

# Uso do governo eletrônico (e-Gov) pelos cidadãos brasileiros: uma revisão sistemática de literatura

*Use of e-government (e-Gov) by brazilian citizens: a systematic literature review*

<sup>1</sup> Wanderson Sousa Araújo  

<sup>1</sup> Romel Pinheiro  

<sup>1</sup> Universidade Estadual do Maranhão - UEMA, São Luiz, Maranhão, Brazil

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo investigar os fatores que influenciam a utilização dos serviços de governo eletrônico (e-Gov) pelos cidadãos brasileiros, por meio de uma revisão sistemática da literatura. A pesquisa analisou dez artigos publicados entre 2018 e 2025, indexados em bases como SciELO, Scopus e Periódicos Capes, seguindo um protocolo estruturado para minimizar vieses. Os resultados permitiram categorizar os determinantes da adoção do e-Gov em quatro dimensões principais: Fatores Tecnológicos e de Qualidade do Sistema, que incluem usabilidade, utilidade percebida e segurança transacional; Fatores de Confiança e Segurança, relacionados à credibilidade governamental e proteção de dados; Fatores Sociais e Demográficos, como idade, escolaridade, renda e competência digital; e Fatores Institucionais e de Governança, envolvendo transparência, prestação de contas, divulgação e integração entre esferas governamentais. Conclui-se que a adoção do e-Gov é um fenômeno multidimensional, influenciado por barreiras técnicas, perceptivas e sociais que limitam seu potencial inclusivo, sobretudo entre idosos, populações de baixa renda e menor escolaridade. O estudo reforça a necessidade de políticas públicas que associem investimento em tecnologia a estratégias centradas no cidadão, promovendo acessibilidade, confiança e inclusão digital. Como limitações, destacam-se o recorte linguístico e temporal, sugerindo-se que pesquisas futuras ampliem o escopo de buscas e explorem empiricamente a superação das barreiras identificadas.

## Palavras-chave:

governo eletrônico; revisão sistemática; adoção tecnológica; inclusão digital.

## ABSTRACT

This study aims to investigate the factors that influence the use of e-government (e-Gov) services by Brazilian citizens through a systematic review of the literature. The research analyzed ten articles published between 2018 and 2025, indexed in databases such as SciELO, Scopus, and Periódicos Capes, following a structured protocol to minimize bias. The results allowed us to categorize the determinants of e-Gov adoption into four main dimensions: Technological and System Quality Factors, which include usability, perceived usefulness, and transactional security; Trust and Security Factors, related to government credibility and data protection; Social and Demographic Factors, such as age, education, income, and digital competence; and Institutional and Governance Factors, involving transparency, accountability, disclosure, and integration between government spheres. It is concluded that the adoption of e-Gov is a multidimensional phenomenon, influenced by technical, perceptual, and social barriers that limit its inclusive potential, especially among the elderly, low-income populations, and those with lower levels of education. The study reinforces the need for public policies that combine investment in technology with citizen-centered strategies, promoting accessibility, trust, and digital inclusion. Limitations include linguistic and temporal constraints, suggesting that future research should broaden the scope of searches and empirically explore ways to overcome the barriers identified.

## Keywords:

e-government; systematic review; technology adoption; digital inclusion.

## 1 INTRODUÇÃO

O conceito de Governo Eletrônico (e-Gov) difundiu-se no Brasil a partir do final dos anos de 1990, representando a aplicação de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na administração pública. Inicialmente inspirado em métodos do setor privado, o e-Gov é definido como o uso da internet e de tecnologias para distribuir serviços e informações governamentais a cidadãos, empresas e funcionários, visando aumentar a eficiência e a eficácia do setor público (Singh; Sahu, 2021).

No entanto, a adoção desses serviços não ocorre de forma uniforme. Conforme Araujo (2013), a exclusão digital ainda constitui um obstáculo significativo para a universalização do e-Gov. Fatores como acesso à internet, usabilidade das plataformas, confiança na segurança dos dados, nível de alfabetização digital e percepção de benefícios são determinantes para a aceitação e o uso dos serviços governamentais *on-line*. Além disso, variáveis socioeconômicas, como escolaridade e renda, exercem influência direta: indivíduos com maior nível educacional e financeiro tendem a utilizar mais esses serviços, enquanto os demais grupos apresentam menor propensão à adoção (Melo *et al.*, 2022).

A intermediação entre governança e confiança do cidadão é outro aspecto crucial (Jameel *et al.*, 2019). A confiança nos serviços de e-Gov afeta diretamente a intenção de uso e a aceitação dessas plataformas (Muttaqin; Susanto, 2019). Nesse sentido, Barbosa e Mota (2022) complementam que a adoção do governo eletrônico está baseada na qualidade do sistema, na autoeficácia e na acessibilidade percebida. Portanto, a implementação de iniciativas de e-Gov deve considerar as necessidades e demandas dos cidadãos, sob o risco de aprofundar desigualdades existentes.

No contexto brasileiro, a plataforma Gov.br tem sido uma iniciativa central na digitalização dos serviços públicos, integrando diversos serviços em um único canal. Ainda assim, a adesão ao e-Gov enfrenta desafios persistentes, especialmente em regiões com acesso limitado à internet e entre populações com menor nível educacional.

Diante desse cenário, este estudo busca responder à seguinte pergunta de pesquisa: quais fatores influenciam a adoção do governo eletrônico (e-Gov) pelos cidadãos? Dessa forma, o objetivo desse trabalho é investigar os fatores que influenciam a utilização dos serviços de e-Gov pelos cidadãos brasileiros, com base em uma revisão sistemática da literatura.

A relevância desta pesquisa reside na necessidade de compreender as barreiras e os facilitadores do uso do e-Gov, visando subsidiar a elaboração de políticas públicas que promovam a inclusão digital, modernizem a gestão pública e fortaleçam a relação entre governo e sociedade. Ao identificar os determinantes de adoção e os motivos de exclusão, este estudo contribui para o desenvolvimento de estratégias que ampliem o alcance e a eficácia do governo eletrônico no Brasil.

## 2 METODOLOGIA

Este estudo adota a abordagem de Revisão Sistemática da Literatura (RSL), seguindo o protocolo metodológico proposto por Melo *et al.* (2023), assegurando um roteiro estruturado, replicável e com minimização de vieses para uma síntese confiável do conhecimento sobre o tema. A revisão organizou-se em três etapas: planejamento, execução e análise e síntese dos dados.

Na fase de planejamento, definiu-se o protocolo que estabeleceu os critérios de elegibilidade, sendo os critérios de inclusão: estudos publicados entre 2018 e 2025, pesquisas sobre fatores, barreiras ou facilitadores da adoção do e-Gov por cidadãos, artigos completos em português e indexados em bases acadêmicas

relevantes. Como critérios de exclusão, consideraram-se estudos focados exclusivamente na perspectiva governamental, editoriais, artigos de opinião, revisões não sistemáticas e publicações duplicadas ou com texto completo indisponível.

Na etapa de execução, a busca bibliográfica foi realizada entre 10 e 25 de outubro de 2025, nas bases Scielo, Scopus e Periódicos Capes, utilizando a *string booleana*: ("governo eletrônico" OR "e-Gov" OR "governo digital") AND ("adoção" OR "aceitação" OR "uso") AND ("cidadãos" OR "usuários") AND ("fatores" OR "barreiras"). A busca bibliográfica resultou em 68 documentos, sendo 42 excluídos após aplicação dos critérios, mediante leitura de títulos e resumos. A leitura na íntegra dos 26 artigos remanescentes permitiu a seleção final de 10 estudos, conforme detalhados na Tabela 1.

**Tabela 1 - Artigos selecionados para revisão sistemática.**

| Nº | Citação                            | Periódico                                                                          |
|----|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Al-Haddad, et al., 2023            | Revista Internacional de Pesquisa em Governo Eletrônico                            |
| 2  | Morte-Nadal; Esteban-Navarro, 2022 | Revista Internacional de Métodos Qualitativos                                      |
| 3  | Mota; Silva; Santos, 2023          | XLVII Encontro da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em administração |
| 4  | Barbosa, et al., 2022              | Revista Interface                                                                  |
| 5  | Ali; Anwar, 2021                   | Revista internacional de engenharia, negócios e gestão                             |
| 6  | Mezzaroba, Rover; Ayuda, 2018      | Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico                                    |
| 7  | Vargas, et al., 2021               | Cadernos Ebape                                                                     |
| 8  | Rasool, Warraich, Rorissa, 2018    | Conferência Internacional sobre Teoria e Prática de Governança Eletrônica          |
| 9  | Santos; Silva; Santos, 2024        | Revista Brasileira de Gestão Pública                                               |
| 10 | Silva; Santos; Santos, 2025        | Revista do Serviço Público                                                         |

Fonte: Elaborado pelo autor (2025)

A amostra final constitui-se predominantemente por pesquisas nacionais, incluindo também estudos internacionais publicados em português que cumpriram todos os critérios de inclusão. Para a análise e síntese, os dados dos artigos selecionados foram extraídos e organizados sistematicamente, sendo empregada a análise de conteúdo categorial, agrupando os fatores identificados em categorias temáticas emergentes, como fatores tecnológicos, de confiança, sociais e demográficos e institucionais, permitindo uma discussão integrativa sobre os facilitadores e obstáculos à adoção do e-Gov pelos cidadãos brasileiros.

### 3 ANÁLISE E DISCUSSÃO

Após a seleção e análise dos dez artigos que integram esta revisão sistemática, tornou-se possível categorizar e indentificar os principais fatores que influenciam a adoção do governo eletrônico (e-Gov) pelos cidadãos. Para tanto, o conteúdo foi agrupado em quatro categorias centrais: Fatores Tecnológicos, de Confiança, Sociais e Demográficos, e Institucionais. Esta seção desdobra-se em examinar e discutir de que forma essas categorias atuam como facilitadores ou barreiras à utilização dos serviços de e-Gov, relacionando as evidências encontradas na literatura com o cenário brasileiro e buscando responder ao objetivo geral deste estudo.

#### 3.1 Fatores Tecnológicos e de Qualidade do Sistema

Os Fatores Tecnológicos e de Qualidade do Sistema constituem a base técnica e funcional para a aceitação e o uso efetivo do e-Gov. Eles abrangem desde características técnicas intrínsecas até a percepção

do usuário sobre a eficácia das plataformas, sendo determinantes críticos para a formação de uma atitude positiva e da intenção de uso.

O trabalho de Al-Haddad *et al.* (2023), conduzido na Jordânia, a facilidade de uso e a utilidade percebidas emergem como determinantes cruciais, confirmados por modelagem de equações estruturais (SEM-PLS). Esses construtos, originários do Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), foram igualmente validados por Ali & Anwar (2021) no Curdistão Iraquiano, em que se observaram correlações fortes e positivas com a intenção comportamental de uso. A simplicidade, a clareza das plataformas e a percepção de benefícios concretos são, portanto, facilitadores essenciais, sobretudo em ambientes onde a familiaridade com a tecnologia ainda está em consolidação.

Para que esses atributos sejam concretizados, a qualidade técnica da plataforma é imprescindível. Mezzaroba, Rover e Ayuda (2018) destacam a importância de critérios como usabilidade, acessibilidade, navegabilidade e padronização visual, apontando para a existência de arcabouços normativos (como os Padrões Brasil e-Gov) que buscam garantir a inclusividade dos portais. Contudo, evidencia-se uma lacuna entre a normatização e a implementação, com problemas recorrentes como falta de atualização e baixa acessibilidade.

Complementarmente, a qualidade da informação configura-se como uma dimensão crítica. Rasool, Warraich e Rorissa (2018) alertam que, mesmo quando aspectos técnicos estão parcialmente atendidos, a falta de informações atualizadas, de clareza operacional e de divulgação adequada pode minar a satisfação do usuário. A segurança transacional e a confiabilidade do sistema também são apontadas por Al-Haddad *et al.* (2023) como bases para a credibilidade do e-Gov.

Em síntese, os artigos reforçam que a avaliação de portais de e-governo deve ser multidimensional, integrando critérios: (1) técnicos (usabilidade, acessibilidade, interoperabilidade e segurança); (2) informacionais (atualidade, objetividade e confiabilidade); e (3) orientados ao usuário (facilidade de uso e utilidade percebidas). Entretanto, a excelência técnica, por si só, não garante a adoção, que está profundamente ligada à percepção de segurança e idoneidade do sistema – fatores estes que compõem a dimensão da confiança, analisada a seguir.

### 3.2 Fatores de Confiança e Segurança

Os fatores de confiança e segurança constituem o alicerce relacional entre o cidadão e os serviços de e-Gov, transcendendo a mera existência de protocolos técnicos. Esta subseção analisa como a confiança no governo, na tecnologia e na proteção de dados atua como um facilitador crucial ou uma barreira crítica para a adoção.

O estudo realizado por Silva, Santos e Santos (2025), no Distrito Federal, com 30 participantes, oferece contribuições valiosas sobre como a confiança e a segurança são vivenciadas na prática. Os entrevistados reconheceram a importância de mecanismos de segurança, como a autenticação em duas etapas, para a proteção de dados. No entanto, relataram que a complexidade desses processos e a burocracia digital podem gerar insegurança e desistência, especialmente entre idosos e indivíduos com menor letramento digital. Esses achados ilustram que a confiança não é construída apenas por medidas técnicas, mas também pela percepção de acessibilidade e intuitividade do sistema.

Essa constatação dialoga diretamente com a revisão sistemática de Santos *et al.* (2024), que sintetiza 138 artigos, publicados entre 2013 e 2023, e posiciona a confiança de forma unânime como o principal fator habilitador para a intenção de uso. O estudo afirma que a confiança é construída por meio de elementos como transparência, segurança, qualidade da informação e comunicação eficaz, atuando como um contrapeso à percepção de risco.

Concomitantemente, a segurança e a privacidade são dimensões críticas intimamente vinculadas à confiança. A revisão aponta que a percepção de risco é mitigada pela implementação de políticas rigorosas de segurança da informação, criptografia e infraestruturas robustas. No entanto, a análise ressalta que a segurança também é uma questão perceptual: a usabilidade e a facilidade de uso (discutidas na seção anterior) influenciam diretamente a confiança na plataforma. Quando mecanismos de segurança comprometem a experiência do usuário, eles podem, paradoxalmente, enfraquecer a confiança percebida entre os menos familiarizados com a tecnologia.

Em suma, os estudos convergem para uma conclusão central: a confiança e a segurança são o próprio alicerce da relação cidadão-e-Gov. A pesquisa qualitativa revela que o fortalecimento da segurança é inviabilizado pela baixa usabilidade, excluindo grupos vulneráveis. Já a revisão sistemática demonstra que a confiança se constrói sobre um tripé formado pela credibilidade do governo, a qualidade do serviço e a proteção de dados. Portanto, fica evidente que o caminho para um e-Gov bem-sucedido exige um equilíbrio delicado, no qual a sofisticação da segurança deve estar intrinsecamente aliada à simplicidade da experiência do usuário.

### 3.3 Fatores Sociais e Demográficos (Inclusão/Exclusão Digital)

A análise dos artigos selecionados revela que os fatores sociais e demográficos constituem uma dimensão estruturante da inclusão ou exclusão digital, atuando como determinantes críticos para a adoção do governo eletrônico (e-Gov). Os estudos confluem ao demonstrar que variáveis como idade, escolaridade, renda, localização geográfica e competências digitais não apenas delineiam o perfil do usuário, mas também aprofundam desigualdades preexistentes, transformando a promessa de inclusão do e-Gov em um potencial mecanismo de marginalização.

O estudo de Morte-Nadal e Esteban-Navarro (2022) oferece uma fundamentação teórica consistente ao argumentar que a exclusão digital assume contornos multidimensionais, transcendendo a mera falta de acesso à internet. Os autores identificam três níveis de exclusão: o primeiro relacionado ao acesso à infraestrutura e dispositivos; o segundo, à carência de habilidades básicas para utilização da tecnologia; e o terceiro, e mais complexo, à incapacidade de explorar as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em situações que gerem benefícios tangíveis, como na interação com serviços públicos *on-line*.

No contexto brasileiro, a pesquisa de Mota, Silva e Santos (2023) corrobora e especifica essa realidade ao traçar um perfil detalhado dos não usuários de e-Gov com base nos dados da TIC Domicílios entre 2019 e 2021. Os resultados mostram que os não usuários são predominantemente indivíduos com 60 anos ou mais, com escolaridade limitada ao ensino fundamental e pertencentes à classe social DE (baixa renda). Esse perfil evidencia a interseccionalidade entre a exclusão digital e a exclusão socioeconômica tradicional.

Por conseguinte, a idade surge como um fator particularmente relevante, com os idosos representando a faixa etária mais significativa entre os não usuários (38,8%, em 2019, e 36,7%, em 2021), o que é atribuído ao menor domínio com o ambiente digital. A escolaridade mostra-se um divisor de águas: enquanto usuários de e-Gov possuem majoritariamente ensino médio (52,8%) e superior (24,8%), os não usuários concentram-se no ensino fundamental (53,3%). A renda também exerce influência direta, com a classe DE sendo proeminente entre os não usuários (53,8%), refletindo a barreira econômica ao acesso e ao uso de tecnologias.

O artigo de Barbosa *et al.* (2022) complementa esse estudo ao investigar o perfil dos usuários de e-Gov, confirmando as assimetrias. Seus resultados indicam que os usuários são, em sua maioria, jovens (entre 16 e 34 anos), residentes em áreas urbanas, com ensino médio ou superior, economicamente ativos e das classes B e C. A pesquisa vai além da descrição demográfica e estabelece relações estatísticas significativas, demonstrando que habilidades com o computador e a intensidade do uso do telefone celular são preditores convenientes à classificação de um indivíduo como usuário de e-Gov. O modelo de regressão logística da

pesquisa mostrou que essas duas variáveis aumentam substancialmente a probabilidade de uso, destacando que a posse de um dispositivo não é suficiente, e sim a proficiência no seu manejo que verdadeiramente habilita o cidadão.

Os motivos para a não utilização, examinados por Mota, Silva e Santos (2023), aprofundam a compreensão das barreiras percebidas. O principal motivo citado foi a “preferência por fazer o contato pessoalmente” (20,2%), seguido de “usar a internet para contato com o governo é complicado” (15,8%) e “preocupação com a proteção e segurança dos dados” (15,1%). Quando categorizados, os motivos associados à “facilidade de uso percebida” (que agrupa a complexidade percebida e a dificuldade de encontrar serviços) representaram a barreira mais significativa (34,4%). Essa análise qualitativa dos motivos revela que, para além das limitações objetivas (acesso e habilidade), existem barreiras subjetivas e perceptivas, como a desconfiança e a aversão ao risco, que também inibem a adoção.

Em síntese, a intersecção entre os estudos demonstra que os fatores sociais e demográficos atuam de forma sinérgica, criando um ciclo de exclusão. Cidadãos idosos, com baixa escolaridade e renda, tendem a possuir menores competências digitais, o que os leva a perceber os serviços de e-Gov como complexos e inseguros, preferindo o contato presencial e, conseqüentemente, permanecendo à margem dos canais digitais. Essa exclusão, como bem aponta Morte-Nadal e Esteban-Navarro (2022), não é um mero reflexo, mas um potencial exacerbador das desigualdades sociais já existentes, exigindo que as políticas públicas de e-Gov sejam desenhadas com um olhar interseccional e focalizado nos grupos mais vulneráveis.

### 3.4 Fatores Institucionais e de Governança

A análise dos artigos selecionados aponta que os fatores institucionais e de governança exercem influência decisiva na adoção do governo eletrônico (e-Gov), atuando como elementos estruturantes que podem tanto potencializar quanto limitar a efetividade dessas iniciativas. Esses fatores englobam desde a formulação de políticas públicas e a estruturação de marcos regulatórios até a capacidade de gestão e a transparência das instituições governamentais.

No cenário brasileiro, o estudo de Vargas *et al.* (2021) destaca que a implementação de serviços de e-Gov deve ser compreendida à luz das transformações na administração pública, em especial a transição do *New Public Management* (NPM) para o *New Public Service* (NPS). A perspectiva do NPM, predominante no final do século XX, enfatiza a eficiência, a redução de custos e uma visão do cidadão como “cliente”. Em contrapartida, o NPS, que ganhou força nas últimas décadas, defende que a administração pública deve servir à sociedade, priorizando a criação de valor público, a participação cidadã e o fortalecimento da confiança nas instituições.

Sob essa perspectiva, as iniciativas de e-Gov não se restringem à racionalização de custos ou à oferta de serviços digitais, mas devem ser orientadas para a criação de valor público, centrando-se nas necessidades e preferências dos cidadãos. Essa mudança de paradigma exige que as instituições governamentais adotem uma postura mais aberta, colaborativa e responsiva, o que nem sempre é observado na prática.

Além disso, a transparência e a prestação de contas (*accountability*) emergem como elementos primordiais para a construção de confiança institucional. Conforme sintetizado por Santos, Silva e Santos (2024), a credibilidade do governo perante os cidadãos está diretamente vinculada à clareza nas comunicações, à acessibilidade das informações e à existência de mecanismos efetivos de *feedback*. Quando os usuários percebem que suas demandas são atendidas e que há canais para reclamações e sugestões, a disposição para aderir aos serviços digitais tende a aumentar.

Outro aspecto relevante diz respeito à estratégia de divulgação e capacitação. O estudo de Silva, Santos e Santos (2025) sinaliza que a maioria dos usuários tomou conhecimento dos serviços por meio de campanhas

públicas, indicações de conhecidos ou pela necessidade concreta de uso, como no caso de inscrições em vestibulares ou acesso a benefícios sociais. No entanto, a ausência de políticas sistemáticas de divulgação e de programas de letramento digital pode excluir parcelas significativas da população, em especial os indivíduos com limitações no domínio de ferramentas e ambientes digitais.

A articulação entre as esferas de governo também se mostra fundamental. A pesquisa de Vargas *et al.* (2021) ressalta que, embora a plataforma Gov.br represente um avanço na integração de serviços, persistem desafios relacionados à coordenação entre União, estados e municípios. A falta de harmonização normativa e técnica pode resultar em redundâncias, inconsistências e descontinuidade no atendimento, prejudicando a percepção de eficiência e confiabilidade do e-Gov.

Nesse sentido, é importante destacar o papel dos marcos legais e regulatórios na sustentação das iniciativas de governo eletrônico. A existência de normas claras sobre proteção de dados, segurança da informação e direitos do usuário – como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 – é condição necessária para assegurar a adesão dos cidadãos. Contudo, como apontado por Santos, Silva e Santos (2024), a mera existência de legislação não é suficiente. É imprescindível que haja fiscalização, aplicação e revisão contínua desses instrumentos, de modo a acompanhar a rápida evolução tecnológica e as demandas sociais.

Por último, os fatores institucionais e de governança constituem um eixo central para o sucesso do e-Gov, na medida que definem as condições sob as quais os serviços são concebidos, implementados e mantidos. A superação dos desafios identificados, como a burocracia digital, a falta de interoperabilidade e a insuficiente transparência, exige não apenas investimentos em tecnologia, mas, sobretudo, um compromisso com a modernização da gestão pública, o fortalecimento da confiança institucional e a adoção de uma abordagem centrada no cidadão.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou investigar os fatores que influenciam a utilização dos serviços de governo eletrônico (e-Gov) pelos cidadãos brasileiros, com base em uma revisão sistemática da literatura. A pergunta norteadora que orientou a pesquisa: Quais fatores influenciam a adoção do governo eletrônico (e-Gov) pelos cidadãos? – foi respondida por meio da análise de dez artigos científicos, que permitiram a identificação e categorização dos principais elementos facilitadores e inibidores dessa adoção.

Os resultados evidenciaram que a adoção do e-Gov é influenciada por um conjunto complexo e inter-relacionado de fatores. Entre eles, destacam-se os Fatores Tecnológicos e de Qualidade do Sistema, que abrangem aspectos como usabilidade, utilidade percebida e segurança transacional. Igualmente relevantes são os Fatores de Confiança e Segurança, os quais envolvem não apenas a credibilidade do governo, mas também a percepção dos cidadãos quanto à proteção de seus dados pessoais.

Ademais, os Fatores Sociais e Demográficos, como idade, escolaridade, renda e competência digital, mostraram-se determinantes, podendo, inclusive, reforçar desigualdades já existentes. Por fim, os Fatores Institucionais e de Governança, relacionados a elementos como transparência, prestação de contas, estratégias de divulgação e a integração entre as diferentes esferas de governo, também se confirmaram como influências decisivas para a utilização dos serviços públicos digitais.

A análise mostrou que, embora o Brasil tenha avançado com iniciativas como a plataforma Gov.br, persistem desafios significativos para a universalização do e-Gov. A exclusão digital não se resume à falta

de acesso à internet, mas também à carência de habilidades digitais, à desconfiança nos serviços *on-line* e à preferência por atendimento presencial, especialmente entre idosos, pessoas com baixa escolaridade e renda.

Outrossim, esta pesquisa contribui para a literatura ao sintetizar, de forma sistemática e atualizada, os determinantes da adoção do e-Gov no contexto brasileiro, oferecendo uma base consolidada para gestores públicos, pesquisadores e formuladores de políticas. As evidências reunidas reforçam a necessidade de que as estratégias de e-Gov sejam desenhadas com foco na experiência do usuário, na acessibilidade e na inclusão digital, em especial para os grupos mais vulneráveis.

Entre as limitações do trabalho, destaca-se o recorte temporal e linguístico adotado (artigos em português publicados entre 2018 e 2024), o que pode ter excluído pesquisas relevantes em outros idiomas ou períodos. Além disso, a revisão sistemática baseou-se em estudos já publicados, o que limita a análise a evidências já consolidadas, sem incluir dados primários ou contextos locais específicos.

Desse modo, sugere-se que pesquisas futuras ampliem o escopo de buscas para outras bases e idiomas, incluam a perspectiva de não usuários por meio de estudos empíricos e explorem estratégias de superação das barreiras identificadas, com vistas a promover uma efetiva transformação digital na administração pública brasileira.

## REFERÊNCIAS

- AL-HADDAD, S. *et al.* Aceitação comportamental de dispositivos eletrônicos Governo na Jordânia. **Revista Internacional de Pesquisa em Governo Eletrônico**, [S.l.], v. 19, p. 1-26, 2023.
- ALI, J.; ANWAR, G. Fatores que influenciam a aceitação dos cidadãos de dispositivos eletrônicos Governo. **Revista internacional de engenharia, negócios e gestão (IJEEM)**, [S.l.], v. 5, p. 48-60, jan./fev. 2021.
- ARAUJO, M. H. **Análise de fatores que influenciam o uso de serviços de governo eletrônico no Brasil**, 2013. 121f. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.
- BARBOSA, J. D. S.; MOTA, F. P. B. Adoção do governo eletrônico: um estudo sobre o papel da confiança. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 56, n. 4, p. 441-464, jul./ago. 2022.
- ARBOSA, J. D. S. *et al.* Exclusão Digital: uma análise a partir do perfil de usuários de internet e governo eletrônico no Brasil. **Revista Interface**, [S.l.], v. 19, p. 157-177, 2022.
- BRASIL. **Lei n.º 13.709 de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2018].
- JAMEEL, A. *et al.* Assessing the moderating effect of corruption on the e-government and trust relationship: An evidence of an emerging economy. **Sustainability**, v. 11, n. 23, 2019.
- MELO, B. *et al.* **Guia para Elaboração de Revisão Sistemática da Literatura**. Recife: IFPE, 2023.
- MELO, J. *et al.* Desafios da digitalização dos serviços públicos no Brasil: uma análise da plataforma Gov.br. **Cadernos de Administração Pública**, v. 17, n. 2, p. 112-130, 2022.
- MEZZAROBBA, M. P.; ROVER, A. J.; AYUDA, F. G. Avaliação de portais de governo eletrônico: a abordagem no Brasil e na Espanha. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 154-170, out. 2018.

MORTE-NADAL, T.; Esteban-Navarro, M. A. Competências digitais para melhorar o digital Inclusão em serviços de governo eletrônico: uma Revisão Sistemática de Métodos Mistos Protocolo. **Revista Internacional de Métodos Qualitativos**, [S.l.], v. 21, p.1-9, 2022.

MOTA, F. P. B.; SILVA, M. A.; SANTOS, J. G. Egov para quem? Perfil e desafios para os não-usuários no contexto brasileiro. *In*: XLVII Encontro da Associação Nacional de Pós- Graduação e Pesquisa em Administração (EnANPAD), 47., 2023. São Paulo. Anais [...]. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2023.

MUTTAQIN, M. H.; SUSANTO, T. D. The effect of website components on user trust in increasing the interest to use public administration service on e-government website. *In*:

SLAMIN, S. *et al.* (Eds.). **Proceedings of the 2019 International Conference on Computer Science, Information Technology, and Electrical Engineering (ICOMITEE)**. Indonesia; Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc, 2019. p. 30–36.

RASOOL, T.; WARRAICH, N. F.; RORISSA, A. Um estudo sobre a qualidade da informação em sites de governo eletrônico em Paquistão. *In*: Conferência Internacional sobre Teoria e Prática de Governança Eletrônica, 11., 2018. Irlanda. Anais [...]. Irlanda: Universidade das Nações Unidas, 2018.

SANTOS, L. C. F.; SILVA, J. P.; SANTOS, N. M. Variáveis que Influenciam o Uso de Iniciativas de E-Gov pela População: Uma Análise da Literatura. **Revista Brasileira de Gestão Pública**, [S.l.], v. 3, n. 1, p. 1-24, 2024.

SILVA, J. P.; SANTOS, L. C. F.; SANTOS, N. M. Percepções dos Usuários sobre Serviços de E-Gov no Brasil: Uma Análise Qualitativa. **Revista do Serviço Público (RSP)**, Brasília, v. 76, n. 3, p. 417-439, jul./set. 2025.

SINGH, M.; SAHU, G.P. Fatores-chave para aceitação de IS verde no segmento bancário: análise pragmática. **International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)**, v. 17, n. 1, p. 48-67, 2021.

VARGAS, L. C. M. *et al.* Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise sobre fatores de impacto na decisão de uso do cidadão. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 19, Edição Especial, Rio de Janeiro, nov. 2021.