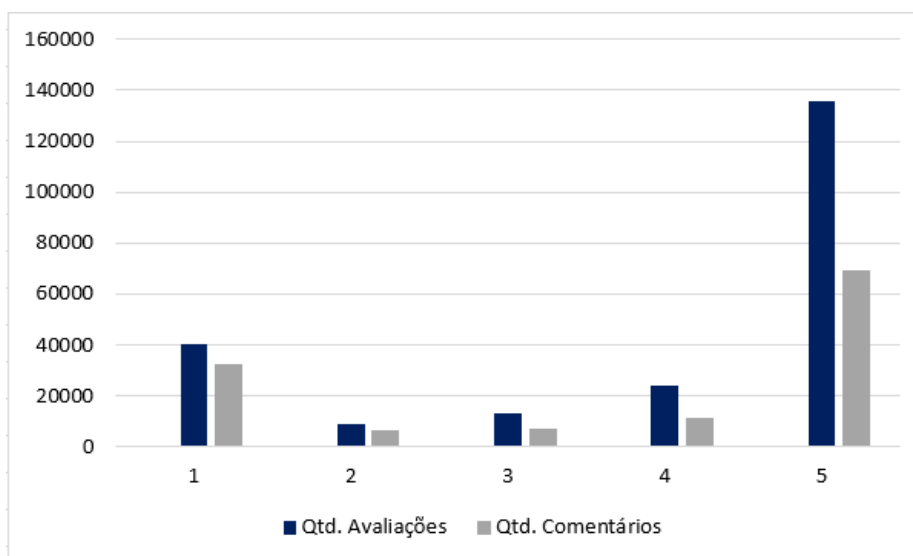
Gráfico 2 – Avaliações postadas na loja virtual Google Play



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor desta pesquisa

Os usuários menos satisfeitos postaram, proporcionalmente, mais comentários do que aqueles que avaliaram o aplicativo com três estrelas ou mais. Entre aqueles que avaliaram o aplicativo com uma estrela, 80% postaram comentários e entre aqueles que avaliaram com duas estrelas 71% postaram comentários. Entre os usuários que avaliaram a Carteira com três estrelas ou mais, 50% postaram comentários, conforme ilustra o Gráfico 3 a seguir:

Gráfico 3 – Proporção entre os comentários e as avaliações



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor desta pesquisa

A análise de sentimentos dos comentários revelou que palavras-chave (adjetivos positivos, por exemplo), utilizadas para qualificar positivamente a Carteira de Trabalho Digital, foram empregadas com ironia por usuários que avaliaram o aplicativo com uma ou duas estrelas.

Uma **perfeita** imersão virtual dos serviços públicos....Nada funciona! **Parabéns.**

Um lixo , **parabéns** ao desenvolvedor.

Um aplicativo ruim assim como todos do governo, deveria ser **ótimo** pelos altos impostos que somos obrigados a pagar.

Só fica carregando e não abre. Minha internet é **ótima** portanto é o aplicativo que é ruim.

Ok. Gostei e odiei. Para acessar os contratos anteriores, pede-se que responda um questionário sobre a vida laboral. **Ótimo!** (Só que não) aí cliquei no botão para responder o bonitinho, aparece uma lista de órgãos do governo mais embaixo três linhas de status sendo: dados pessoais, validar dados, e outra que nem sei mais. E nada de questionário, cadê o questionário, onde ele está, clica pra tudo quanto é lado e ele não aparece, e tudo o que quero é responder ele. Já estou irritado com isso.

**Parabéns** aos desenvolvedores.. Simplesmente uma m#.. Quando você pensa que já viu algo ruim criado pelo governo, aí eles vão lá e se superam criando um aplicativo igual a esse.. 24 horas pra liberar o acesso mesmo você colocando os dados certos, vários meios de mudar a senha que em hipótese alguma funciona..fora o constrangimento de estar num aplicativo e parecer que está numa repartição público onde nada funciona...

Sistema não é inteligente e deixa uma **ótima** estrutura a desejar e deixar um pai de família com necessidade em casa (Transcrições de comentários da loja Google Play, nosso grifo)

Dessa forma, os seguintes agrupamentos foram expurgados dos comentários postados pelos usuários que avaliaram a Carteira de Trabalho Digital com uma e duas estrelas para não distorcer o resultado da análise:

- Emprega adjetivos positivos
- Destaca a qualidade das informações disponíveis
- Destaca a praticidade da Carteira
- Destaca a facilidade de uso da Carteira
- Parabeniza pela iniciativa

- Destaca a utilidade da Carteira de Trabalho Digital
- Elogia a rapidez do aplicativo
- Destaca a simplicidade da solução digital
- Recomenda o uso do aplicativo
- Elogia o fato de a Carteira estar disponível no celular

A Tabela 7 a seguir apresenta a síntese dos comentários postados pelos usuários:

Tabela 7– Síntese dos comentários postados

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

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

Os dados da Tabela 7 demonstram que 50% das postagens utilizaram adjetivos positivos tais como ótimo, bom, excelente.

A princípio me pareceu ótimo, com todas as informações corretas.

A princípio tive problema em cadastrar a senha, mas depois tentei novamente e, deu tudo certo e com muita facilidade. Ótimo aplicativo!!!

Munto bom maravilhoso..me foi munto útil..q

Uma excelente ideia a carteira se trabalho digital. Melhorar sempre e bom e facilita a comunicação sem ser presencial.

Acabei de baixar e é ótimo!!!

Acesso com ótimos recursos (Transcrições de comentários da loja Google Play)

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

Tem me atendido sempre que solicito alguma informação referente aos meus registros de trabalho com detalhes de informação.

Você tem suas informações trabalhistas em mãos.

Vi várias pessoas reclamando sobre as perguntas, e que bloqueia caso responda errado, são informações básicas nada difícil de responder, meu app está instalado e ativo e obtive acesso a todos os contratos das empresas que já passei.

Vc tem todo o acesso do registro de trabalho. Isso e muito prático pois nem precisa sair de casa para solicitar algum auxílio.

Utilizei o app para dar entrada no benefício do Seguro Desemprego. Ferramenta fácil de navegar , resposta da solicitação rápida e segura. Parabéns para instituição. Sem sair de casa resolver algo de forma prática e eficaz.

Útil e fácil de usar

Útil e de fácil manuseio. Parabéns!!!!

Uma verdadeira Mao na Roda! Facilita muito a vida do CIDADÃO

Uma maneira fácil e simples de acompanhar a rotina da empresa em questões de tempo de serviço prestado ao longo da carreira

Uma ferramenta simples

Um ótimo app não largo do celular.

Tudo está no app no celular não recorro mais a carteira de trabalho a procura registro top, tenho todas as informações de minha carteira de trabalho no celular

Acessível prático e facilita. diversos questionamentos sobre nossos direitos trabalhistas além de ser transparente os nossos dados na carteira de trabalho sobre tudo o que está ocorrendo no momento no presente!!!

Acesso rápido e fácil, consegui navegar com facilidade.

Achei muito fácil a instalação do aplicativo. Informações completas. Muito funcional.

Achei muito util. Torna a nossa vida mais fácil e não corremos mais o risco de perder a carteira física e ficar sem as informações.

Achei prática, facilitando o acesso e com as informações completas e seguras. A primeira impressão foi boa!!

Add o App para tirar dúvidas e ã tive nenhuma dificuldade. Excelente meio para facilitar a vida, principalmente agora em meio ao caos do coronavírus.

Adorei a facilidade, nem sempre podemos estar com a carteira de trabalho em mão, mas esse app permite isso

Adorei, estou tentando financiar um apartamento, mas uma empresa não tinha dado baixa na minha carteira física, apenas no sistema. Graças ao aplicativo tudo foi resolvido em praticamente 24hs, graças as informações contidas no sistema e seguras. Facilitou muito, nem precisei sair de casa. Parabéns para o criador do app. (Transcrições de comentários da loja Google Play)

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

Dentre os comentários postados pelos usuários insatisfeitos com a Carteira de Trabalho Digital, 14% empregaram adjetivos depreciativos (tais como ruim, inútil e horrível).

Os principais motivos para a insatisfação são as divergências entre as informações constantes na Carteira em papel e a Carteira digital (22%), as dificuldades com login para acesso ao aplicativo (6%), as

dificuldades para solicitar o Seguro-Desemprego (6%), dificuldades com o funcionamento do aplicativo (2%), a não localização dos números do PIS e da Carteira em papel (2%), o fato de a Carteira de Trabalho Digital não ser 2ª via (2%).

Péssimo , um lixo . nao consigo dar entrada no meu seguro-desemprego por conta desse aplicativo infeliz . so da dados divergentes a mais de tres meses . eu ja liguei no ministerio do trabalho no inss ja mande inumeros emails . ja fui na receita federal . nada resolve o pbm q no caso e do aplicativo e o pior nao imprime mais segunda via de carteira fisica . é um descaso com o trabalhador . eu vou acabar perdendo meu seguro desemprego por conta desse lixo de aplicativo

Vc vai se cadastrar e da divergência nos dados e ele não te dá a solução do problema

Várias divergências de informações, empresa que nunca trabalhei, PIS errado e outros. Como podemos utilizar uma carteira dessas se está tudo errado. Verifiquem para depois elaborarem. Espero que mais tarde devido as divergências não dê problemas para o trabalhador.

Vc faz atualizaçao e depois não abre os contratos de trabalho.

Uma droga este aplicativo não abre nem com reza braba.

Um absurdo, instalei o aplicativo aí não abre , como é q se resolve isso meu povo, preciso de uma carteira pra poder omologar e dá entrada no meu seguro desemprego.

não funciona nada cadê meu seguro desemprego já dei entrada chegou no dia de receber fala que não tenho direito tem que ir até a agência do ministério mais como se está fechado

Validação não funciona,sempre diz que tem coisa errada zuado demais

Todos os meus dados estão corretos e não consegui solicitar meu seguro-desemprego, pq o app informa que os dados estão inconsistentes e não tem local para ajuste!

Um dos piores aplicativos já criados, navegação ruim, bem instável, além de nem sempre conseguir acessar as informações.

Um aplicativo muito ruim, não consigo entrar e consulta já atualizei e exclui o aplicativo da o mesmo erro sempre

Você loga no app e suas informações não aparecem...



Você digita as informações corretas e ele não abre mesmo assim, impossível estar errada uma vez que estou com a carteira na mão

Teria que abrir mais fácil o acesso e difícil aplicativo ruim

Tento abrir sistema fica dando erro e não resolve ...o funcionamento do sistema e ficamos sem resposta, e na de questionário para resolver pq um dia antes disse q só depois de 24hs

Tentei acessar o dia todo, até um dia atrás abria normalmente. Agora que realmente estou precisando, não funcionou.

Várias informações super importantes como salário e cargo estão completamente erradas. E várias informações estão faltando como por exemplo os registros de três estágios que fiz. O que mais me preocupa são as informações dos cargos que ocupei, estão erradíssimos. Como faço pra corrigir todos os erros? (Transcrições de comentários da loja Google Play, mantidos os erros de ortografia originais)

As divergências entre as informações constantes no aplicativo e aquelas registradas nos contratos de trabalho, as quais motivaram a maior parte da insatisfação, não são falhas do aplicativo. Elas decorrem da informação prestada pelo empregador ao governo. Existe na própria Carteira de Trabalho Digital uma funcionalidade (serviço) para apontar essas divergências. No entanto, os comentários indicam que o uso dessa funcionalidade não é amigável para uma parte dos usuários.

Além daqueles que avaliaram a Carteira com uma ou duas estrelas, 45% dos usuários que avaliaram o aplicativo com três estrelas também manifestou dificuldades em identificar o motivo das discrepâncias e lidar com a funcionalidade disponível para apontar as divergências.

Vou dar três porque estou tentando e tentando a alguns dias não consigo dar entrada no meu seguro- desemprego .

Vou dar 3 estrelas só porque o número da minha carteira digital de trabalho nao apare e eu preciso do número me ajuda

Vou dar 3 estrela pq os valores e cargos que eu trabalhei nas empresas ta tudo errado ex: trabalhei em uma fábrica de alimentos e lá diz q o cago é de acrobata vish no outro diz q meu salário inicial é de 36,00 reais affs desde que eu instalei o app não arrumaram lá..... Só vou mudar meu comentário e a avaliação quando os meus dados estiverem correto la caso contrário não.....

Vou dar 3 estrelas pq meus dados de empregos não aparece e como se eu nunca tivesse trabalhado empregado (Transcrições de comentários da loja Google Play, mantidos os erros de ortografia originais)

Os fatores que tornaram a experiência de uso pouco satisfatória para alguns usuários da Carteira de Trabalho Digital, fortalecem a importância do emprego das heurísticas propostas por Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005) no desenvolvimento de interfaces para *webservices* e aplicativos. Os autores utilizam um conjunto de heurísticas de usabilidade para avaliação de interfaces, segundo o qual é importante que aplicativos incorporem ajuda para o usuário reconhecer, diagnosticar e recuperar-se de erros.

Na mesma linha, Fucushima, Marques & Parrão (2020) consideram fundamental a utilização de ferramentas de busca para que o usuário encontre facilmente o que procura e a apresentação amigável do conteúdo para facilitar a usabilidade.

Contudo, as dificuldades relatadas por 28% dos usuários podem estar associadas aos outros dois níveis de exclusão digital, destacadas por Barbosa *et al* (2020). Os autores afirmam que as desigualdades de acesso em razão da renda, da faixa etária e do grau de instrução caracterizam um segundo nível de exclusão digital e a dificuldade de se beneficiar dos avanços das novas tecnologias por falta de habilidades digitais revela um terceiro nível de exclusão.

No mesmo sentido, Arretche (2019) assevera que existem internautas de primeira classe e internautas de segunda classe no Brasil. Os internautas de primeira classe constituem uma elite digital que experimentam um maior engajamento *on-line*.

### **Síntese**

Resumidamente, os comentários postados na loja de aplicativos Google Play confirmam diversos pontos aduzidos neste trabalho por ocasião da revisão de literatura:

1) os comentários positivos corroboram as assertivas de Fucushima, Marques & Parrão (2020) e Marega (2018) sobre usabilidade de aplicativos;

2) as referências favoráveis ao de a Carteira de Trabalho Digital estar disponível no celular ratificam os estudos de Cunha, Frega & Lemos (2010) sobre o uso do telefone celular como principal dispositivo para prestação de serviços públicos digitais; e

3) as dificuldades relatadas por alguns usuários reforçam a importância das heurísticas de Feijó, Gonçalves e Gomez (2013), Nielsen (1994) e Preece (2005) no desenvolvimento de *webservices*, além de indicarem a existência no Brasil, de uma elite de usuários da Internet (Arretche, 2019) e diferentes níveis de exclusão digital (Barbosa *et al*, 2020).

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

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

A Tabela 8 demonstra a evolução da quantidade de pedidos por canal de atendimento:

Tabela 8 - Seguro-Desemprego por canal de acesso

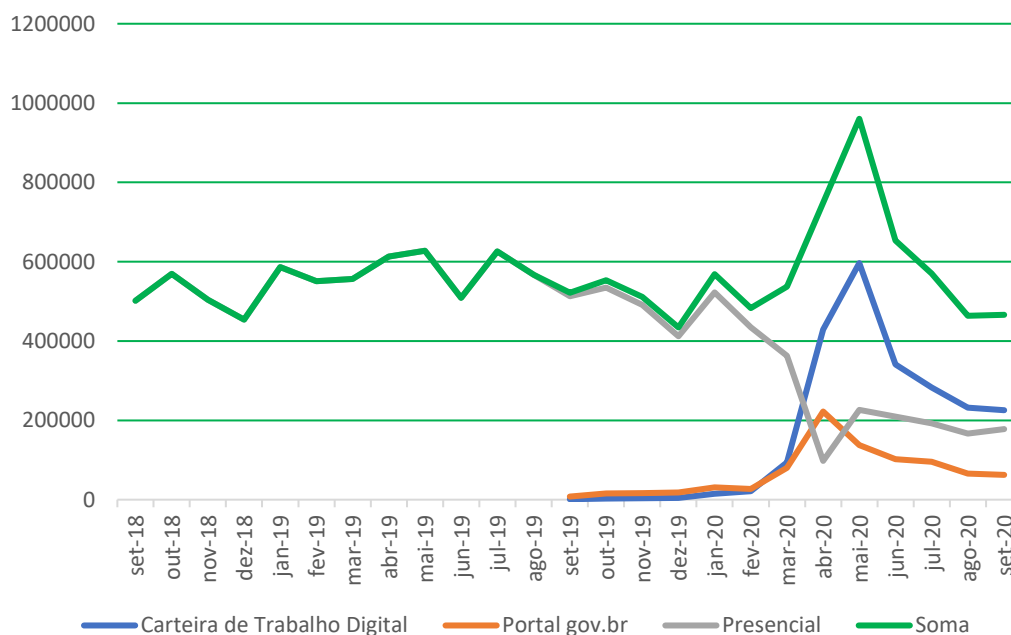
Período	Quantidade e percentual							
	Soma	Carteira de Trabalho Digital		Portal gov.br		Presencial		
set-18	501.594					501.594	100%	
out-18	569.626					569.626	100%	
nov-18	504.015					504.015	100%	
dez-18	454.130					454.130	100%	
jan-19	586.411					586.411	100%	
fev-19	550.569					550.569	100%	
mar-19	556.226					556.226	100%	
abr-19	612.909					612.909	100%	
mai-19	627.779					627.779	100%	
jun-19	508.886					508.886	100%	
jul-19	625.605					625.605	100%	
ago-19	567.069					567.069	100%	
set-19	521.572	1.070	0%	7.818	1%	512.684	98%	
out-19	553.609	2.804	1%	16.029	3%	534.776	97%	
nov-19	511.025	3.287	1%	16.672	3%	491.066	96%	
dez-19	434.285	4.351	1%	17.852	4%	412.082	95%	
jan-20	568.609	14.872	3%	30.877	5%	522.860	92%	

fev-20	483.145	21.340	4%	26.889	6%	434.916	90%
mar-20	536.842	93.717	17%	80.164	15%	362.961	68%
abr-20	748.540	428.585	57%	222.241	30%	97.714	13%
mai-20	960.308	596.489	62%	137.865	14%	225.954	24%
jun-20	653.175	341.210	52%	102.282	16%	209.683	32%
jul-20	570.602	282.615	50%	95.249	17%	192.738	34%
ago-20	463.834	231.808	50%	65.380	14%	166.646	36%
set-20	466.263	225.842	48%	62.401	13%	178.020	38%

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

O Gráfico 4 apresenta a curva dos pedidos de Seguro-Desemprego por canal de acesso:

Gráfico 4 - Seguro-Desemprego por canal de acesso



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

Os dados da Tabela 8 e o Gráfico 4 demonstram que, desde a implantação do serviço do Seguro-Desemprego na Carteira de Trabalho Digital, houve o aumento da utilização da Carteira e o decréscimo na utilização do atendimento presencial.

A participação da Carteira de Trabalho Digital cresceu de 1%, em outubro de 2019, para 62% em maio de 2020. O atendimento presencial caiu de 97% em outubro de 2019 para 24% em maio de 2020. A média

de pedidos do Seguro-Desemprego solicitados pelo portal gov.br é de 17%, indicando que a Carteira de Trabalho Digital é mais utilizada pelos usuários da Internet para acesso a esse serviço digital. Esse perfil de acesso é coerente com os resultados da pesquisa TIC Domicílios 2019, a qual revela que 99% dos internautas conectaram-se a rede pelo telefone celular, sendo que 58% conectaram-se exclusivamente por esse dispositivo. O perfil também vai ao encontro dos estudos de Cunha, Frega & Lemos (2010) que afirmam que, no País, o telefone celular deve ser o principal dispositivo para prestação de serviços públicos digitais.

A Carteira de Trabalho Digital passou a ser o principal canal para acesso ao Seguro-Desemprego, desde o mês de março de 2020, quando foi declarado estado calamidade pública no Brasil<sup>39</sup>, em razão da emergência de saúde causada pelo vírus Covid-19. Para enfrentar a emergência, foram adotadas medidas de distanciamento social para diminuir o ritmo de transmissão do vírus, tais como o fechamento de postos de atendimento de serviços públicos ao trabalhador. Nesse contexto, a Carteira de Trabalho Digital passou a ser o principal canal de acesso ao Seguro-Desemprego.

A Tabela 9 apresenta a relação percentual entre a quantidade pedidos de Seguro-Desemprego e a quantidade de desligamentos por mês/ano:

Tabela 9 - Relação entre desligamentos e Seguro-Desemprego

Mês/Ano	Desligamentos	Seguro-Desemprego	%	Carteira de Trabalho Digital	Portal gov.br	Presencial
set-18	1.125.953	501.594	45%			501.594
out-18	1.255.289	569.626	45%			569.626
nov-18	1.172.121	504.015	43%			504.015
dez-18	1.337.763	454.130	34%			454.130
jan-19	1.326.589	586.411	44%			586.411
fev-19	1.332.348	550.569	41%			550.569
mar-19	1.348.427	556.226	41%			556.226
abr-19	1.287.159	612.909	48%			612.909
mai-19	1.359.140	627.779	46%			627.779
jun-19	1.234.184	508.886	41%			508.886

<sup>39</sup> Decreto Legislativo nº 6, de 20 de março de 2020.

			48			
jul-19	1.315.568	625.605	%			625.605
			44			
ago-19	1.292.489	567.069	%			567.069
set-19	1.208.334	521.572	43%	1.070	7.818	512.684
out-19	1.331.650	553.609	42%	2.804	16.029	534.776
nov-19	1.218.968	511.025	42%	3.287	16.672	491.066
dez-19	1.298.159	434.285	33%	4.351	17.852	412.082
jan-20	1.386.759	568.609	41%	14.872	30.877	522.860
fev-20	1.380.272	483.145	35%	21.340	26.889	434.916
mar-20	1.722.765	536.842	31%	93.717	80.164	362.961
			47		222.24	
abr-20	1.601.721	748.540	%	428.585	1	97.714
			86		137.86	
mai-20	1.117.240	960.308	%	596.489	5	225.954
					102.28	
jun-20	970.430	653.175	67%	341.210	2	209.683
jul-20	1.011.030	570.602	56%	282.615	95.249	192.738
			44			
ago-20	1.045.958	463.834	%	231.808	65.380	166.646
set-20	1.113.633	466.263	42%	225.842	62.401	178.020

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

Os dados da Tabela 9 demonstram que, no período de setembro de 2018 a agosto de 2019, antes da implantação do serviço na Carteira de Trabalho Digital, em média, 43% dos trabalhadores desempregados solicitavam o Seguro-Desemprego. No período de setembro de 2019 a agosto de 2020, depois da implantação do serviço na Carteira de Trabalho Digital a média subiu para 47%, indicando, entre outras, a possibilidade de que o aplicativo da Carteira tenha facilitado o acesso ao benefício<sup>40</sup>.

### 5.2.3 Registros de indicações de divergências

Neste tópico do trabalho são examinados os registros de indicações de divergências efetuados por meio do serviço disponível na Carteira de Trabalho Digital, relativos ao período de setembro de 2019 a setembro de 2020. A possibilidade de acompanhamento da vida laboral e o serviço para indicação de divergências permite a adoção de

<sup>40</sup> O aumento da média de pedidos de Seguro-Desemprego pode estar associado ao aumento do percentual trabalhadores com direito ao benefício.

medidas para a corrigir as informações inconsistentes. As divergências podem resultar na postergação indevida na concessão de benefícios de proteção social de natureza trabalhista ou previdenciária. Também podem distorcer as estatísticas utilizadas para subsidiar a formulação de políticas públicas destinadas aos trabalhadores e prejudicar a comprovação da experiência profissional. A Tabela 10 apresenta a consolidação das indicações de divergências:

Tabela 10 - Distribuição das indicações de divergências

<b>Tipo de divergência</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Ocupação	308.244	31%
Data de encerramento	292.485	29%
Última remuneração informada	72.145	7%
Salário de contratação	72.257	7%
Relação de trabalho	57.441	6%
Exposto a agente nocivo?	50.322	5%
Remuneração inicial	50.190	5%
Tipo de admissão	38.338	4%
Data de contratação	36.032	4%
Tipo de movimentação	29.031	3%
<b>Total</b>	<b>1.006.485</b>	<b>100%</b>

Fonte: Tabela elaborada pelo autor com base nos registros de indicações de divergências.

Os dados da Tabela 10 indicam que 31% das divergências são relativas à natureza da ocupação. O empregador ao enviar as informações para as bases de governo declara a natureza da ocupação por meio da indicação do Código Brasileiro de Ocupação (CBO) e os equívocos na indicação do código provocam a divergência. O equívoco na indicação da natureza da ocupação pode comprometer a inclusão do trabalhador em programas governamentais de qualificação adequados e prejudicar a comprovação de experiência profissional.

A omissão ou inexatidão quanto à data do encerramento do vínculo trabalhista representa 29% das indicações de divergências. A não informação do encerramento do contrato de trabalho pode prejudicar a obtenção de uma nova vaga de emprego e a concessão do Seguro-Desemprego.

O equívoco na informação da última remuneração corresponde a 7% das indicações de divergências. O valor da última remuneração é considerado no cálculo do Seguro-Desemprego e a informação



incorreta pode trazer prejuízos para o trabalhador.

A inexatidão quanto ao salário de contratação e remuneração inicial correspondem a 7% e 5% das indicações de divergências, respectivamente. A incorreção pode prejudicar o trabalhador na tomada de crédito e outras atividades que dependam da comprovação da renda. Na hipótese de dolo do empregador, pode acarretar outros prejuízos como o recolhimento a menor de contribuições previdenciárias e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

A informação incorreta da relação de trabalho e tipo de admissão representam 6% e 4% das indicações de divergências, respectivamente. As informações permitem identificar se o trabalhador é empregado doméstico, rural, aprendiz, intermitente, tipo de contrato etc. A divergência pode prejudicar a comprovação de experiência profissional e dificultar o recebimento de algum benefício de proteção trabalhista ou previdenciário que seja destinado especificamente a uma dessas categorias e não a outras.

A informação incorreta sobre a exposição a agente nocivo corresponde a 5% das indicações de divergências. A informação é utilizada internamente pela administração trabalhista e a incorreção não causa prejuízo para o trabalhador.

A inexatidão quanto à data de contratação representa 4% das indicações de divergências. A informação incorreta pode prejudicar a contagem de prazo para fins de aposentadoria.

O equívoco na informação quanto ao tipo de movimentação é motivo para 3% das indicações de divergências. Contudo, a informação é para uso interno da administração e a incorreção não causa prejuízo para o trabalhador.

Antes da Carteira de Trabalho Digital, essas divergências não eram percebidas pelo trabalhador, visto que, na Carteira de Trabalho em papel, as informações estavam corretas e o trabalhador não tinha conhecimento da informação prestada pelo empregador ao governo. O cidadão tomava conhecimento da inconsistência somente quando lhe era negado algum benefício trabalhista ou previdenciário.

Frequentemente, a identificação das divergências acontecia quando o trabalhador estava desempregado e não possuía mais vínculo com o empregador que enviou a informação inexata ou em processo de aposentadoria. Ambas as situações dificultavam a correção dos dados que, algumas vezes, dependia de decisão judicial.

A funcionalidade para indicação de divergências possibilita identificar as incorreções tempestivamente, facilitando a adoção de medidas para corrigi-las.

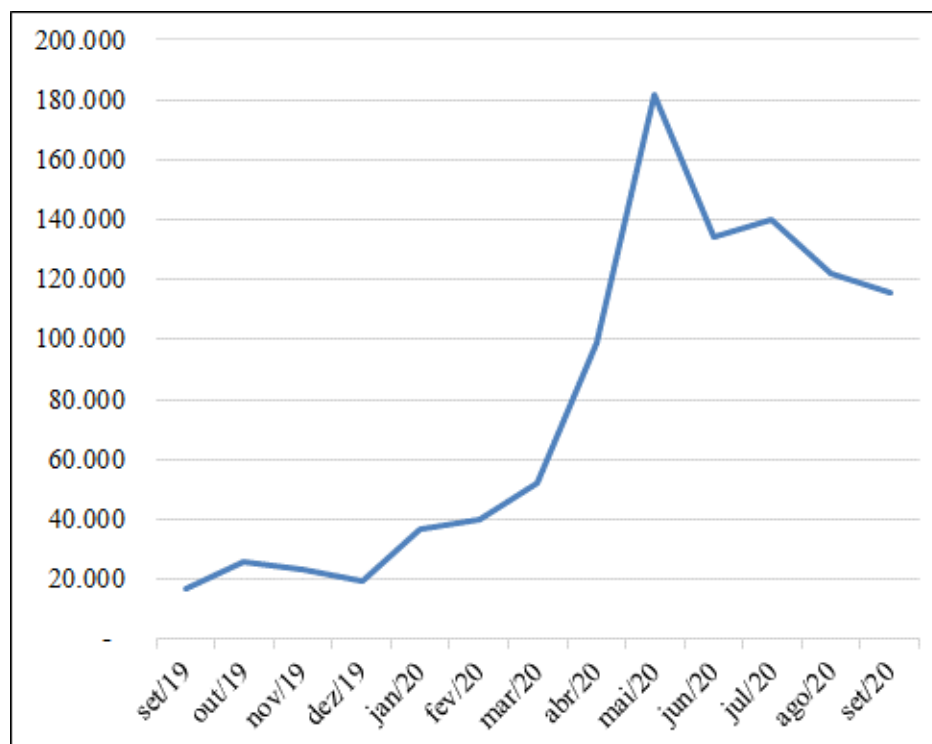
Os dados da Tabela 11 e o Gráfico 5 evidenciam o crescimento da utilização do serviço de indicações de divergências.

Tabela 11 - Indicação de divergências

Ano	Quantidade
Set. 2019	17.102
Out.2019	26.000
Nov.2019	23.530
Des.2019	19.244
Jan.2020	36.470
Fev.2020	39.974
Mar.2020	51.911
Abr.2020	98.938
Mai.2020	181.754
Jun.2020	134.006
Jul.2020	140.205
Ago.2020	121.912
Set.2020	115.439

Fonte: Tabela elaborada pelo autor com base nos registros de indicações de divergências.

Gráfico 5 – Indicações de divergências



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

divergências.

No período de setembro de 2019 a maio de 2020 o crescimento percentual alcançou 1.063%, reforçando a hipótese de pesquisa de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão.

### **5.3 Triangulação das fontes de evidências**

Antes de prosseguir com a construção das linhas convergentes de argumentação, é importante destacar que o primeiro serviço prestado pela Carteira de Trabalho Digital é a própria emissão do documento.

Até a implantação da versão digital, o trabalhador precisava comparecer, no mínimo duas vezes, em um posto de atendimento da Secretaria do Trabalho ou da rede Sine. A primeira vez para solicitar a Carteira e a segunda para recebê-la. Existiam filas de espera, necessidade de agendamento e custos com deslocamentos. Algumas vezes, era necessário viajar de um município onde não havia postos de atendimento para outro. Em caso de extravio, a jornada precisava ser repetida.

Com o advento da Carteira de Trabalho Digital, o documento já está emitido para todo brasileiro ou estrangeiro portador de CPF, bastando apenas acessá-la nas lojas virtuais nas versões Androide e IOS e no portal gov.br, sem necessidade de comparecimento a unidade de atendimento presencial. O tempo médio de 15 dias para a emissão da versão em papel foi reduzido ao tempo que o usuário levar para baixar o aplicativo na loja virtual ou no portal gov.br.

Enquanto a rede de atendimento presencial emitia anualmente em torno cinco milhões de Carteiras de Trabalho em papel, desde a implantação, em setembro de 2019, até o mês de setembro de 2020 (período de recorte temporal desta pesquisa) já havia mais de 23 milhões de usuários da Carteira de Trabalho Digital. Os dados apontam para uma mudança de paradigma na relação entre o trabalhador e o Estado. Ainda que os números não possam ser comparados diretamente porque foram coletados em um cenário de transição disruptiva, eles assinalam que a Carteira de Trabalho Digital facilitou o acesso ao serviço de emissão do documento.

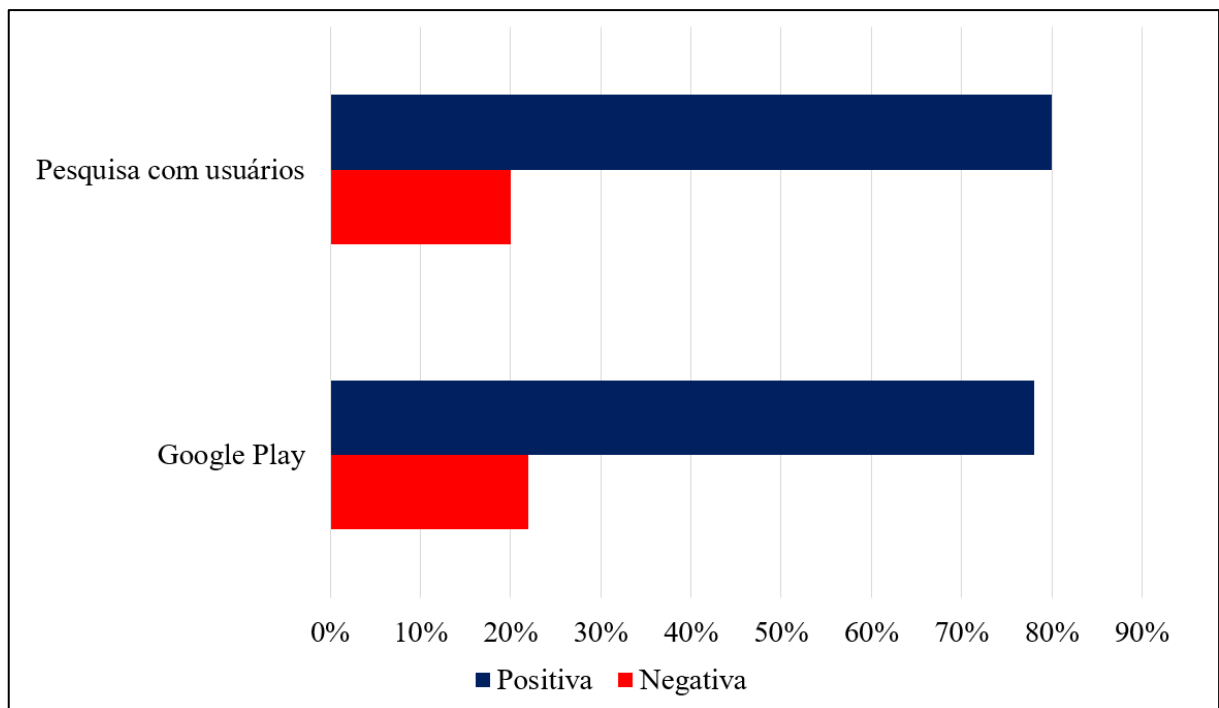
Convergindo na mesma direção, os relatórios de pesquisa com usuários revelam que os entrevistados atribuíram a nota média de 8,45

(escala de 0 a 10) ao aplicativo da Carteira de Trabalho Digital e que 80% são favoráveis à substituição da Carteira de Trabalho em papel pela versão digital. Os relatórios destacaram que a facilidade de consulta das informações no telefone celular e o menor risco de extravio foram determinantes para a boa avaliação do aplicativo.

Na mesma linha, 78% das avaliações postadas pelos usuários na loja de aplicativos Google Play foram positivas e favoráveis à Carteira de Trabalho Digital, assim consideradas as avaliações entre três e cinco estrelas. A facilidade de uso e de acesso às informações da vida laboral estão entre as principais razões para a avaliação positiva do aplicativo, corroborando a hipótese de pesquisa de que a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão.

O Gráfico 6 a seguir evidencia a convergência entre a avaliação favorável à Carteira de Trabalho Digital dos entrevistados na pesquisa com usuários e as avaliações positivas postadas na loja virtual Google Play:

Gráfico 6 – Avaliação da Carteira de Trabalho Digital na pesquisa com usuários e na Google Play



Fonte: Gráfico elaborado pelo autor desta pesquisa.

Em acréscimo, os registros dos dados relativos aos pedidos de Seguro-Desemprego demonstraram que a Carteira de Trabalho Digital é o principal canal de acesso ao benefício e que depois da implantação

do serviço, a média de trabalhadores desempregados que solicitam o benefício subiu de 43% para 47%.

Por fim, os registros das indicações de divergências na Carteira de Trabalho Digital apontam que o uso do serviço de acompanhamento da vida laboral e indicação de divergências cresceu 1.063%, desde a implantação do serviço na Carteira de Trabalho Digital (período de setembro de 2019 a setembro de 2020).

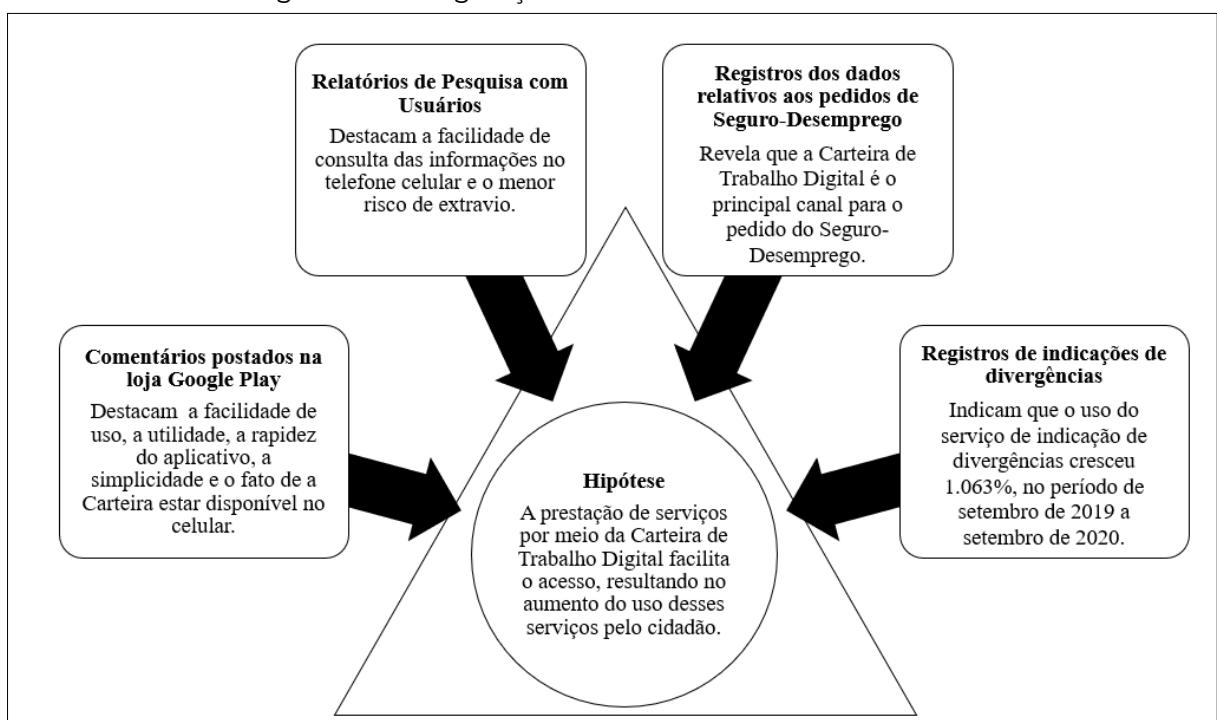
### Síntese

Analisadas isoladamente, as descobertas decorrentes do exame das fontes de evidência não seriam suficientes para corroborar a hipótese de pesquisa.

Entretanto, a análise do conjunto permite proceder à triangulação e estabelecer uma linha convergente de corroboração.

A Figura 8 a seguir é uma representação gráfica da triangulação realizada:

Figura 8 - Triangulação das Fontes de Evidência



Fonte: Figura elaborada pelo autor.

Conforme demonstrado na Figura 8, as descobertas reveladas pela apreciação das fontes de evidência convergem para a confirmação da hipótese de pesquisa de que “a prestação de serviços por meio da



Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão”.



# 6

6

CONCLUSÃO

## 6. CONCLUSÃO

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

A metodologia empregada para responder à pergunta de pesquisa e testar a hipótese foi a pesquisa de estudo de caso, mediante o uso de múltiplas fontes de evidência (documentação e registros em arquivos). Yin (2015) ensina que o uso de múltiplas fontes de evidência possibilita proceder à triangulação e desenvolver linhas convergentes de investigação na pesquisa de estudo de caso.

Na expectativa de que o exame da experiência da Carteira de Trabalho Digital possa subsidiar a disponibilização de outros serviços públicos digitais, a pesquisa estabeleceu os seguintes objetivos específicos:

1) identificar, com base na literatura, os fatores que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil;

2) averiguar se foram confirmados empiricamente algum dos fatores descritos pela literatura que facilitam ou dificultam o acesso aos serviços prestados por meio de plataformas digitais no Brasil;

3) avaliar se a inclusão do serviço para solicitação do Seguro-Desemprego na Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso desse serviço;

4) compreender se a inclusão do serviço para indicação de divergências nas informações prestadas pelo empregador ao governo na Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso desse serviço;

5) identificar boas práticas que possam ser utilizadas na implantação de outros serviços digitais.

Em relação ao objetivo específico 1, a revisão da literatura revelou:

1) a existência de três níveis de exclusão digital no Brasil. Fatores



tais como a renda, a escolaridade e a faixa etária influenciam o grau de interação com a rede e as habilidades digitais dos usuários que superaram a barreira da exclusão absoluta (ALMEIDA *et al*, 2005; ARRETCHE, 2019; BARBOSA *et al*, 2020);

2) que o telefone celular deve ser privilegiado como dispositivo para a prestação de serviços públicos digitais, uma vez que é o principal canal de acesso à Internet no Brasil (CUNHA, FREGA E LEMOS, 2010);

3) que as limitações do telefone celular quanto à capacidade de processamento de informações e de armazenamento de dados, fortalece a necessidade do emprego de heurísticas no desenvolvimento de *softwares* e interfaces de aplicativos, visando facilitar a usabilidade de aplicativos (FEIJÓ, GONÇALVES E GOMEZ, 2013; NIELSEN, 1994; PREECE, 2005); e

4) que trabalhadores com Carteira de Trabalho possuem renda superior à daqueles que não possuem, sendo a Carteira de Trabalho empregada como um indicador de “bom” ou “mau” emprego (BARROS, REIS E RODRIGUEZ, 1990; BARROS & VARANDAS, 1987; PERO, 1992).

A análise das fontes de evidência corroborou as afirmações que foram examinadas por ocasião da revisão da literatura (objetivo específico 2).

Em respeito aos objetivos específicos 3 e 4, os registros em arquivos indicaram que a Carteira de Trabalho Digital favoreceu o uso dos serviços para solicitação do Seguro-Desemprego e para indicação de divergências.

No que diz respeito à identificação de boas práticas (objetivo específico 5), a realização da pesquisa com usuários e o uso do telefone celular como dispositivo para acesso à Carteira de Trabalho Digital são lições aprendidas que devem ser compartilhadas.

Finalmente, o resultado da triangulação das fontes de evidência corrobora a hipótese de pesquisa de que “a prestação de serviços por meio da Carteira de Trabalho Digital facilita o acesso e resulta no aumento do uso desses serviços pelo cidadão”.

Alguns temas emergiram durante o estudo, contudo não puderam ser explorados com maior profundidade em razão da necessidade de manter o foco e não ampliar escopo da pesquisa. A existência de três níveis de exclusão digital no País e o uso do telefone celular como principal dispositivo de acesso à Internet são exemplos

desses temas. Sendo assim, seguem como sugestão para pesquisas futuras:

1) estudar alternativas para reduzir a defasagem entre a demanda e a oferta de serviços públicos digitais prestados por meio do telefone celular;

2) analisar oportunidades para a prestação de serviços digitais em *webservices* adaptados para o uso em plataformas *mobiles* por órgãos das três esferas de governo; e

3) examinar possibilidades de adoção de medidas que ampliem as habilidades digitais do cidadão brasileiro de modo que ele possa contribuir e se beneficiar da economia 4.0 e dos avanços tecnológicos.



# REFERÊNCIAS

# REFERÊNCIAS

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, L. B. de *et al.* O retrato da exclusão digital na sociedade brasileira. **JISTEM J.Inf.Syst. Technol. Manag.** (Online). São Paulo, v. 2, n. 1, p. 55-67, 2005. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1807-17752005000100005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1807-17752005000100005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 16 de dez. de 2020.

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

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

BARBOSA A. F.; DINIZ, E. H.; JUNQUEIRA, A. R. B.; PRADO, O. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**. ISSN 00347612. Rio de Janeiro. 2009. Disponível em [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122009000100003&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122009000100003&script=sci_arttext&tlng=pt). Acesso em 16 de dez. de 2020.

BARBOSA, A.; PORTILHO, L.; SENNE, F.; STORINO, F. Inclusão Desigual: uma Análise da Trajetória das Desigualdades de Acesso, Uso e Apropriação da Internet no Brasil. **Revista de Direito, Estado e Telecomunicações**, Brasília, v. 12, n° 2, p. 187-211, outubro de 2020. ISSN 1984-9729. Disponível em [http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao\\_e\\_divulgacao/doc\\_biblioteca/bibli\\_servicos\\_produtos/bibli\\_boletim/bibli\\_boi\\_2006/Rev-Dir-Est-Telecom\\_v.12\\_n.02.pdf](http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_boi_2006/Rev-Dir-Est-Telecom_v.12_n.02.pdf). Acesso em 24 de abr. de 2020.

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

<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/bre/article/view/3019>.

Acesso em 20 de dez. de 2020.

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

BASTOS, F. R.; ROSSI JÚNIOR, J. L.; TIMORÁN, H. F. Produtividade sem obstáculos: Propostas para retomar o crescimento do Brasil. **BID**. 2019 disponível em [https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Produtividade\\_sem\\_obst%C3%A1culos\\_Propostas\\_para\\_retomar\\_o\\_crescimento\\_do\\_Brasil\\_pt.pdf](https://publications.iadb.org/publications/portuguese/document/Produtividade_sem_obst%C3%A1culos_Propostas_para_retomar_o_crescimento_do_Brasil_pt.pdf). Acesso em 26 de maio de 2020.

BRAGA, L.V.; GOMES, R.C. Participação eletrônica e suas relações com governo eletrônico, efetividade governamental e *accountability*. **Organizações & Sociedade**, vol. 23 n.º 78 Salvador jul./set. 2016, versão Online ISSN 1984-9230, <http://dx.doi.org/10.1590/1984-92307878>. Acesso em 24 de ago. de 2020

BRASIL. **Decreto nº 8.373**, de 11 de dezembro de 2014. Institui o Sistema de Escrituração das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas e dá outras providências – eSocial. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Decreto/D8373.htm). Acesso em 23 de ago. de 2020.

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

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

\_\_\_\_\_. **Lei nº 7.998**, de 11 de janeiro de 1990. Regula o Programa do Seguro-Desemprego, o Abono Salarial, institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), e dá outras providências. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l7998.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7998.htm). Acesso em 23 de ago. de 2020.

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

CAVALCANTE, P. Gestão pública contemporânea: Do movimento gerencialista ao pós-NPM. Texto para Discussão, nº 2319, **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada** (IPEA), Brasília, 2017. Disponível em [https://www.econstor.eu/bitstream/10419/177535/1/td\\_2319.pdf](https://www.econstor.eu/bitstream/10419/177535/1/td_2319.pdf). Acesso em 23 de ago. de 2020.

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

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

CRETELLA JÚNIOR, J. Conceito Moderno do Serviço Público. **Revista da Faculdade de Direito**, Universidade de São Paulo, 1966. Disponível em [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=Conceito+Moderno+do+Servi%C3%A7o+P%C3%BAblico.+Jos%C3%A9+Cretella+J%C3%BAnior+%28Livre+Docente+de+Direito+Administrativo+da+Faculdade+de+Direito+da+Universidade+de+S%C3%A3o+Paulo.%29+&btnG=](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=Conceito+Moderno+do+Servi%C3%A7o+P%C3%BAblico.+Jos%C3%A9+Cretella+J%C3%BAnior+%28Livre+Docente+de+Direito+Administrativo+da+Faculdade+de+Direito+da+Universidade+de+S%C3%A3o+Paulo.%29+&btnG=). Acesso em 16 de dez. de 2020.

CRISTOVAM, J. S. S.; SAIKALI, L. B.; SOUSA, T. P. **Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil**. Sequência (Florianópolis), n. 84, p. 209-242, 2020. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177-70552020000100209&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-70552020000100209&lng=en&nrm=iso). <http://dx.doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n89p209>. Acesso em 17 de dez. 2020.



CUNHA, M. A.V. C.; FREGA, J. R.; LEMOS, I. S. Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1, artigo 3, 2010. Disponível em [https://www.researchgate.net/profile/Maria\\_Alexandra\\_Cunha/publication/281825727\\_Portais\\_de\\_servicos\\_publicos\\_e\\_de\\_informacao\\_ao\\_cidadao\\_no\\_Brasil\\_uma\\_descricao\\_do\\_perfil\\_do\\_visitante/links/55f9b8d708aeafc8ac2807d9/Portais-de-servicos-publicos-e-de-informacao-ao-cidadao-no-Brasil-uma-descricao-do-perfil-do-visitante.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria_Alexandra_Cunha/publication/281825727_Portais_de_servicos_publicos_e_de_informacao_ao_cidadao_no_Brasil_uma_descricao_do_perfil_do_visitante/links/55f9b8d708aeafc8ac2807d9/Portais-de-servicos-publicos-e-de-informacao-ao-cidadao-no-Brasil-uma-descricao-do-perfil-do-visitante.pdf). Acesso em 16 de dez. de 2020.

DERNTL, M. F. **Brasília e seu território**: A assimilação de princípios do planejamento inglês aos planos iniciais de cidades-satélites. São Paulo, v. 22, n. 47, p. 123-146, 2020. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2236-99962020000100123&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2236-99962020000100123&lng=en&nrm=iso) Epub Nov 07, 2019. Acesso em 6 de jun. de 2020.

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

FREIRE, A. P.; CASTRO, M.; FORTES, R. P. M. Acessibilidade dos sítios *web* dos governos estaduais brasileiros: Uma análise quantitativa entre 1996 e 2007. **Rev. Adm. Pública**. Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, p. 395-414, 2009. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122009000200006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122009000200006&lng=en&nrm=iso). Acesso em 4 de junho de 2020.

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

GROTTI, D. A. M. Evolução da teoria do serviço público. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Tomo: Direito Administrativo e Constitucional, 1ª. edição. São Paulo. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em:

<https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/40/edicao-1/evolucao-da-teoria-do-servico-publico>. Acesso 7 de set. de 2020.

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

HENRI, G.; VALENTIM, D. **Campo Grande News**, 2018. Disponível em <https://www.campograndenews.com.br/direto-das-ruas/com-poucas-opcoes-emissao-de-carteira-de-trabalho-tem-fila>. Acesso 3 de mar. de 2020.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro**, 23.<sup>a</sup> edição. Malheiros Editores. São Paulo, SP, 1990. Disponível em [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35954073/Livro-Direito-Administrativo-Completo-Hely-Lopes-Meirelles.pdf?1418644305=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDIREITO\\_ADMINISTRATIVO\\_BRASILEIRO.pdf&Expires=1608223469&Signature=Fybp1w9yxlbsJFMAVlbSd7enddqcu9kWVgzd5P3YbKwQcmkF4SQIGc6HrMJErzDLEq2s~4QwuuoJVK7JdU3cpfXTTbmQBoSUtN9tBviefq~ZoxmOmaS~sADOsX2i7jLwry9k78NMHzgD325P3tpKca13UWKfW4AakX-7tXfL4-9Pxe6f--Ss3yDf15rUNyFl69bfeKE~zuPj3YGWmQsD6E9ZnPlwNTGo5NHvTyMxcBRY6abQG0ErnhcTSRPcJ5wPKQI33U6G0UAXtBE2Oe1rh~5YhX-SjqxWDNUVDSDI7WuvQj3xM61TVji3HS2KwykRBtdzyVJ~Ub8yiDhS-KDhA\\_\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35954073/Livro-Direito-Administrativo-Completo-Hely-Lopes-Meirelles.pdf?1418644305=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDIREITO_ADMINISTRATIVO_BRASILEIRO.pdf&Expires=1608223469&Signature=Fybp1w9yxlbsJFMAVlbSd7enddqcu9kWVgzd5P3YbKwQcmkF4SQIGc6HrMJErzDLEq2s~4QwuuoJVK7JdU3cpfXTTbmQBoSUtN9tBviefq~ZoxmOmaS~sADOsX2i7jLwry9k78NMHzgD325P3tpKca13UWKfW4AakX-7tXfL4-9Pxe6f--Ss3yDf15rUNyFl69bfeKE~zuPj3YGWmQsD6E9ZnPlwNTGo5NHvTyMxcBRY6abQG0ErnhcTSRPcJ5wPKQI33U6G0UAXtBE2Oe1rh~5YhX-SjqxWDNUVDSDI7WuvQj3xM61TVji3HS2KwykRBtdzyVJ~Ub8yiDhS-KDhA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA). Acesso em 7 de set. de 2020.

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

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



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

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

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

PERO, V. L. A carteira de trabalho no mercado de trabalho metropolitano brasileiro. **Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada**. Rio de Janeiro, 1992. Disponível em [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5466/1/PPE\\_v22\\_n02\\_Carteira.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/5466/1/PPE_v22_n02_Carteira.pdf). Acesso em 20 de dez. de 2020.

PINHO, José Antonio G. de. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 471-493, 2008. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122008000300003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000300003&lng=en&nrm=iso). <https://doi.org/10.1590/S0034-76122008000300003>. Acesso em 4 de jun. de 2020.

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

PORTAL SAS, [https://www.sas.com/pt\\_br/insights/big-data/what-is-big-data.html](https://www.sas.com/pt_br/insights/big-data/what-is-big-data.html). Acesso em 7 de jun. de 2020

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

REIS, S. R. G. **Desenho de uma política de governo digital com base no paradigma de governo aberto**: Uma proposta a partir do modelo de integração de agendas. Disponível em <https://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/829>. Acesso em 23 de jun. de 2021

SCHIER, A. C. R. Princípio da universalidade. **Enciclopédia Jurídica da PUCSP**, Tomo Direito Administrativo e Constitucional, Edição 1, 2017. Disponível em <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/77/edicao-1/principio-da-universalidade>. Acesso em 16 de dez. de 2020.

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

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

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

idn

idp

A ESCOLHA QUE  
**TRANSFORMA**  
O SEU CONHECIMENTO