AVALIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DE APLICATIVOS GOVERNAMENTAIS SOB A PERSPECTIVA DA LGPD

Ideraldo Luis Trentini Júnior (PIBIC/CNPq). E-mail: ra138318@uem.br. Renato Balancieri (Orientador). E-mail: rbalancieri@uem.br. Guilherme Corredato Guerino (Coorientador). E-mail: guilherme.guerino@ies.unespar.edu.br.

Universidade Estadual de Maringá, Centro de Tecnologia, Maringá, PR.

Área e subárea do conhecimento: Ciência da Computação, Metodologia e Técnicas da Computação.

Palavras-chave: Confiança digital; Governo eletrônico; Proteção de dados.

RESUMO

A crescente digitalização dos serviços públicos tem ampliado o uso de aplicativos móveis pelo governo brasileiro, aumentando o tratamento de dados pessoais dos cidadãos e revelando desafios de transparência informacional previstos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Este trabalho investiga a percepção da transparência no tratamento de dados pessoais em três aplicativos governamentais, gov.br, CNH do Brasil e Meu INSS. A pesquisa adota a metodologia Design Science Research (DSR), estruturada em coleta automatizada de comentários públicos da Play Store, filtragem por palavras-chave e por avaliação, resultando em uma amostra de 9.122 comentários. A partir da classificação manual desses comentários segundo três critérios de inclusão relacionados à segurança e à privacidade, 797 comentários (8,74% da amostra) foram selecionados para a análise temática. Os resultados indicam que o critério relativo a relatos de possíveis violações de segurança ou comportamentos suspeitos foi o mais recorrente, respondendo por 82,31% dos comentários aceitos. Em termos proporcionais, o aplicativo Meu INSS apresentou a maior densidade de queixas relacionadas à privacidade e segurança (18,45%), quase o dobro da proporção observada no gov.br (9,43%) e mais do que o triplo da registrada na CNH do Brasil (5,12%), possivelmente em razão da sensibilidade dos dados tratados e do perfil de seus usuários. Conclui-se que, apesar de sua menor visibilidade, o Meu INSS apresentou a maior proporção de comentários relacionados às preocupações de privacidade e segurança entre os três aplicativos analisados.

INTRODUÇÃO

A digitalização dos serviços públicos tem impulsionado o uso de aplicativos móveis como canal de interação entre o Estado e os cidadãos, ampliando o tratamento de dados pessoais e trazendo novos desafios à proteção da privacidade dos usuários. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), em vigor no Brasil desde 2020, estabelece a transparência como princípio fundamental do tratamento de dados,

exigindo que os titulares sejam informados de forma clara e acessível sobre a finalidade, a forma e a base legal da coleta de suas informações (BRASIL, 2018).
Contudo, estudos indicam que muitos aplicativos públicos ainda não atendem plenamente a essas exigências: termos de uso e políticas de privacidade raramente comunicam de forma acessível os propósitos e mecanismos de tratamento de dados, comprometendo a confiança do cidadão nos serviços públicos digitais (MONTOLLI, 2020). Dados do CETIC.br (2023) reforçam esse cenário: apenas 36% dos brasileiros com acesso à internet afirmam compreender os termos de uso das plataformas que utilizam, situação agravada em serviços públicos que tratam dados sensíveis.
Diante desse cenário, este trabalho investiga a percepção da transparência no tratamento de dados pessoais em gov.br, CNH do Brasil e Meu INSS, a partir de comentários públicos dos usuários na Play Store.

MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa adota abordagem qualitativa e exploratória, fundamentada na metodologia Design Science Research (DSR) (PEFFERS et al., 2007), voltada à construção e à avaliação de artefatos aplicáveis a problemas reais, neste caso, a ausência de mecanismos claros de transparência informacional em aplicativos móveis governamentais.
O corpus foi composto por comentários públicos de usuários dos aplicativos gov.br, CNH do Brasil e Meu INSS, coletados da Play Store via extração automatizada, totalizando mais de 500 mil comentários. O volume inicial foi reduzido por filtragem de palavras-chave (como “privacidade”, “permissão”, “confiança” e “segurança”) e por nota entre 1 e 4 estrelas, já que avaliações de 5 estrelas eram predominantemente elogios genéricos. O processo resultou em uma amostra de 9.122 comentários.
Cada comentário foi lido e classificado manualmente conforme três critérios de inclusão, fundamentados na LGPD: invasão direta de privacidade (Critério 1), vazamento ou exposição de dados pessoais (Critério 2) e violação de segurança ou comportamento suspeito (Critério 3). Comentários que não se enquadraram em nenhum critério foram excluídos da análise. Os 797 comentários aceitos foram então submetidos a uma análise temática dedutiva híbrida, com seis categorias adaptadas de estudos de referência sobre percepção de privacidade em avaliações de aplicativos (NEMA et al., 2022; ZHANG et al., 2025) e três criadas especificamente para este estudo, totalizando nove categorias temáticas e 926 ocorrências (um mesmo comentário pode conter mais de um tema).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Do total de 9.122 comentários classificados, 797 foram considerados pertinentes ao escopo da pesquisa (8,74% da amostra filtrada). Quanto à distribuição por critério de inclusão, o Critério 3 (violação de segurança ou comportamento suspeito/malicioso) foi o mais predominante, respondendo por 82,31% dos comentários aceitos (656

ocorrências), seguido pelo Critério 2 (vazamento, roubo ou exposição de dados pessoais), com 12,17% (97 ocorrências), e pelo Critério 1 (invasão direta de privacidade), com 11,04% (88 ocorrências). A soma superior a 100% decorre da possibilidade de um mesmo comentário atender a mais de um critério.

Em números absolutos, o gov.br concentrou o maior volume de queixas pertinentes (474). Contudo, sob a perspectiva proporcional, o achado mais expressivo recai sobre o Meu INSS: apesar da menor base (851 comentários filtrados), 18,45% foram classificados como pertinentes, proporção quase duas vezes maior que a do gov.br (9,43%) e mais do que o triplo da observada na CNH do Brasil (5,12%).

Essa maior criticidade proporcional do Meu INSS pode estar relacionada, entre outros fatores, à natureza dos dados tratados, tais como laudos médicos, benefícios previdenciários e histórico socioeconômico, cuja exposição indevida gera maior temor de fraude entre um público potencialmente mais vulnerável. Essa gravidade percebida também se reflete nas notas atribuídas: 86,3% dos comentários aceitos concentram-se nas avaliações de 1 e 2 estrelas, sendo que destes, quase 8 em cada 10 pertencem exclusivamente à nota mínima. A relação é particularmente forte no Critério 1: das 88 ocorrências totais, 78 (cerca de 89%) resultaram em nota 1, indicando uma forte associação entre relatos classificados como invasão direta de privacidade e avaliações de nota mínima. Já o Critério 2 apresentou maior presença relativa de avaliações com notas 3 e 4 quando comparado ao Critério 1.

A análise temática qualitativa identificou nove categorias temáticas de risco percebido (926 ocorrências). Em todos os três aplicativos, o tema “Segurança da conta” foi disparadamente dominante, mas os temas subsequentes variam conforme a finalidade do serviço: no gov.br, concentrador de identidades digitais do Estado, destacam-se queixas sobre “Coleta de informações pessoais” (109 ocorrências); no Meu INSS não há registros sobre permissões de aplicativos ou rastreamento, e os temores se concentram na invasão de conta e na venda ou vazamento de dados socioeconômicos, reforçando que a natureza do serviço molda o tipo de risco percebido pelo cidadão.

CONCLUSÕES

Os resultados indicam que a percepção de risco em aplicativos governamentais não é uniforme, mas moldada pela finalidade do serviço prestado. Embora o gov.br concentre o maior volume absoluto de queixas, é o Meu INSS que apresenta o quadro proporcionalmente mais crítico, refletindo a sensibilidade dos dados que manipula e a vulnerabilidade de seu público, cujos temores se voltam à invasão de conta e à venda de dados socioeconômicos, sem qualquer menção a permissões de aplicativos. Já a CNH do Brasil concentra parcela desproporcional de queixas sobre vazamento de dados, sugerindo maior sensibilidade dos usuários a esse risco no contexto de documentos de trânsito. Os achados evidenciam diferenças nas preocupações de privacidade e segurança relatadas pelos usuários dos três aplicativos, indicando que a natureza do serviço deve ser considerada no desenvolvimento de estratégias de proteção de dados e comunicação com os cidadãos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao CNPq pelo apoio financeiro concedido por meio do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC).

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 28 maio 2025.

CETIC.BR. Privacidade e proteção de dados pessoais: pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2023. Disponível em: https://cetic.br/media/docs/publicacoes/2/20240901120340/privacidade-e-protecao-de-dados-2023.pdf. Acesso em: 28 maio 2025.

MONTOLLI, C. Â. Segurança da informação e da transparência e a proteção de dados na Administração Pública: LGPD, acesso à informação e os incentivos à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no âmbito do Estado de Minas Gerais. Revista Eletrônica da PGE-RJ, v. 3, n. 3, 2020. Disponível em: https://revistaeletronica.pge.rj.gov.br/index.php/pge/article/view/176/131. Acesso em: 24 ago. 2026.

NEMA, P.; ANTHONYSAMY, P.; TAFT, N.; PEDDINTI, S. T. Analyzing user perspectives on mobile app privacy at scale. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON SOFTWARE ENGINEERING, 44., 2022, Pittsburgh. Proceedings [...]. New York: ACM, 2022. p. 112-124. DOI: https://doi.org/10.1145/3510003.3510079.

PEFFERS, K.; TUUNANEN, T.; ROTHENBERGER, M. A.; CHATTERJEE, S. A design science research methodology for information systems research. Journal of Management Information Systems, v. 24, n. 3, p. 45-77, 2007. DOI: https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240302.

ZHANG, J.; ZHOU, J.; HUA, J.; NIU, N.; LIU, C. Mining user privacy concern topics from app reviews. Journal of Systems and Software, v. 222, art. 112355, 2025. DOI: https://doi.org/10.1016/j.jss.2025.112355.