



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I – CAMPINA GRANDE  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE LETRAS E ARTES  
CURSO DE LICENCIATURA PLENA EM LETRAS – LÍNGUA PORTUGUESA**

**ILAYNE DE SOUZA OLIVEIRA**

**DIFICULDADES LEITORAS NA PLATAFORMA *GOV.BR*: UMA REFLEXÃO  
ACERCA DO LETRAMENTO DIGITAL**

**CAMPINA GRANDE  
2023**

ILAYNE DE SOUZA OLIVEIRA

**DIFICULDADES LEITORAS NA PLATAFORMA *GOV.BR*: UMA REFLEXÃO  
ACERCA DO LETRAMENTO DIGITAL**

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) apresentado ao Curso de Licenciatura Plena em Letras Língua Portuguesa da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Licenciada em Letras Língua Portuguesa.

**Área de concentração:** Língua Portuguesa.

**Orientador:** Prof. Dr. Marcelo Vieira da Nóbrega.

**CAMPINA GRANDE  
2023**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

O48d Oliveira, Ilayne de Souza.

Dificuldades leitoras na plataforma Gov.br [manuscrito]: uma reflexão acerca do letramento digital / Ilayne de Souza Oliveira. - 2023.

38 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Letras Português)  
- Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Educação, 2023.

"Orientação : Prof. Dr. Marcelo Vieira da Nóbrega, Coordenação do  
Curso de Letras Português - CEDUC. "

1. Plataforma digital. 2. Letramento digital. 3. Linguagem. I. Título

21. ed. CDD 370

ILAYNE DE SOUZA OLIVEIRA

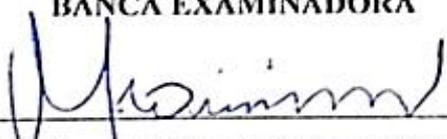
DIFICULDADES LEITORAS NA PLATAFORMA GOV.BR: UMA REFLEXÃO ACERCA  
DO LETRAMENTO DIGITAL

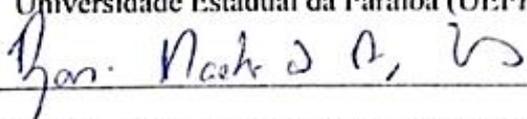
Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) apresentado ao Curso de Licenciatura Plena em Letras Língua Portuguesa da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Licenciada em Letras Língua Portuguesa.

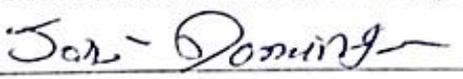
Área de concentração: Língua Portuguesa.

Aprovado em: 21/12/2023

BANCA EXAMINADORA

  
Prof. Dr. Marcelo Vieira da Nóbrega (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Me. Ranieri Machado Bezerra de Mello  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
Prof. Dr. José Josemir Domingos da Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

## AGRADECIMENTOS

A Deus, “Porque d’Ele e por Ele, e para Ele, são todas as coisas;” (Romanos 11, 36), pela sua infinita graça, misericórdia e providência em minha vida, que pelo Teu Santo Espírito me instruiu e por Seu Amor me sustentou até aqui. A Ele toda honra, louvor e glória para sempre!

Aos meus pais, que nunca mediram esforços para cuidar de mim, sempre me apoiaram e fizeram de tudo para o meu crescimento. A eles meu todo o meu amor e gratidão eterna.

Ao meu namorado, por todo incentivo, apoio e auxílio desde o princípio. Sua presença tem sido essencial na minha caminhada.

À Natália, Fábio, que foram minha segunda família, por todo acolhimento e consideração, pelo presente da minha pequena Rosa, que fez dos meus dias mais leves e felizes. A vocês minha sincera gratidão.

Aos meus amigos da faculdade; Albino, Regina, Alessandra, Sabryna. Pelas risadas, momentos, orações. Vocês tornaram esse processo muito mais prazeroso.

À Cananda, com quem pude criar um vínculo especial, e tenho partilhado as minhas alegrias, angústias, anseios, mesmo na maioria das vezes distante fisicamente está sempre presente, porque “perto estás, se dentro estás”. Obrigada pela sua amizade e pelos nossos “*podcasts*” diários.

Ao meu orientador, prof. Dr. Marcelo Vieira da Nóbrega, por todo ensinamento atenção e disponibilidade, por ser esse grande incentivador e apoiador da pesquisa proporcionando aos seus alunos a oportunidade crescer na carreira acadêmica.

A todos que fizeram e fazem parte minha história, que direta ou indiretamente contribuíram com a minha formação, e torceram pelo meu crescimento pessoal e profissional, gratidão!

## RESUMO

Esta pesquisa se propõe à análise dos níveis de letramento digital dos usuários da plataforma *Gov.br*, site do Governo Federal, que presta informações e serviços à população, funcionando como uma conta de identificação virtual, além de possibilitar o acesso a outras plataformas governamentais. Através do estudo dos dados coletados, via questionário no *Google forms*, aplicado aos colaboradores da pesquisa, e da observação da etapa de recuperação de senha dentro da plataforma, objetivamos investigar as supostas dificuldades que impactam o acesso do usuário ao sítio *gov.br*, partindo da análise da organização da linguagem, considerando-se variáveis como: vocabulário, grau de complexidade de acesso e níveis de inferência demandados. Como base teórica do letramento digital e multiletramentos ressaltamos: Coscarelli (2005), Rojo e Barbosa (2015) e Silva (2016). Os resultados apontaram que 98% usuários do *gov.br* estão entre 14 e 59 anos, e possuem grau de escolarização de nível médio a superior, com frequência diária às redes sociais. Portanto, trata-se de sujeitos em sua grande maioria com boas condições de letramentos. Entretanto, dentro desse mesmo grupo, foi possível constatar dificuldades de navegação na referida plataforma, quanto à disposição das informações na interface do sistema, bem como questões referentes à clareza das mensagens. Além desses pontos, ressaltamos também o quanto o Governo Federal faz uso dessa plataforma para controle e manipulação da vida privada dos indivíduos.

**Palavras-Chave:** Plataforma *Gov.br*; Letramento digital; Linguagem.

## ABSTRACT

This research aims to analyze the digital literacy levels of users of the *Gov.br* platform - a Federal Government website, which provides information and services to the population, and it functions as a virtual identification account, it also enable access to other government platforms. Through the study of collected data, by means of a questionnaire on Google Forms which it was applied to collaborators of this research and through the observation of the password recovery stage within the platform, we aimed to investigate the supposed difficulties that impact users in access the *Gov.br* website, by analyzing the language organization, considering its variables such as: vocabulary, degree of access complexity and levels of inference required. As a theoretical basis for digital literacy and multiliteracies, we based our research on the following authors: Coscarelli (2005), Rojo and Barbosa (2015) and Silva (2016). The results showed that 98% of the *Gov.br* website users are between 14 and 59 years old, having from a High School to an Undergraduate level and a daily use of social networks. Therefore, the vast majority of them are people with good literacy skills. However, within this same group, it was possible to observe difficulties in navigating the aforementioned platform, taking into account the arrangement of information in the system interface, as well as issues regarding the clarity of messages. In addition, we also highlight how much the Federal Government uses this platform to control and manipulate the private lives of individuals.

**Keywords:** *Gov.br* Platform; Digital Literacy; Language.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 01 –	Categorias de análise propostas a partir do questionário solicitado.	17
Figura 01 –	Questão 02	18
Figura 02 –	Questão 05	20
Quadro 02 –	Serviços utilizados pelos colaboradores dentro da plataforma <i>gov.br</i>	21
Figura 03 –	Questão 10	23
Figura 04 –	Questão 11	24
Figura 05 –	Questão 12	26
Quadro 03 –	Respostas da questão 13 (aberta) dadas pelos participantes da pesquisa	27
Imagem 01 –	Tela inicial do portal <i>gov.br</i> para recuperação de senha	29
Imagem 02 –	Mensagem de alerta apresentada na tela do dispositivo.	31
Imagem 03 –	Tela com os passos para recuperação de senha através de um banco.	32
Imagem 04 –	Tela inicial da primeira etapa de recuperação de senha pelo e-mail, envio de código.	33
Imagem 05 –	Etapa de criação de senha	33

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>11</b>
<b>3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA METODOLOGIA .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Letramento digital (convencional) e (an)alfabetismo (convencional) digital:     relações intrínsecas .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 Multiletramentos e multimodalidades e hipertexto .....</b>	<b>14</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1 Uma análise do perfil dos usuários da plataforma gov.br .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.1 Faixa etária.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.2 Nível de escolarização.....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.3 Acessibilidade e frequência às redes sociais e finalidades de uso da internet.....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.4 Conhecimento e/ou usabilidade da plataforma Gov.br.....</b>	<b>21</b>
<b>4.1.5 Nível de letramento, medido pelo grau de dificuldade, experienciado no uso da         plataforma Gov.br .....</b>	<b>23</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>35</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>36</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Vivemos hoje em um contexto de constantes inovações tecnológicas e da inserção cada vez mais acentuada das pessoas em ambientes virtuais. Os novos paradigmas da era digital possibilitaram que as informações circulassem e se massificassem de forma cada vez mais instantânea. Em vista disso, tudo tem se encaminhado para agilidade na resolução de problemas, e simplificar o acesso às informações configura um dos fatores mais importantes nesse contexto tecnológico. Com toda essa popularização, qualquer indivíduo que possua um aparelho com conexão de *internet*, tem na palma da sua mão, com apenas um clic, um arsenal infindável de informações. Entretanto, não implica dizer que todas sejam úteis a qualquer espectador que delas tem alcance. O fato é que de uma forma ou de outra, direta ou indiretamente, vivendo em sociedade, não há como ser alheio a esse universo da virtualidade.

As gerações das últimas cinco décadas são marcadas pelo período de ascensão digital, desde a inserção dos computadores pessoais (PCs) nos anos setenta, conforme Mendes (2006), e posteriormente o início da *internet*.

Desde então, a modernização e implementação de tecnologias vem atingindo todos os âmbitos da sociedade. O Governo Federal, por sua vez, com o intuito de melhorar a disponibilização de serviços públicos prestados à população, passou a se utilizar das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) através da implantação do programa de Governo Eletrônico, que teve início em 2000, Diniz et al (2009). Na atualidade, é o portal *gov.br* o responsável por integrar todos os canais digitais do Governo Federal. Sua instituição se deu pelo decreto 9.756, de 11 de abril de 2019, “(...) e tem como principal objetivo reunir, em um só lugar, serviços para o cidadão e informações sobre a atuação do Governo Federal”. (Brasil, 2023) Somente pelo *gov.br* se tem acesso aos websites institucionais da gestão federal, possibilitando aos cidadãos se relacionarem diretamente e de forma rápida com as organizações federais.

Apesar de estarmos diante de um grande avanço, é inegável que esse acontecimento gera impactos que nem sempre serão positivos em termos de acessibilidade. O primeiro destes impactos tem a ver com a nossa relação com esse mundo novo, com os requisitos exigidos para receber os novos formatos de apresentação da linguagem; e o segundo, é de que maneira essa linguagem tem sido pensada para os diversos usuários, com níveis de

leitura<sup>1</sup>/letramento<sup>2</sup> distintos, em relação aos ambientes virtuais. Esses questionamentos fazem parte de um campo de estudos da linguagem chamado de letramento digital, base desta pesquisa, usando como objeto de investigação a plataforma governamental, *gov.br*.

Esta pesquisa se configura de natureza qualitativa e caráter bibliográfico e descritivo. Nossa tese se prende à análise das condições de receptividade dos usuários da plataforma *gov.br* em relação à leitura/compreensão no meio digital, bem como à observação das peculiaridades da linguagem utilizada neste sítio. Como objetivo geral pretendemos investigar as dificuldades que impactam o acesso do usuário ao sítio *gov.br* - disponibilizado ao cidadão, pelo Governo Federal, para inúmeros serviços - a partir da análise da organização da linguagem na plataforma, considerando-se variáveis como: vocabulário, grau de complexidade de acesso, bem como níveis de inferência demandados. De maneira específica, buscamos: 1) Analisar a relação entre letramento digital e leitura a partir do público que utiliza a plataforma *gov.br*; 2) Verificar como as informações estão distribuídos na interface do sistema *gov.br*, observando a disposição da linguagem e dos recursos visuais; 3) Analisar na plataforma *gov.br* quais habilidades/mecanismos (extra)(supra)linguísticos que o usuário precisa acionar para que haja uma leitura efetiva a serviço da realização de seus objetivos.

Posto isso, a seleção do objeto desta pesquisa se deu sobretudo pelo alto nível de alcance social do *gov.br*, tendo em vista que é uma conta de identificação necessária para se ter acesso a outras plataformas governamentais importantes<sup>3</sup>, e também pela constatação, através do contato informal com usuários, de um grau considerável de dificuldade de acesso ao sítio *gov.br*. A nossa hipótese se funda na tese de que, sendo um

---

<sup>1</sup> Referente à leitura os PCNs definem que: “A leitura é o processo no qual o leitor realiza um trabalho ativo de compreensão e interpretação do texto, a partir de seus objetivos, de seu conhecimento sobre o assunto, sobre o autor, de tudo o que sabe sobre a linguagem etc.” (Brasil, 1998, p. 69) A BNCC, por sua vez, corroborando com os PCNs afirma que: “O Eixo Leitura compreende as práticas de linguagem que decorrem da interação ativa do leitor/ouvinte/espectador com os textos escritos, orais e multissemióticos e de sua interpretação (...)” ( Brasil, 2018, p.71)

<sup>2</sup> Sobre a noção de letramento Soares (2001) expõe: “Letramento é, pois, o resultado da ação de ensinar ou de aprender a ler e escrever: o estado ou a condição que adquire um grupo social ou indivíduo como consequência de ter-se apropriado da escrita” (Soares, 2009, p.18). O letramento está ligado à prática social, mesmo que o indivíduo não saiba ler e escrever pode ser letrado, desde que esteja inserido num meio onde ocorra as práticas de leitura e escrita.

<sup>3</sup> Acessar o portal do **Meu INSS**; acessar serviços do SUS através do **ConecteSUS** (vacinas, exames, medicamentos e histórico de saúde); apresentar pessoalmente documentos digitais como CPF e **CNH digital**; inscrever-se no **ENEM, SISU, FIES, PROUNI** dentre outros **processos seletivos** do Ministério da Educação; realizar **prova de vida** digital; dentre outros.

site tão importante, deveria disponibilizar melhor acessibilidade na linguagem, uma vez que o não êxito desta etapa impossibilita a navegação dos usuários em outros sites.

Ao partirmos dessas observações na plataforma *gov.br*, bem como do atual contexto de crescimento da leitura em ambientes digitais, detectamos a necessidade de problematizar o tema do letramento digital.

Nossa hipótese, é que o nível de letramento de uma grande parte da população ainda é baixo, e isso pode interferir, sim, nos processos de acesso aos sítios eletrônicos, no tocante a esta pesquisa, de modo especial, o *gov.br*. O pressuposto é que mesmo aquelas pessoas que sabem ler e escrever, em alguns casos, não têm domínio suficiente das ferramentas digitais, nem da sua linguagem, muito embora necessitem destas constantemente em seu dia a dia para os mais diversos fins. Sem descuidar de outra hipótese, também aqui levantada: a de que o problema da compreensão de leitura na plataforma *gov.br* atinge pessoas com níveis de estudo mais elevados, levando-nos a questionar se haveria inconsistências na linguagem do sistema.

Nossa justificativa, é que, tais discussões acerca dessa temática no meio acadêmico, impactam diretamente na formação de professores, que lidam com o ensino de linguagem e têm a missão formar um indivíduo leitor capaz de compreender as diversas formas de letramento no mundo. As contribuições se estendem para os estudos no campo dos letramentos, pois lançam um olhar para a realidade, promovendo uma reflexão sobre o que é ser letrado, e quais os critérios para tal, numa sociedade com letramentos múltiplos.

A reflexão aqui colocada contempla aspectos que vão além do ambiente escolar e reverberam no social, tendo em vista que ser letrado digitalmente tem sido quase uma necessidade básica para sobreviver numa sociedade movida por informações que circulam, na maioria das vezes, virtualmente.

Esta pesquisa realizou-se a partir da coleta e análise das impressões dos colaboradores, obtidas por meio da aplicação de questionários no *Google Forms* com usuários da referida plataforma. Fizemos um levantamento bibliográfico a respeito das noções de letramento, além de reflexões acerca das suas implicações para os usuários que do serviços lançam mão.

## 2 METODOLOGIA

O contato com o *gov.br* se deu, inicialmente, para a criação de uma conta cuja a finalidade primeira foi a inscrição para o Exame Nacional do Ensino Médio, posterior a isso, a plataforma foi acessada para serviços diversos: recuperação de senha, e-sus, Cadastro Único, emissão de antecedentes criminais e outros serviços relacionados ao exercício da cidadania.

Esta pesquisa, de natureza quali-quantitativa, exploratória e bibliográfica, utilizou como *corpus* de análise os resultados obtidos por meio da aplicação de um questionário *online*, via *Google forms*, a duzentos e três usuários da plataforma *gov.br*, durante o período de treze de setembro de 2023 a três de outubro do mesmo ano. O questionário foi aplicado aos usuário na faixa etária a partir dos quatorze anos de idade, com níveis de escolaridade distintos, que variavam entre o fundamental II incompleto até a pós-graduação. O compartilhamento do questionário ocorreu através do *WhatsApp*. A escolha deste público se deu de maneira mais abrangente, para que se fosse possível traçar um perfil dos usuários do *gov.br* de maneira geral, buscando compreender as suas impressões acerca desta ferramenta digital, bem como categorizar os distintos níveis de letramento, identificando as prováveis dificuldades que impactariam o acesso destes usuários a tal sítio.

Para esta pesquisa, todos deveriam atender aos critérios de alfabetização, conforme pontua Ribeiro (2003b) que é saber ler e escrever um bilhete simples, tendo em vista que é importante o indivíduo dominar as habilidades básicas de leitura e escrita para que seja possível fazer análise do seu desenvolvimentos em outros letramentos como é caso do digital.

Nossos colaboradores responderam a perguntas pessoais, relacionadas à faixa etária de idade: escolaridade, frequência e finalidade de uso das redes sociais, como também perguntas referentes à plataforma: conhecimento, usabilidades dos serviços, e dificuldade de navegação. Após a coleta dos dados, partimos para a análise das impressões dos usuários do *gov.br* e da etapa de recuperação de senha na plataforma, com a finalidade localizar possíveis inconsistências que, por ventura, estariam comprometendo a leitura e navegação neste sítio.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 Letramento digital (convencional) e (an)alfabetismo (convencional) digital: relações intrínsecas

As bases teóricas que norteiam esta pesquisa ancoram-se, para os conceitos de letramento digital, nos seguintes trabalhos: Coscarelli (2005); Coscarelli (2002); Barboza (2007); Ribeiro (2008), dentre outros. Tais teorias, apontam para o fato de que é necessário aos usuários dos meios virtuais compreenderem as informações nas plataformas digitais, e perceberem quais habilidades e mecanismos precisam ser acionados para que assim possam exercer sua cidadania.

A implementação das tecnologias em todas as áreas faz parte do processo histórico de desenvolvimento da humanidade. Concomitante a esse seguimento de modernização e digitalização, ocorre também a transformação da linguagem. Consequentemente, para a recepção e compreensão desta faz-se necessário uma leitura que vá além da decodificação das palavras, e adentre no universo de sentidos do virtual. Estamos falando do letramento digital, segundo Ribeiro (2008), são “Os níveis de domínio dos gestos e das técnicas de ler e escrever em ambientes que empregam tecnologia digital” (Ribeiro, 2008, p. 34). Assim, as habilidades de leitura e escrita que antes poderiam ser desenvolvidas apenas com o auxílio do lápis e papel foram ampliadas em decorrência da expansão destas para outros ambientes que superaram a realidade convencional se lançando na virtualidade.

Se antes se considerava apenas a divisão entre as pessoas alfabetizadas e não alfabetizadas, logo essa concepção foi superada. À medida em que foram ocorrendo os avanços tecnológicos novos termos foram surgindo. Desta forma, segundo Ribeiro (2008), nas concepções de “analfabytes e alfabytizados”, temos que o primeiro termo se refere às pessoas que mesmo sabendo ler e escrever não dominam os meios digitais que comportam o novo suporte linguístico que é a *internet*; já no segundo, em contraponto, seriam os indivíduos “alfabetizados digitalmente”.

Já vimos que para falar em letramento digital o conceito de alfabetização importa. Soares (2004) ressalta que os parâmetros que estabelecem uma pessoa ser ou não alfabetizada são variáveis. Houve um tempo em que saber assinar o nome era suficiente para considerar o indivíduo alfabetizado. Hoje, só é definido como tal, quem consegue ler e escrever um bilhete simples. Esta última definição já abarca a noção de letramento.

Considerando as avaliações sugeridas pela Unesco sobre alfabetização funcional, Ribeiro (2003b *apud* Soares 2003) afirma que

[...] é considerada alfabetizada funcionalmente a pessoa capaz de utilizar a leitura e escrita e habilidades matemáticas para fazer frente às demandas de seu contexto social e utilizá-las para continuar aprendendo e se desenvolvendo ao longo da vida. (UNESCO *apud* Rosa, 2013, p. 7)

De modo geral, podemos considerar que alfabetismo funcional e letramento assumem, por vezes, a particularidade de sinônimos. O alfabetismo funcional tem relação com o letramento digital à medida que supõe habilidades mais complexas de leitura e escrita. Coscarelli e Ribeiro (2005) trazem a seguinte abordagem:

Letramento digital diz respeito às práticas sociais de leitura e produção de textos em ambientes digitais, isto é, ao uso de textos em ambientes propiciados pelo computador ou por dispositivos móveis, tais como celulares e tablets, em plataformas como e-mails, redes sociais na web, entre outras. (Coscarelli e Ribeiro, 2005, n.p).

Apesar da semelhança com o letramento convencional, muitas pessoas alfabetizadas e com domínio das habilidades básicas de leitura, têm dificuldade de acessar algumas plataformas digitais como é o caso da conta *gov.br*. O cadastro nesse site é necessário para que se consiga ter acesso a outras plataformas governamentais, garantindo a identificação nos serviços digitais do governo (Brasil, 2023). Entretanto, as etapas como cadastramento, e, de modo especial, a recuperação de senha, são difíceis de entender já que exigem uma interpretação mais aprofundada do usuário pela série de solicitações que apresentam direcionamento para outras páginas, obrigando o acionamento de estratégias avançadas de inferência para compreensão da mensagem.

Coscarelli (2002) afirma que a inferência é de extrema importância para que se chegue à compreensão. Envolve o conhecimento trazido pelo leitor através de experiências anteriores de leitura, as informações presentes no próprio texto e a situação comunicacional. Juntos esses fatores contribuem para uma dedução do assunto abordado. A inferência é um dos primeiros aspectos a serem considerados na navegação, uma vez que, cada “clic” direciona o usuário para determinado espaço que conterà uma série de outras informações, e para se alcançar o objetivo almejado no acesso, é preciso saber onde cada aba irá levar.

Barboza e Nunes (2007) falam de três dimensões que existem na web importantes de serem consideradas pelos usuários desses ambientes digitais

(...) a arquitetura, que é a estrutura e organização da informação; a interface, que é o elemento existente entre o usuário e o computador, transmitido através da arquitetura; e a interação, que é a ação que os usuários atribuem aos elementos, baseados em como eles percebem a interface. (Barboza e Nunes, 2007, p. 23)

Ainda conforme Barboza e Nunes (2007), tais fatores citados anteriormente, arquitetura, interface e interação, se relacionam com a questão da inteligibilidade e legibilidade em relação ao texto. A primeira refere-se ao grau facilidade e conforto de ler, e a segunda trata da própria possibilidade de ler, de reconhecer ou não as palavras. A compreensão será o resultado do sucesso desses dois fenômenos. A inteligibilidade merece especial atenção, principalmente no ambiente virtual, porque influencia no êxito da leitura e, por conseguinte, no entendimento do que é lido.

### 3.2 Multiletramentos e multimodalidades e hipertexto

De início, faz-se necessário esclarecer a distinção entre os conceitos de **multiletramentos** e **letramentos múltiplos**. De acordo com Rojo e Almeida (2012) este último limita-se ao apontamento da diversidade das práticas de letramento, independente do seu valor na sociedade; já o primeiro conceito especifica duas categorias de multiplicidade. Rojo e Barbosa (2015) apresentam essas duas definições trazidas pelo Grupo de Nova Londres ligadas ao prefixo “multi”; o multiculturalismo, que trata da multiplicidade de culturas, e a multiplicidade de linguagens/multissemiose e de mídias.

Pensemos, inicialmente, no vocábulo multimodalidade. Segundo Moraes e Teixeira (2021), é utilizado para se referir a diversas expressões da linguagem, imagens, músicas, vídeos, memes e *gifs*. No princípio, a multimodalidade estava ligada à linguística textual, voltada às questões de coesão e coerência, bem como o próprio texto de forma múltipla. Nos anos 2000, o uso da *internet* se expandiu e a maior aproximação com os meios de difusão de informação fez com que a concepção de texto mudasse para a ideia de multimodal, sendo esta expressão correspondente à utilização dos signos linguísticos para além do texto escrito, em forma de imagem; da união entre imagem e texto, sons, vídeos, músicas e demais variações existentes na *web*.

Cope e Kalantzis (2000 *apud* Silva 2016) reiteram que a seleção da expressão multiletramentos é movida pela multiplicidade cultural e linguística e pela diversidade de

meios de comunicação. As formas representativas envolvidas nesse conceito se alteram conforme o contexto e a cultura, sendo mais vasto do que meramente a língua. Os atuais canais de comunicação vêm reorganizando a forma como utilizamos a linguagem, de modo que a sua significação assume cada vez mais os aspectos multimodais.

Ainda conforme Cope e Kalantzis (2000 *apud* Silva, 2016, p. 2) “A Pedagogia dos Multiletramentos tem uma visão de mente, sociedade e aprendizagem baseada na suposição de que a mente humana é incorporada, situada e social.” Isto é, o saber que adquirimos provém das experiências que vivenciamos no meio social e das relações estabelecidas com os indivíduos que participam desse mesmo contexto.

As autoras Rojo e Barbosa (2015) tecem uma crítica sobre a instituição escolar a respeito da supervalorização da cultura considerada como “cultura” que continua sendo priorizada, ao passo que os novos letramentos e as práticas e gêneros disseminados nos espaços da cultura digital e de massa, nesse contexto de hipermodernidade, não têm sido devidamente relevados. A escola precisa retratar em seu currículo as transformações sociais no âmbito das tecnologias e habilitar os alunos para as práticas nas redes, de modo que eles tenham contato com construções de culturas diversas e com os gêneros difundidos nos meios digitais, e possam

(...)refletir sobre participações, avaliar a sustentação das opiniões, a pertinência e adequação de comentários, a imagem que se passa, a confiabilidade das fontes, apurar os critérios de curadoria e de seleção de textos/produções, refinar os processos de produção e recepção de textos multissemióticos. ( Rojo e Barbosa, 2015,p.1)

Como já se pode inferir, as multimodalidades de linguagens presente na sociedade requerem multiletramentos, novas práticas, tanto de produção nos meios digitais, através das ferramentas de vídeo, áudio, edição de imagens, dentre outros, como também, conforme Rojo e Almeida (2012), a capacidade de analisar criticamente o que foi produzido.

Lemke (2010) pontua que a significação das imagens e palavras, acessadas pela leitura ou audição, mudam de acordo com o contexto em que se encontram, e em se tratando das mídias não há uma fixidez de significado uma vez que tanto a palavra quando a imagem se modificam pelo contexto uma da outra. Portanto, a língua não admite concepções de sentido de maneira isolada, o seu funcionamento depende do enquadramento no espaço que é aplicada.

Se de um lado importa a conjuntura na qual a língua é utilizada, de outro é necessário pôr em discussão as competências de análise e produção das multimídias

Quando se fala da leitura e escrita que acontece nas mídias digitais, uma nova categoria textual se apresenta. Estamos falando do **hipertexto**. Observa-se nele uma nova roupagem da linguagem impressa adaptada para o virtual, com organização própria desse meio de circulação como a automaticidade de acesso a novos textos encadeados entre si. Berk e Devlin (1991) assim definem hipertexto:

Tecnologia de leitura e escrita não-seqüenciais. O termo hipertexto refere-se a uma técnica, uma estrutura de dados e uma interface de usuário. [...] Um hipertexto (ou hiperdocumento) é uma coleção de textos, imagens e sons – nós – ligados por atalhos eletrônicos para formar um sistema cuja existência depende do computador. O usuário/leitor caminha de um nó para outro, seguindo atalhos estabelecidos ou criando outros novos. (Berk; Delvlin, 1991, p.543)

Como se pode constatar, a exemplo de sites como *o gov.br*, o trabalho com texto atinge uma dimensão mais complexa superando os parâmetros convencionais do impresso. A linearidade é quebrada e os elementos gráficos e sonoros ganham a liberdade de multiplicar-se num espaço ilimitado de construções textuais, assumindo, por conseguinte, um caráter pluralista por essência, pois não se prende a uma única estrutura. A dinamicidade envolta nesse processo dá conta de suplantar as demandas emergentes no espaço virtual, uma vez que possibilita a vinculação das informações pelos chamados *hiperlinks* “que permitem efetivar ágeis deslocamentos de navegação *on line*, bem como realizar remissões que possibilitem acessos virtuais do leitor a outros hipertextos de alguma forma correlacionados” (Xavier, 2002, *apud* Koch, 2007, p 26). A coexistência de todos esses recursos, dentro desse grande veículo que é a *internet*, pressupõe um alcance comunicacional substancialmente superior a qualquer outro meio de disseminação de conhecimento.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 Uma análise do perfil dos usuários da plataforma *gov.br*

Apresentamos no quadro abaixo seis categorias de análise, propostas a partir dos resultados coletados no questionário proposto, base analítica que subsidiará os estudos. As respostas obtidas objetivavam descobrir: 1) o nível de escolarização dos usuários do *gov.br*; 2) a frequência de acesso à *internet*; e 3) o grau de dificuldade de acesso à plataforma *gov.br*, levando em consideração o vocabulário e a disposição das informações dentro do site.

**Quadro 01** –Categorias de análise propostas a partir do questionário solicitado.

CATEGORIAS	QUESTÕES
1. Faixa etária	1- Qual a sua idade?
2. Nível de escolarização	2- Qual nível de escolaridade?
3. Acessibilidade e frequência às redes sociais e Finalidade de uso da <i>internet</i>	3- Você possui computador, <i>tablet</i> ou aparelho celular com conexão de <i>internet</i> ? 4- Com que frequência você acessa à <i>internet</i> ? 5- Você usa a <i>internet</i> para fazer leituras seja nas redes sociais, sites de notícia ou com a finalidade de estudar?
4. Conhecimento e/ou usabilidade da plataforma <i>Gov.br</i>	6- Você já ouviu fala da plataforma <i>gov.br</i> ? Você conhece a plataforma <i>gov.br</i> , bem como os serviços por ela oferecidos? 7- Se você já utilizou a plataforma <i>gov.br</i> , o fez para qual(is) serviços?
5. Nível de letramento, medido pelo grau de dificuldade, experienciado no uso da Plataforma <i>Gov.br</i>	8- Você já precisou de ajuda em algum momento pra acessar a plataforma <i>gov.br</i> em algum serviço, instituição, Banco, etc? 9- Você precisa da ajuda de outra pessoa para acessar o <i>gov.br</i> ? 10- Se você já utilizou, sem ajuda de ninguém, a plataforma <i>gov.br</i> , conseguiu concluir o serviço desejado? 11- Qual grau de dificuldade encontrado nessa plataforma? 12- Se sentiu dificuldade ao manusear a plataforma, em que consistiu o problema? 13- Caso tenha selecionado "outros", descreva abaixo qual dificuldade você encontrou no manuseio da plataforma.

Fonte: Elaborado pelo autor, 2023.

#### 4.1.1 Faixa etária

A primeira questão da nossa categoria constatou que 98% dos colaboradores estão na faixa etária entre 14 e 59 anos. Destes, 65% estão abaixo dos 29 anos, ou seja, a maioria

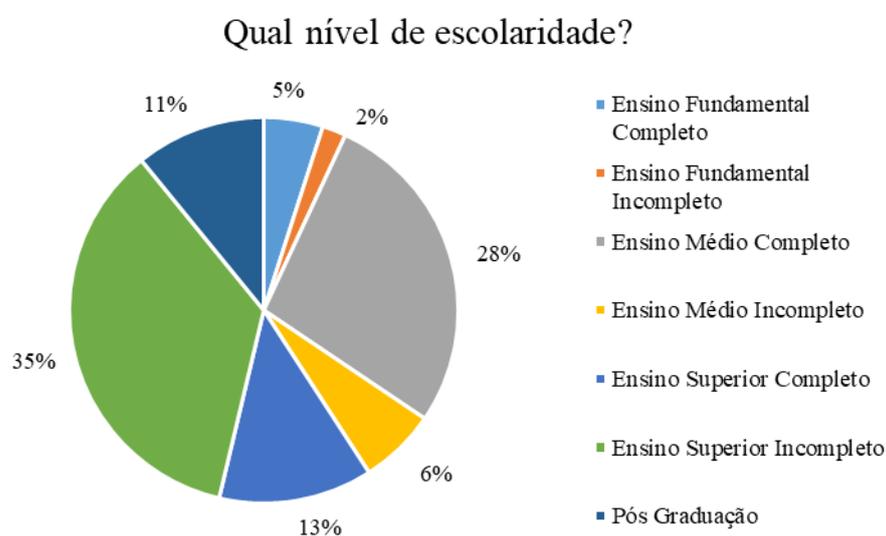
dos usuários do *gov.br* são jovens. Este grupo se enquadra na chamada geração Y ou geração da *internet*, que, conforme apresenta Coelho (2012), é o conceito atribuído aos que nasceram após a década de 80, e que portanto tiveram o seu crescimento e desenvolvimento marcados por uma época de intensas mudanças tecnológicas. Por esta razão, podemos inferir que para este público jovem o que se passa nos ambientes virtuais, todo contexto de informatização nos diversos segmentos da sociedade, é uma realidade natural e inerente ao seu cotidiano.

Na categoria a seguir, analisaremos o grau de escolaridade dos nossos colaboradores a fim de compreendermos a que categoria de letramento eles pertencem, quais habilidade de leitura e escrita dominam, fatores que influenciam diretamente no desenvolvimento de outros letramentos, inclusive o digital. Vejamos.

#### 4.1.2 Nível de escolarização

O gráfico a seguir, detalha o nível de escolaridade dos colaboradores.

**Figura 01** - Questão 02



**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

Nesta categoria, temos nitidamente configurado um público bem instruído em sua grande maioria. 88% dos colaboradores possuem no mínimo o ensino médio incompleto. Ao se comparar com a questão 1, que trata da faixa etária de idade - cujo resultado indica que a maioria dos entrevistados são jovens contemporâneos da era digital - podemos

entender que esse mesmo público jovem seja também o mais escolarizado.

Sobre a relação educação escolar/acadêmica e competências digitais “O letramento digital pode acontecer por meio de agências as mais diversas, independentemente da escola. Mas também ela pode ser uma das agências fundamentais.” (Ribeiro, 2008, p.39) A autora ainda acrescenta que o letramento digital pode se iniciar no texto impresso e posteriormente estender-se para os ambientes digitais pois existe muita semelhança nas ações em ambos os meios.

Entretanto, o fato de termos um público jovem com alto nível de escolarização não quer dizer que sejam, com efeito, do ponto de vista digital, letrados. Independentemente de terem nascido ou não num período de ascensão tecnológica, isso “não define as capacidades de usar as TDIC de forma consciente e para realizar tarefas de estudo ou trabalho” (Azevedo et.al, 2018, p. 620). Para que sejam indivíduos de fato capazes de atuar nesse contexto frenético de bombardeio de informações, é necessário muito mais do que ter simplesmente nascido cercado de recursos tecnológicos, “O uso consciente das tecnologias deve ser ensinado e aprendido, como qualquer outra habilidade cognitiva” (Azevedo et.al, 2018, p. 620).

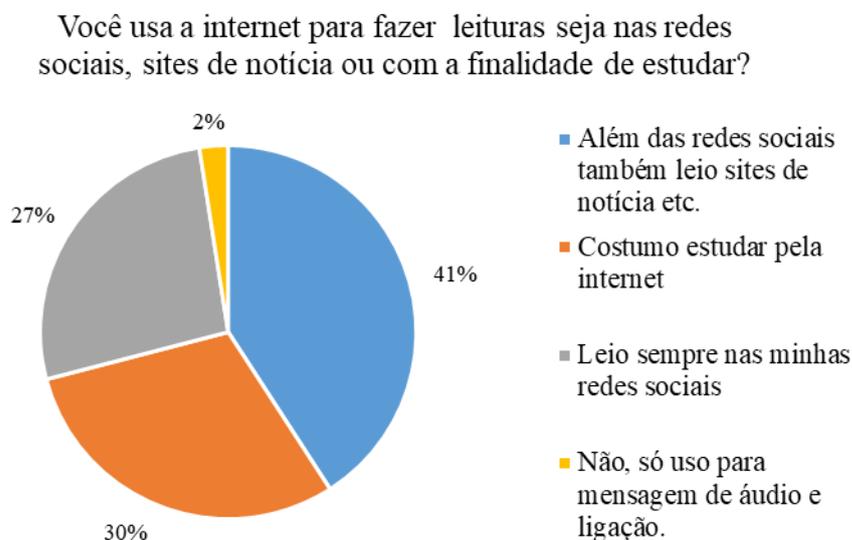
Portanto, é importante saber até que ponto os usuários do *gov.br* estão habituados com o meio digital, como se dá o contato com a *internet* e as redes sociais, para só então se ter uma estimativa do quão são letrados digitalmente. Vejamos a seguir na próxima categoria.

#### ***4.1.3 Acessibilidade e frequência às redes sociais e finalidade de uso da internet***

Nesta categoria, investigamos as condições de acesso à *internet* dos usuários *gov.br*, bem como o propósito de utilização da web para eles. Para isso, os interpelamos a respeito do acesso às redes sociais, das ações relativas à leitura e atividades de estudos

Os dados apontam que 100% dos colaboradores dispõem de aparelho com acesso à *internet* e fazem uso das redes sociais diariamente. Partindo de tal constatação, inferimos que as supostas dificuldades de compreensão em ambientes virtuais não estariam ligadas a uma carência na acessibilidade.

No gráfico a seguir, observamos a finalidade de uso da *internet* dos sujeitos participantes desta pesquisa, para que possamos determinar uma caracterização que os categorize enquanto internautas.

**Figura 02** – Questão 05

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

Observamos uma descrição bastante variada e quase proporcional das respostas dadas pelos internautas referente à finalidade do uso da *internet*. Em outras palavras, quase a totalidade, 98% dos colaboradores, ora usam a *internet* para leituras gerais, ora para acessarem suas redes sociais ou para seus estudos. Mais uma vez, os dados apontam para a constatação de que a *internet* está a serviço dos processos de letramento.

Com base nessa disposição, temos delineado o perfil de internautas, em seu maior número, bem informatizados e habituados à linguagem multimodal apresentada nas redes. Em se tratando da leitura de textos eletrônicos, é importante considerar também o letramento visual “diretamente relacionado ao entendimento da informação visual não apenas como um adorno da informação verbal, mas como um elemento semiótico que agrega sentido ao texto.” (Barbosa, Araújo e Aragão, 2016, p. 234). Essa propriedade do visual exige do leitor o desenvolvimento de aptidões de leitura que englobe a interpretação de recursos extratextuais, considerando elementos como cores e símbolos e demais representações gráficas presentes no meio virtual.

O que já temos delimitado dos nossos colaboradores é que, além de serem majoritariamente jovens bem escolarizados, também dispõem de certa fluência digital pelas experiências cotidianas nas redes sociais. Entretanto, resta-nos saber se isso influencia positivamente o acesso à plataforma *gov.br*. Veremos a seguir, nas próximas categorias, a relação dos nossos colaboradores com a plataforma em questão.

#### 4.1.4 Conhecimento e/ou usabilidade da plataforma Gov.br

Dentro desta categoria, nos propomos a investigar se os participantes da pesquisa já tiveram algum contato com a plataforma *gov.br*, se sabiam sua função e se já haviam feito uso dela em algum momento.

Os resultados apresentados indicam que 93% dos colaboradores já ouviram falar da plataforma *gov.br* e 74,9% a conhecem, inclusive têm conhecimento dos serviços por ela oferecidos. Não conseguimos deduzir, pelos resultados obtidos, em que faixa etária estão inseridos os 25% dos colaboradores que desconhecem a existência da plataforma. Entretanto, o que podemos deduzir é que – se 87,7% dos colaboradores possuem pelo menos o ensino médio – isso prova que certamente uma parte considerável dos 25% que desconhecem fazem parte de um rol de colaboradores com médio a elevado grau de instrução. Por sua vez, desconhecer a existência de tal mídia não quer dizer, necessariamente, não serem letrados do ponto de vista digital. Pode-se tratar apenas de uma questão do nível de letramento do sujeito, conforme apresenta Lima (2015)

(...) ele pode ser letrado digital em um contexto e não ser letrado digital em outro contexto, sendo assim, pode saber manusear uma ferramenta e não saber manusear outra ferramenta diferente (...) Um indivíduo pode realizar uma prática de letramento através de um vídeo, por exemplo, e para isso pode precisar apenas apertar o *play*, para gravar o vídeo, e o *stop*, para finalizá-lo. (Lima, 2015, p. 29)

Entretanto, ampla campanha de conscientização da importância dos serviços do *gov.br* precisa ser feita urgentemente, a fim de promover um maior conhecimento da plataforma e possibilitar que mais usuários tenham autonomia no acesso às informações.

Observaremos, no quadro a seguir, os serviços utilizados pelos colaboradores desta pesquisa dentro da plataforma *gov.br*.

**Quadro 02** - Serviços utilizados pelos colaboradores dentro da plataforma *gov.br*

Classificação das categorias de respostas em relação aos serviços utilizados pelos colaboradores	Tipos de serviço	Quantidade de respostas
Exercício da cidadania	Enem, Inss, Carteira de trabalho, Enade, CNH digital, alistamento, quitação eleitoral, matrícula do Capes, SUS digital, Cadastro único, CNIS, certificado de vacinação, programas sociais, caixa tem, AVAMEC, matrícula no ensino superior, consultar cpf, NIS, PAT, INEP	117

Mundo do trabalho	FGTS, microempresas, cartões caixa, PIS, pesquisas de trabalho,	13
Outras	Pesquisa sobre temas de saúde, entrada de processos, ler informações, google, E-gestor, Informações pessoais, inscrições, assinatura digital, atualização de senhas, acesso a outras plataformas, agência nacional de mineração, associação dos pescadores, criar uma conta, declaração de imposto de renda, E-CAC, para fazer atividades, receita federal, serviços diversos, respostas negativas	73

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

É vasto o uso da plataforma *gov.br* principalmente no que se refere às ações de exercício da cidadania como acesso a benefícios sociais, previdência, saúde e educação. Esse resultado vão ao encontro com o que apresenta Reck e Hübner (2021)

Segundo o Ministério da Economia, o Governo Federal atingiu 1.000 serviços públicos digitalizados em menos de dois anos e popularizou o acesso online da população, facilitando e agilizando a solução de suas demandas. No ranking dos serviços mais acessados estão: Consultar restituição de imposto de renda; Sacar o Abono Salarial; Consultar CPF; Obter a Carteira de Trabalho; Emitir Certidão de Antecedentes Criminais e Realizar Inscrição no INSS. Ainda, é disponibilizada listas gerais com os serviços transformados por ano (2019, 2020 e 2021). (Reck e Hübner, 2021, p. 1086)

Tais levantamentos, apontam para a funcionalidade da digitalização dos serviços que o Governo Federal se propôs a disponibilizar ao cidadão de forma online.

Uma questão crucial que aqui se levanta, no entanto, é: a concentração de serviços nesta plataforma deixa margem a uma constatação irrefutável: o controle direto e preciso que o Estado detém acerca da vida privada dos seus cidadãos, quer seja através da distribuição, redefinição, readequação e/ou replanejamento de programas e políticas sociais, quer - e esta parte é bastante delicada – acerca do domínio da vida privada das pessoas, em especial do controle de gestão e emissão de documentos em geral.

Uma vez identificados quais serviços os nossos colaboradores utilizam na plataforma *gov.br*, seguiremos para próxima categoria, analisando as dificuldades de compreensão na navegação encontradas neste sítio.

#### 4.1.5 Nível de letramento, medido pelo grau de dificuldade, experienciado no uso da plataforma Gov.br

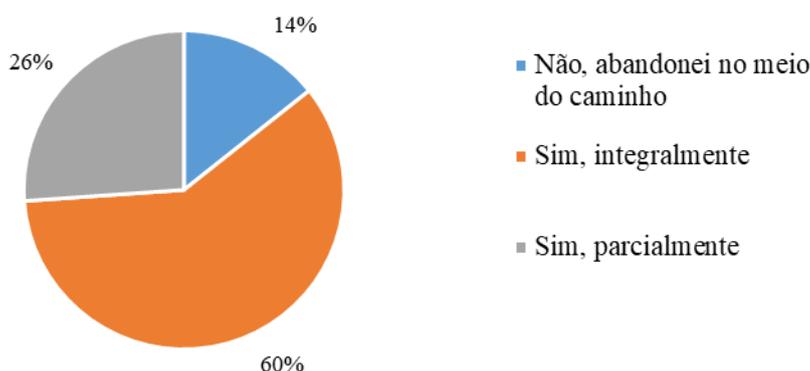
Nesta categoria, pretendemos avaliar a acessibilidade da plataforma *gov.br* de maneira mais geral, com intuito de identificar dificuldades na navegação: possíveis problemas no vocabulário, disposição das informações na interface do sistema, falta de clareza nas mensagens que aparecem na tela e outras inconsistências de ordem linguística que venham a prejudicar o entendimento do internauta.

Primeira constatação: quase 90% dos colaboradores afirmaram que não necessitam de ajuda para acessarem à plataforma. Quando a questão se referia ao exercício da cidadania – acesso da plataforma em bancos e/ou demais instituições - os resultados não foram diferentes: 95% dos colaboradores, ou nunca, ou raramente, precisaram de ajuda para acessar à plataforma em busca de algum serviço oferecido. Tais resultados apontam para a constatação de que os níveis de letramento dos colaboradores, mais uma vez, fazem a diferença, já que 87,7% destes possuem, no mínimo, o ensino médio. Reforçando essa questão, vemos em Kleiman (1995) apud Mendes; Spanhol; Souza (2018) que é a escola uma das principais agências de letramento. Portanto, é nela e nas instituições de ensino, o espaço, por excelência, de desenvolvimentos das habilidades de leitura e escrita. Sem descuidar que também destas competências depende, em maior ou menor grau, a formação do indivíduo letrado digitalmente.

Os dois gráficos a seguir, demonstram a experiência dos colaboradores quanto à realização das ações de acesso a serviços na plataforma e o grau de dificuldade encontrado.

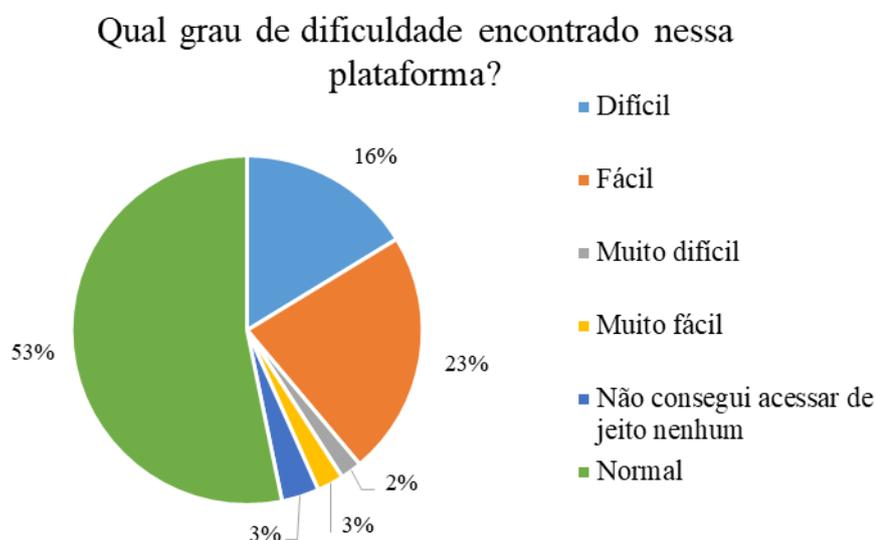
**Figura 03** - Questão 10

Se você já utilizou, sem ajuda de ninguém, a plataforma *gov.br*, conseguiu concluir o serviço desejado?



**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

**Figura 04 - Questão 11**



**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

Constatamos na figura 03, que, apesar da maioria das pessoas conseguirem ir até o fim na realização dos serviços acessados no site, 40,4% disseram que, ou concluíram parcialmente a demanda ou abandonaram no meio do caminho. Logo, inferimos que dentro deste grupo, dos 40,4%, estão também pessoas com elevado grau de instrução, já que os dados revelam que 87,7 % dos colaboradores têm no mínimo ensino médio completo.

Este é um fato muito impactante, pois, se o acesso à cidadania de pessoas com média a elevado nível de instrução é comprometido, muito mais o será para aquelas indivíduos com baixo e/ou inexistente grau de escolaridade. Conforme Couto e Silva (2022) devido à baixa escolarização, podem sentir maior dificuldade para encontrar uma oportunidade de trabalho e renda que lhes propiciem uma vida digna. O que faz desses sujeitos os que mais necessitam da assistência dos programas sociais disponíveis no *gov.br*, como o Cadastro Único, que dá acesso ao Bolsa Família, por exemplo. E, uma vez que não se consegue ter o acesso devido, corre-se o risco de atenuar a exclusão social pela segregação digital.

Partindo agora para a figura 04, observamos nesse quesito, que 76% considera o acesso à plataforma *gov.br* num grau de normal a fácil, 16% afirma ser de difícil acesso e as demais alternativas apresentam um percentual abaixo de 5% para “*não consegui acessar*

*de jeito nenhum*”, *“muito fácil”* e *“muito difícil”*, respectivamente, numa escala decrescente. Somadas as respostas que sinalizaram para dificuldades no acesso, constatou-se que o percentual passa dos 20%. É Possível deduzir, a partir disso, que dentro desse percentual estão também incluídos os 27% das pessoas que costumam fazer leituras nas redes sociais diariamente.

Cavalcante (2023) discute em seu trabalho sobre a digitalização do serviços públicos. Afirma que o Brasil se destacou em pesquisas no ano de 2022 pela implantação do governo digital. Entretanto, em outras pesquisas desse mesmo ano, sobre acessibilidade na *internet* brasileira

(...)afirmam que menos de 1% dos sites presentes no domínio “. gov.br” estão de acordo com todos os princípios de acessibilidade testados (...). Esse cenário abre a discussão sobre o quanto as informações e serviços disponíveis pelo processo de implementação do governo digital estão realmente atingindo a pluralidade da população brasileira, e se esse acesso está ocorrendo de forma completa e satisfatória. (...) As falhas encontradas em avaliações de acessibilidade são apenas uma tangente técnica ao problema de acesso à informação dentro do cenário de sites governamentais, visto que por serem serviços com caráter universal, esses deveriam garantir que as informações disponíveis estão sendo compreendidas por todo e qualquer cidadão que o acessa. (Cavalcante, 2023, p. 2)

O autor ainda reafirma que o não êxito no acesso a esta plataforma não significa tão somente o fracasso na realização de uma atividade qualquer, “mas sim que um serviço público acabou não estando realmente disponível para a população, levando a um cenário de exclusão para aquelas pessoas que não conseguiram o acessar.” (Cavalcante, 2023, p. 2)

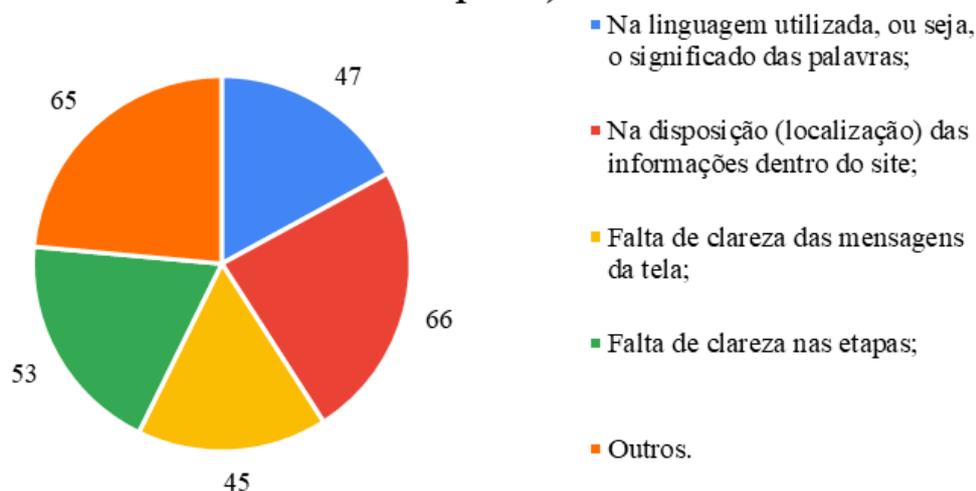
É esta realidade que detectamos por parte dos usuários *gov.br* no decorrer desta pesquisa. Os 20% que relatam dificuldade no acesso à plataforma, dentre os quais, 14% abandonam a ação no meio do caminho por não conseguirem concluir seus objetivos, estão, de certa forma, sendo excluídos de um serviço público que na prática deveria ser acessível a todos.

Uma vez detectadas essas questões, nos deteremos a partir de agora em localizar onde residem os problemas geradores de dificuldades na compreensão da plataforma *gov.br*. Vejamos as questões a seguir.

No gráfico abaixo, temos a descrição dos problemas apontados pelos nossos colaboradores no acesso ao *gov.br*. A questão colocada, permitia a marcação de mais de uma opção de resposta.

**Figura 05**– Questão 12

Se sentiu dificuldade ao manusear a plataforma,  
em que consistiu o problema? (pode marcar mais  
de uma resposta)



**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

Observamos nos dados acima, que os empecilhos que dificultam a leitura e, por consequência, a compreensão dentro do *gov.br*, são de natureza vasta. Em suma, todas as proposições sugeridas foram confirmadas, e apontaram problemas: na distribuição dos dados na interface do sistema, o que representa um obstáculo para encontrar os meios de realizar alguma ação desejada; objeções quanto à clareza das etapas – que requer muitas inferências como veremos adiante; impasses quanto à linguagem no que concerne ao significado e reclamações relacionadas às das mensagens que aparecem na tela.

Se comparadas as respostas das alternativas propostas na figura 5, a maioria resultou em valores quase proporcionais, talvez pela possibilidade de optar por mais de uma alternativa. Isso fez com que a soma de todas as respostas ultrapassasse o número dos colaboradores que participaram da pesquisa. Os que marcaram a opção “outros” descreveram suas dificuldades na questão seguinte, cujas respostas veremos expostas no quadro 03 mais adiante.

De toda forma, é inquestionável a existência de problemas que comprometem a leitura neste site, e, como já se sabe, tais empecilhos pouco teriam a ver com os níveis de letramento dos usuários, uma vez que já se comprovou tratar-se de indivíduos, em sua grande maioria, bem escolarizados e habituados a leituras digitais em seu cotidiano.

**Quadro 03** - Respostas da questão 13 (aberta) dadas pelos participantes da pesquisa. (Obs.: esta pergunta era destinada às pessoas que marcaram a alternativa “outros” na questão 12, e não constava no formulário como obrigatória. Por essa razão, só obtivemos 43 respostas)

<b>Caso tenha selecionado "outros", descreva abaixo qual dificuldade você encontrou no manuseio da plataforma.</b>	
“perguntas sobre o site”	1
“Como tudo no Brasil é a plataforma também, mas acho que perda de conexão e vazamentos de dados são os grandes problemas do site.”	1
“Não saber ao certo o que a plataforma pode fazer a mais além de adicionar documentos digitais e realizar prova de vida.”	1
“Validação, senha e quem me ajudou tem um nível de escolaridade menor que o meu. Acredito que o problema não seja tanto na plataforma, mas no meu letramento digital.”	1
“Devido Nunca ter utilizado o programa na primeira vez que acessei senti algumas dificuldades.”	1
“Dificuldade de recuperar senha”	1
“Algumas funções”	1
“As vezes o sistema mesmo que complica com senhas inadequadas.”	1
“Dependendo do serviço a ser utilizado vc precisa recuperar as senhas e isso as vezes é chato.”	1
“Ter que criar uma conta para poder acessar alguma petição ou abaixo assinado que seja pela plataforma.”	1
“É burocrático o processo, mas entendo que por se tratar de informações pessoais, seja necessário”	1
“ACREDITO QUE DISPONIBILIZAR TODOS OS SERVIÇOS EM UMA ÚNICA PÁGINA, VIABILIZARIA O ACESSO.”	1
“reconhecimento facial”	1
<b>Outras respostas</b>	<b>Nº</b>
“nenhuma”	21
“não utilizei exatamente”	1
“eu acredito que o que falta às pessoas que sentem dificuldade no acesso à plataforma é a impaciência de ler às instruções.”	1
“já respondi”	1

“Não utilizei”	5
“Não consigo acessar de maneira alguma !”	1

**Fonte:** Elaborado pelo autor, 2023.

Percebemos, no quadro acima, que 30 das 43 pessoas que marcaram a alternativa “outros” relataram não sentir dificuldade com a plataforma. No entanto, isso não faz das outras 13 respostas menos importantes, principalmente se considerarmos o fato de que cada uma delas representa um obstáculo apontado pelo usuário. Portanto, todo e qualquer empecilho que comprometa a acessibilidade é um agravante da exclusão social no exercício da cidadania.

Para melhor compreendermos os problemas de acessibilidade apontados pelos colaboradores desta pesquisa, faremos a análise da etapa de recuperação de senha dentro da plataforma. Esta escolha, se deu pela análise do quadro 03 acima que sinalizou três respostas cuja dificuldade relatada envolvia problemas com a senha.

Para se ter acesso à plataforma, é necessário um *login*, que consiste no preenchimento do CPF e uma senha de acesso. “As contas *gov.br* possuem três níveis de autenticação: bronze, prata e ouro. Tais níveis dizem respeito à forma como essas contas foram criadas e/ou validadas” (Bione et al, 2022, p.30). Estes, por sua vez, estão relacionados à segurança dos dados, e cada nível define quais tipos de serviços digitais poderão ser feitos por meio do *gov.br*. Tudo dependerá da opção de recuperação de senha escolhida pelo usuário. Quanto mais se concedem informações, mais direitos se tem de usufruir dos serviços. Podendo até se dizer: quanto mais letrado digitalmente o indivíduo for, mais beneficiado será.

Cada opção de recuperação de senha corresponderá a um dos níveis de autenticação. Na imagem a seguir, temos a representação da página inicial do *gov.br* com as orientações e opções para recuperação do acesso a conta.

**Imagem 01** - Tela inicial do portal *gov.br* para recuperação de senha

gov.br

Órgãos do Governo | Acesso à Informação | Legislação | Acessibilidade

Entrar com o gov.br

Portal do Servidor

O que você procura?

Temp > Recupere a senha GOVER

## Recupere a senha GOV.BR

Publicado em 05/05/2022 11h10 | Atualizado em 01/07/2022 16h44

Compartilhe: f X in

Esqueceu sua senha GOVER? Está com dificuldade para recuperar sua conta?

Existem 4 opções para recuperar a sua senha GOV.BR:

- Reconhecimento Facial
- Bancos Credenciados ou Internet Banking
- E-mail
- Celular

Siga as dicas do VIDEO e obtenha a sua senha!

Como recuperar a senha de sua c...  
Assistir m... Compartilhar...

OFFICIAL

Assistir no YouTube

**Fonte:** Página do portal do servidor *gov.br*.

Na tela inicial, nos deparamos com informações bem explícitas sobre as opções de recuperação de senha, seguidas de um vídeo que ilustra esta ação em cada opção mencionada. Apesar de muito didático, apresenta seu primeiro problema: a solicitação para a utilização de um outro aparelho, no caso o celular, para realização do serviço, torna a etapa complexa, excessivamente detalhista, prolixa e, com efeito, de difícil realização.

Por outro lado, também não há, nesta página inicial, nenhuma indicação de *link* ou janela que leve o usuário a resolver o problema da senha na página em que ele se encontra. Temos, pois, constatado o primeiro problema apontado pelos colaboradores na figura 5: a disposição das informações dentro do site.

Observamos, ainda, na figura 06, a ocorrência do termo em inglês “*internet Banking*”. Além de ser pouco conhecido para um usuário comum, não é acompanhado de nenhuma informação e/ou explicação que esclareça do que se trata. O que foge dos

parâmetros da Linguagem Cidadã, cuja definição apresenta a Controladoria Geral da União (CGU):

É aquela clara, concisa, objetiva, desburocratizada. Mais do que isso, é aquela que atenta para o contexto sociocultural da pessoa a que é dirigida, adaptando-se às suas necessidades. Assim, se mostra inadmissível, em tese, utilizar-se de linguagem técnica ou que requeira estudos ou investigações posteriores para sua correta compreensão. No entanto, se o cidadão a que se destina a resposta da ouvidoria seja reconhecidamente um especialista em uma área específica, não haverá problemas em utilizar linguagem mais técnica.” (Controladoria Geral da União, 2015, p. 22)

Mesmo que a *internet* tenha popularizado muitos termos da língua inglesa, não significa dizer que o público em geral domine e faça uso em seu cotidiano.

Seguindo as orientações dadas no vídeo, com o celular em mãos, é possível fazer a recuperação de forma rápida através do reconhecimento facial -esta é a maneira mais indicada para que se preserve o nível máximo de segurança dos dados da conta, o chamado “nível ouro”.

Um fato um tanto curioso é essa relação contraditória segurança *versus* vigilância: para que se possa garantir a privacidade faz-se necessário se submeter a uma exposição. Santana (2022) discute sobre essa questão a partir de comentários sobre o romance 1984, de George Orwell cuja trama metaforiza a vigilância estatal, e, de certa forma, prefigura a problemática da privacidade nos dias atuais “A vigilância se tornou uma dimensão central da modernidade, que demanda incessantemente por mais segurança” (Santana, 2022, p.14). Tal cena nada mais representa do que uma invasão velada de segurança, sob a desculpa de que, para que a proteção se torne de fato efetiva, deve-se pressupor o monitoramento dos indivíduos naquilo que possa favorecer uma identificação mais rápida deles em qualquer ambiente em que se encontrem, no caso em análise, o reconhecimento facial solicitado pelo *gov.br*.

Se o usuário não optar pelo reconhecimento facial, poderá seguir com o serviço acionando a opção “recuperar de outra forma”. Sempre que essa solicitação for realizada, uma mensagem de alerta aparece na tela avisando que o nível de proteção dos dados irá diminuir. Vejamos.

**Imagem 02-** Mensagem de alerta apresentada na tela do dispositivo.

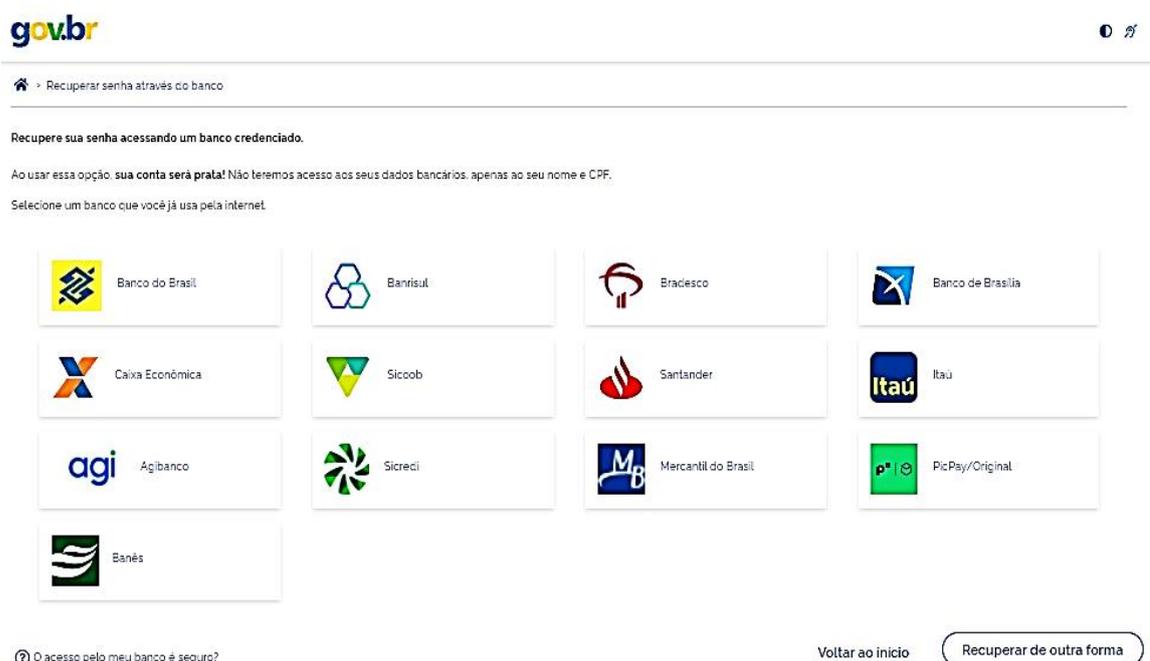


**Fonte:** Página do portal *gov.br*, 2023.

Este aviso, um tanto inesperado, pode gerar embaraço no usuário, fazendo com que ele sinta um certo receio em seguir adiante com a ação, e tenha medo de ter os seus dados pessoais violados.

A opção seguinte, refere-se à recuperação através de um banco credenciado, que manterá o “nível prata” da conta. Abaixo, a imagem que ilustra as opções de banco disponíveis para escolha.

### Imagem 03- Tela com os passos para recuperação de senha através de um banco.



**Fonte:** Página do portal *gov.br*, 2023.

Nesta etapa, é solicitado que se preencha os dados com número da conta e senha. Logo em seguida, um *sms*<sup>4</sup> será enviado para um telefone cadastrado com código para que se consiga gerar uma senha nova.

Esta opção, além de ser mais burocrática, dificultando o processo aos que têm menos experiência com navegações mais complexas que envolvam outras instâncias de informação, também deixa margem para questionar: qual a real necessidade de se conceder dados bancários na recuperação da senha de acesso a um site? Mais uma vez, esbarramos num mecanismo explícito de controle do Estado sobre a vida dos indivíduos, inclusive e expressivamente, no que diz respeito à parte econômica.

As outras duas últimas opções para recuperar a senha se dão através da utilização do e-mail ou celular já cadastrados na conta para receber o código de alteração e criar uma nova senha. O processo de recuperação tanto pelo e-mail, como pelo celular, acontece de maneira idêntica. Veremos nas figuras a seguir, a realização da etapa através do e-mail.

<sup>4</sup> Sms significa Short Message Service – ou serviço de mensagens curtas. Conhecido popularmente como torpedo, é uma funcionalidade disponível nos telefones celulares para troca de mensagens de texto (Born, 2023).

**Imagem 04** - Tela inicial da primeira etapa de recuperação de senha pelo e-mail, envio de código.

gov.br

1 — 2 — 3

Recupere sua senha com o e-mail.  
Enviaremos um **código de verificação** para o e-mail cadastrado:  
if\*\*\*\*\*@ho\*\*\*\*\*

? Não me lembro de ter criado minha conta gov.br

Enviar código

Não tenho acesso a este e-mail

Voltar ao início

Fonte: Página do portal gov.br, 2023.

**Imagem 05**- Etapa de criação de senha

gov.br

home > Cadastrar senha

1 — 2 — 3

Cadastre uma senha para sua conta gov.br.

CPF:

Senha:

Digite a sua senha

Sua senha deve conter:

- de 8 à 70 caracteres
- letra minúscula
- letra maiúscula
- número
- símbolo (Ex: !@#%\$)

Confirmar Senha:

Repita a sua senha

Continuar

Fonte: Página do portal gov.br, 2023.

Não detectamos nesta parte nenhuma intercorrência por parte da linguagem nem da disposição das informações que comprometesse a navegação e compreensão. Entretanto,

vale ressaltar que ao selecionar esta opção - recuperação pelo e-mail ou celular - o nível de autenticação cairá para o “bronze”, o último na escala. Logo, entendemos que esta opção aparenta ser a mais simples e a que menos demanda habilidades de letramento digital. No entanto, é também a que menos oferece segurança de proteção de dados. Mais um dilema para o tão inseguro e aparentemente vulnerável usuário.

A partir da observação da ação de recuperação de senha, e da coleta dos dados através dos nossos colaboradores, foi possível constatar que a plataforma *gov.br* possui um bom nível de acessibilidade para a população jovem e bem escolarizada - que representa a maioria dos seus usuários - e, por sua vez, também é dotada de boas habilidades tecnológicas, pela própria natureza da sua geração que já nasceu imersa nas tecnologias, os chamados nativos digitais. Prensky (2001) *apud* Passarelli; Junqueira e Angeluci (2014).

No entanto, identificamos que dentro desse mesmo grupo - bem instruído e habituados com ambiente virtual - alguns indivíduos relatam dificuldades para acessar serviços, indicando problemas principalmente na disposição das informações dentro do site, bem como na linguagem e interpretação de etapas, fato constatado na análise da plataforma. Se para as pessoas com melhor grau de estudo e habilidades digitais a questão da acessibilidade é um problema, muito mais o será para os que possuem baixo nível de escolaridade e letramento digital.

Observamos, ainda, que ao passo em que o *gov.br* lança mão de mecanismo de controle e monitoramento de dados da vida privada dos cidadãos, ao mesmo tempo realiza uma exclusão social propiciada pelo segregamento digital, uma vez que não possibilita a todo e qualquer usuário, independentemente da sua categorização etária, e de letramentos, plena realização do exercício da cidadania, através concretização dos serviços disponibilizados ao público pela plataforma.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa nos possibilitou traçar um panorama das condições de letramento do público usuário da plataforma *gov.br*, e identificar que os problemas quanto à compreensão e navegação nos meios virtuais independem da faixa etária, condição de escolaridade e frequência nas redes sociais, claro, com tendências de dificuldades maiores aos que detêm menores níveis de letramento.

Pudemos identificar, que o principal problema que dificulta a compreensão neste ambiente está relacionado ao modo como as informações estão distribuídas na interface do sistema, bem como, pudemos perceber também, que algumas etapas são mais complexas e demandam do internauta um maior grau de inferência e conhecimento a respeito de determinada linguagem e ferramenta específicas, como é o caso da recuperação se senha através de banco credenciado. Tal problemática está envolta em duas questões: o público, de uma maneira geral, ainda não foi devidamente letrado, nos diferentes espaços e ambientes, a desenvolver habilidades de letramento que os preparem ações mais complexas em ambientes digitais. E, por outro lado, também falta às instituições públicas governamentais, como é o caso do *gov.br*, dispor de melhores condições de acessibilidades na oferta dos seus serviços ao público diverso, não somente aos que possuem alto nível de escolaridade, tendo em vista que os indivíduos que detêm um menor grau de instrução são os mais sofrem exclusão quando necessitam da utilização de algum serviço disponível em ambientes virtuais.

A temática sobre o letramento digital é ampla e abrange várias questões, principalmente de natureza social. É uma realidade inerente a todos os cidadãos, e, como já se sabe, se tornou uma ferramenta indispensável para efetivação do direito do próprio exercício da cidadania, sem a qual o indivíduo está sujeito a um agressivo apagamento social.

Diante disso, esperamos contribuir com as discussões acerca da leitura/compreensão desta plataforma digital tão presente e importante na vida do cidadão comum. São urgentes as mudanças que precisam ser feitas na forma de pensar a produção da linguagem nos ambientes digitais. Uma vez considerados os variados níveis de letramento da população, será possível a melhor clareza das informações dentro das plataformas digitais, fato que permitirá ao Estado, cada vez mais, garantir acessibilidade, dignidade e inclusão social e digital e, com efeito, cidadania.

## REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Daniela Simone de, *et al.* **Letramento digital: uma reflexão sobre o mito dos “nativos digitais”**. RENOTE, v. 16, n. 2, p. 615-625, 2018.

BARBOZA, Elza Maria Ferraz; NUNES, Eny Marcelino de Almeida. **A inteligibilidade dos websites governamentais brasileiros e o acesso para usuários com baixo nível de escolaridade**. Inclusão Social, Brasília, v. 2, n. 2, p. 19-33, abr./set. 2007.

BARBOSA, Vânia Soares; ARAÚJO, Antonia Dilamar; ARAGÃO, Cleudene de Oliveira. **Multimodalidade e multiletramentos: análise de atividades de leitura em meio digital**. Revista Brasileira de Linguística Aplicada, v. 16, p. 623-650, 2016.

BERK, E.; DEVLIN, J. (Eds.). **Hypertext/Hypermedia handbook**. New York: Intertext Publications, 1991.p.543

BIONI, Bruno; GARROTE, Marina; MEIRA, Marina; PASCHOALINI, Nathan. **Entre a visibilidade e a exclusão: um mapeamento dos riscos da Identificação Civil Nacional e do uso de sua base de dados para a plataforma gov.br**. Associação Data Privacy Brasil de Pesquisa, 2022.

BORN, Amanda. **O QUE É SMS? VC-X Solutions**. Florianópolis/SC, 11 de agosto de 2022. Disponível em: <https://vcx.solutions/o-que-e-sms/>. Acesso em: 19 de novembro de 2023.

BRASIL, **Parâmetros Curriculares Nacionais: terceiro e quarto ciclos: Língua Portuguesa**. Brasília: MECSEF, 1998.

BRASIL. Ministério da Educação. **Base Nacional Comum Curricular**. Brasília: MEC, 2018. P.71

BRASIL. Serviços e Informações do Brasil. **Perguntas Frequentes: O que é o portal gov?**. [S.l]: Serviços e Informações do Brasil, 30 de maio de 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/sobre/perguntas-frequentes>. Acesso em: 24 de outubro de 2023.

CAVALCANTE, Douglas de Moura. **Princípios de usabilidade e acessibilidade como ferramentas de garantia do acesso à informação: uma avaliação sobre a plataforma gov. br**. Centro de Informática (CIn) – Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), 2023.

COELHO, P. M. F. **Os nativos digitais e as novas competências tecnológicas**. Texto Livre, Belo Horizonte-MG, v. 5, n. 2, p. 88–95, 2012. DOI: 10.17851/1983-3652.5.2.88-95. Disponível em: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/textolivre/article/view/16621>. Acesso em: 16 out. 2023.

Controladoria Geral da União. **INSTRUÇÃO NORMATIVA No 01 DA OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, Manual para Ouvidores Federais”. 2015. Disponível em: <http://www.ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/instrucao-normativa/manualinstrucao-normativa.pdf>. Acesso em: 15/11/2023.

COSCARELLI, C. V.; RIBEIRO, A. E. (Orgs.). **Letramento digital – Aspectos sociais e possibilidades pedagógicas**. Belo Horizonte: Autêntica, 2005.

COSCARELLI, C. V. **Reflexões sobre as inferências**. Anais do VI CBLA - Congresso Brasileiro de Linguística Aplicada, Faculdade de Letras da UFMG, CD Rom, 2002.

COUTO, Ana Cristina Lima; SILVA, Claudeci. **Pobreza, Escolaridade e formas de Inserção no Mercado de Trabalho: uma análise para o Brasil nos anos de 2012 e 2019**. Orbis Latina, v. 12, n. 1, p. 62-82, 2022.

DINIZ, Eduardo Henrique et al. **O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise**. Revista de Administração Pública, v. 43, p. 23-48, 2009.

GOVERNO DO BRASIL-A.(2022) "**identifique-se no gov. br com**".Disponível em: [https://sso.aceso.gov.br/login?client\\_id=www.gov.br&authorization\\_id=184f3c0ecfe](https://sso.aceso.gov.br/login?client_id=www.gov.br&authorization_id=184f3c0ecfe)>. Acesso em 25 de outubro de 2022.

INFOMONEY. InfoMoney. 2022. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/minhas-financas/classes-d-e-e-continuarao-a-ser-mais-da-metade-da-populacao-ate-2024-projeta-consultoria/>. Acesso em: 26 de abril de 2023.

KOCH, Ingedore G. Villaça. **Hipertexto e construção do sentido**. ALFA: Revista de Linguística, v. 51, n. 1, 2007.

LEMKE, Jay L. **Letramento metamidiático: transformando significados e mídias**. Trabalhos em linguística aplicada, v. 49, p. 455-479, 2010.

LIMA, Erida Souza. **Sei navegar na internet: serei eu um letrado digital?**. 2015. (Dissertação de mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Letras da Universidade Federal de Sergipe, São Cristóvão, 2015.

MENDES, Angelita; SPANHOL, Fernando José; SOUZA, Márcio Vieira. Letramento digital e letramento acadêmico: um diálogo necessário. **Educação Fora da Caixa: Tendências Internacionais e Perspectivas sobre a Inovação na Educação**, p. 31-39, 2018.

MENDES, Armando Brito (2006). "**A invenção da internet e a ficção científica** : in memóriam José Carlos Andrade Rocha (1945-2005)". «INTERpólos», 1: 51-52. 2006.

MORAES, Isabella Tavares Sozza; TEIXEIRA, Janderson Lacerda. Multimodalidade no ensino: contextos, uso das TICs, trocas conversacionais e (in) polidez. **Letramentos múltiplos, multimodalidades e multiletamentos: os usos da linguagem na era digital**, v. 2021, p. 1.

PASSARELLI, Brasilina; JUNQUEIRA, Antônio Hélio; ANGELUCI, Alan César Belo. **Os nativos digitais no Brasil e seus comportamentos diante das telas**. Matrizes, v. 8, n. 1, p. 159-178, 2014.

RECK, Janriê Rodrigues; HÜBNER, Bruna Henrique. A transformação digital do estado: digitalização do governo e dos serviços públicos no Brasil. **Revista Eletrônica Direito e Política**, v. 16, n. 3, 2021, p. 1075-1096.

RIBEIRO, Vera Masagão (Org.). **Letramento no Brasil: reflexões a partir do INAF 2001**. São Paulo: Global, 2003

RIBEIRO, A. E.; NOVAIS, A. E. (Orgs.). **Letramento digital em 15 cliques**. Belo Horizonte: RHJ, 2013.

RIBEIRO, Ana Elisa Ferreira. **Navegar lendo, ler navegando: Aspectos do Letramento Digital e da Leitura de Jornais**. 2008. Tese (Doutorado em Linguística) - Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

ROSA, Fernanda Ribeiro. **Por um indicador de letramento digital: uma abordagem sobre competências e habilidades em TICs**. 2013.

ROJO, Roxane; BARBOSA, Jacqueline P. **Hipermodernidade, multiletramentos e gêneros discursivos**. São Paulo: Parábola Editorial, 2015.

ROJO, Roxane; ALMEIDA, Eduardo de Moura (Orgs.). **Multiletramentos na escola**. São Paulo: Parábola Editorial, 2012, p. 11- 31.

SANTANA, Paulo Ricardo da Silva. **Racismo algorítmico: análise dos desafios da regulação das tecnologias de reconhecimento facial no Brasil**. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso - Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, Brasília, 2022.

SILVA, TRBDC. **Pedagogia dos multiletramentos: principais proposições metodológicas e pesquisas no âmbito nacional**. LETRAS, Santa Maria, v. 26, n. 52, p. 11-23, jan./jun. 2016.

SOARES, Magda. **Letramento: um tema em três gêneros**. 3. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2009. p.18.