

Do balcão ao digital: Gov.br muda forma de oferecer serviços públicos

01/04/2026

* *Reportagem publicada no **Anuário do Executivo Brasil 2026**. A versão impressa está à venda na **Livraria ConJur** ([clique aqui](#)). Acesse a versão digital pelo site do **Anuário da Justiça** (anuario.conjur.com.br).*

Ao longo de décadas, a administração pública brasileira funcionou com estruturas complexas, procedimentos formais excessivos e uma cultura baseada no papel e no atendimento presencial. Criado para garantir controle e legalidade aos procedimentos, esse modelo gerou também burocracia desnecessária, sobreposição de rotinas, morosidade e ineficiência.

Com o advento da tecnologia, a modernização da administração pública avançou gradualmente, com a criação de sites e de sistemas isolados, que digitalizaram serviços, mas mantiveram a fragmentação do Estado. Com o amadurecimento da agenda digital, o governo federal lançou, em 2019, o gov.br, portal centralizado de serviços e um marco na reorganização da relação do Estado com pessoas físicas e jurídicas.

Instituída pelo Decreto 9.756, de 11 abril de 2019, a plataforma consolidou, em um único endereço digital, serviços públicos antes dispersos em diferentes sites e sistemas. A lógica era simples, mas ambiciosa: um único *login*, vinculado ao CPF do cidadão, para acessar serviços de diferentes órgãos, com segurança, padronização de interfaces e integração de bases de dados. A plataforma passou a funcionar como a infraestrutura central da identidade digital no país.

Demandas que antes exigiam a presença física e longas filas migraram para o ambiente digital. A solicitação de aposentadorias e benefícios previdenciários, por exemplo, passou a ser feita integralmente de forma *online*, com envio eletrônico de documentos e acompanhamento remoto dos processos. A carteira de trabalho, antes física, foi substituída por uma versão digital integrada ao eSocial (plataforma que unifica o envio ao governo de informações sobre trabalhadores pelas empresas).

No campo tributário, a declaração do Imposto de Renda ganhou o modelo pré-preenchido, reduzindo erros e litígios decorrentes de inconsistências cadastrais. Pioneira na digitalização da relação Fisco-contribuinte, a Receita Federal criou, no início dos anos 2000, o e-CAC (Centro Virtual de Atendimento ao Contribuinte), que inaugurou a oferta de serviços digitais pelo



Capa da 1ª edição do **Anuário do Executivo Brasil**

Estado. Com uso de certificação digital e criptografia, o e-CAC permite a consulta e a execução de procedimentos protegidos pelo sigilo fiscal.

No gov.br, também, é possível assinar um documento por meio da assinatura eletrônica, recurso amplamente usado para formalizar atos com validade equivalente à assinatura física e que dispensa o reconhecimento de firma em cartório.

O setor produtivo também saiu ganhando. A plataforma contribuiu para reduzir custos de transação e incertezas regulatórias, pontos sensíveis para o ambiente de negócios. Abertura, alteração e baixa de empresas passou ser feita na Redesim (Rede Nacional para a Simplificação do Registro e da Legalização de Empresas e Negócios), que integrou Receita Federal, Juntas Comerciais e entes subnacionais. Certidões fiscais e comprovantes de regularidade, requeridas em operações de crédito, contratos e licitações, passaram a ser emitidos em segundos. O acesso digital a obrigações trabalhistas e compras públicas ampliou a previsibilidade jurídica e reduziu a dependência de intermediários e procedimentos presenciais. É possível acessar ainda o Portal Único Siscomex, para emissão de licenças, permissões e certificados exigidos pelo Ministério da Agricultura e Pecuária.



Em dezembro de 2025, o governo lançou o Facilita Brasil, plataforma que unifica o atendimento e simplifica o acesso a serviços trabalhistas, reunindo demandas como Seguro-Desemprego, Abono Salarial, Carteira de Trabalho Digital, Empregador Web, RAIS, Caged e registros profissionais. O acesso é feito pelo CPF e senha do empresário, com conta gov.br de nível prata ou ouro. A vinculação do CNPJ ocorre por meio de certificado digital (e-CNPJ ou e-CPF do representante legal).

Segundo o governo, o uso da plataforma em 2020 e em 2021 gerou economia de R\$ 2 bilhões ao ano, sendo R\$ 1,5 bilhão para a população e R\$ 500 milhões para o governo. Só em 2025, mais de 130 milhões de brasileiros utilizaram o gov.br, acessando mais de 12 mil serviços digitais oferecidos por órgãos federais, estaduais e municipais. No mesmo período, foram registradas 3,5 bilhões de autenticações, com destaque para serviços



como Meu INSS, Assinatura Gov. br, Carteira de Trabalho Digital, Meu SUS Digital e sistemas educacionais e de trânsito.

Em 2025, o número de serviços oferecidos na plataforma triplicou depois que o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos desenvolveu a integração da plataforma com serviços estaduais. “O objetivo da transformação digital do Estado é prestar melhores serviços e facilitar a vida da população. Quanto menos sites e apps diferentes a pessoa precisar usar para acessar seus direitos, melhor. O gov.br está disponível para todos os estados”, frisou Rogério Mascarenhas, secretário-rio de Governo Digital, órgão responsável pela gestão administrativa da plataforma. A gestão técnica fica por conta do Serpro, empresa pública de tecnologia da informação, vinculada ao Ministério da Fazenda.

O esforço para a digitalização do Estado brasileiro, por outro lado, esbarra em obstáculos. Pesquisa do Indicador de Alfabetismo Funcional (Inaf), com dados de 2024, revelou que quase metade (48%) da população entre 50 e 64 anos não tem habilidades digitais básicas, como fazer compras *online* ou preencher dados pessoais em um formulário virtual. É nesse contexto que entra o Balcão Gov.Br, que oferece auxílio presencial para pessoas com dificuldades com tecnologia. Em janeiro de 2026, havia 118 unidades de atendimento do balcão presencial, com 93 municípios atendidos, espalhados por 14 estados, com exceção de São Paulo, onde o serviço é prestado nas unidades Poupatempo.

ANUÁRIO DO EXECUTIVO BRASIL 2026

ISSN: 3086-3759

Número de páginas: 276

Versão impressa: R\$ 50, à venda na [Livraria ConJur](#) ([clique aqui para comprar](#))

Versão digital: disponível no site da coleção [Anuário da Justiça](#) ([anuario.conjur.com.br](#))

Anunciaram no Anuário do Executivo Brasil 2026

Apoio

JBS

Anunciantes

Arruda Alvim & Thereza Alvim Advocacia e Consultoria Jurídica

Ayres Britto Consultoria Jurídica e Advocacia

Bottini & Tamasauskas Advogados

Bradesco S.A.

Cecilia Mello Advogados

Clèmerson Merlin Clève Advogados Associados

Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil

Décio Freire Advogados

Dias de Souza Advogados

Fidalgo Advogados

Heleno Torres Advogados

JBS S.A.

Marcus Vinicius Furtado Coêlho Advocacia

Milaré Advogados

Moraes Pitombo Advogados



Mubarak Advogados
Original 123 Comunicação
Pollet Advogados Associados
Warde Advogados

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2026-abr-01/anuario-do-balcao-ao-digital-gov-br-muda-servicos-publicos/>