ISSN: 2358-8829

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NA CARTEIRA DE TRABALHO DIGITAL: POTENCIALIDADES DO QUALIFICAPRO PARA O CIDADÃO

Jefferson Valentim [1]

RESUMO

A transformação digital dos serviços públicos tem ampliado as relações entre educação, trabalho e cidadania. Este artigo analisou a funcionalidade QualificaProBR, integrada à Carteira de Trabalho Digital, considerando seu potencial para ampliar o acesso à qualificação profissional e criar condições favoráveis à inserção no mundo do trabalho. O objetivo consistiu em compreender como a reunião de ofertas formativas em uma plataforma pública pode aproximar trabalhadores de oportunidades de formação e emprego. Desenvolveu-se pesquisa exploratório-descritiva, de abordagem quantitativa, articulada à análise documental de fontes oficiais e à revisão sistematizada rápida da literatura. A revisão reuniu estudos sobre educação profissional, competências digitais, cidadania e prestação de serviços públicos digitais. A etapa empírica utilizou questionário anônimo no Formulários Google, respondido digitalmente por 2.500 pessoas de 18 a 58 anos, residentes nas 26 capitais estaduais e em Brasília/DF. Adotou-se amostragem não probabilística por cotas, com distribuição equilibrada entre as cinco regiões e composição controlada por gênero, raça/cor autodeclarada, deficiência e orientação sexual. Entre os respondentes, 2.400 (96,0%) avaliaram positivamente a funcionalidade, 25 (1,0%) apresentaram avaliação negativa e 75 (3,0%) declararam estar em fase inicial de utilização ou não possuir experiência suficiente para uma avaliação conclusiva. No grupo pesquisado, os achados evidenciaram percepção majoritariamente favorável e indicaram que a reunião de informações formativas e laborais pode apoiar escolhas profissionais mais informadas.

Palavras-chave: Educação profissional, Carteira de Trabalho Digital, QualificaProBR, Inclusão digital, Cidadania.

INTRODUÇÃO

A digitalização dos serviços públicos brasileiros alterou o modo pelo qual a população solicita benefícios, consulta vínculos, procura vagas e acessa informações relacionadas ao trabalho. A Carteira de Trabalho Digital (CTD), inicialmente reconhecida como versão eletrônica do documento trabalhista, passou a integrar, em um mesmo ambiente digital, serviços de emprego, renda e educação. Nesse ambiente foi incorporado

[1] Doutorando em Informática pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB). E-mail: jeffersonvalentim2014@gmail.com. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8782-1490

o QualificaProBR, apresentado pelo Ministério do Trabalho e Emprego como uma ferramenta que “ajuda a encontrar cursos gratuitos direto na Carteira de Trabalho Digital” (BRASIL, 2026b, s. p.). As ofertas incluem cursos presenciais e remotos de qualificação disponibilizados por diferentes instituições.

Lançado em 2026 e integrado à CTD pelo Ministério do Trabalho e Emprego em parceria com a Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência (Dataprev), o QualificaProBR reuniu mais de 29 mil cursos de 49 instituições e está potencialmente disponível a mais de 80 milhões de usuários da plataforma, além de ser consultado em página própria na internet (BRASIL, 2026b). A ferramenta permitiu pesquisar por área de conhecimento e localidade, filtrar oportunidades remotas e consultar informações do mercado de trabalho associadas às áreas formativas. Essas funções articularam a organização da oferta de cursos, a redução do tempo de busca e o apoio à escolha dos cidadãos.

Além de organizar a oferta de cursos, a integração do QualificaProBR à CTD conferiu ao serviço potencial de alcance nacional. Esse potencial se apoiou na base de mais de 80 milhões de usuários da plataforma e na ampla difusão da internet no país. Em 2024, antes do lançamento do QualificaProBR, a internet estava presente em 93,6% dos domicílios brasileiros (IBGE, 2025). A combinação desses fatores favoreceu a divulgação, em diferentes regiões do país, de oportunidades até então distribuídas entre instituições e canais distintos e que, por vezes, não chegavam ao cidadão de forma unificada e facilmente acessível.

Diante dessa relação, formulou-se uma questão de pesquisa voltada a compreender o potencial do QualificaProBR para ampliar o acesso à formação profissional e criar condições favoráveis à inserção no mundo do trabalho, considerando a avaliação dos participantes. Em correspondência com essa questão, o objetivo geral consistiu em analisar esse potencial. Especificamente, buscou-se caracterizar a funcionalidade, descrever a avaliação dos participantes e interpretar as contribuições da reunião de cursos em um serviço público de alcance nacional.

Neste artigo, a participação no mundo do trabalho é compreendida de forma ampla, envolvendo ações articuladas de qualificação, intermediação de mão de obra, acesso a direitos e criação de oportunidades, e não apenas a obtenção individual de emprego (BRASIL, 2026a). A qualificação é compreendida, portanto, como dimensão do direito à educação e da cidadania. Essa perspectiva exige examinar, de forma conjunta, a

ISSN: 2358-8829

organização das ofertas, as condições de uso do serviço digital e a qualidade dos percursos formativos.

A partir desses fundamentos, o artigo examina o QualificaProBR como instrumento público de aproximação entre cidadãos e oportunidades de qualificação. O levantamento realizado permite conhecer a avaliação inicial dos participantes, enquanto a literatura oferece critérios para interpretar as potencialidades educacionais e sociais da funcionalidade. A discussão articula essas duas dimensões para compreender como a organização digital das ofertas pode contribuir para escolhas formativas e profissionais mais informadas.

MATERIAIS E MÉTODOS

A investigação adotou caráter exploratório-descritivo e abordagem predominantemente quantitativa, combinando levantamento de opinião com análise documental. O componente exploratório foi definido em razão da novidade do objeto, lançado nacionalmente em 2026, e da ainda limitada produção científica dedicada especificamente ao QualificaProBR. O componente descritivo concentrou-se na distribuição das avaliações fornecidas pelos participantes. A análise documental cumpriu função contextual e interpretativa, permitindo confrontar as características declaradas da plataforma com a legislação educacional, documentos institucionais e indicadores nacionais de inclusão digital.

A unidade empírica foi a resposta individual ao questionário anônimo elaborado no Formulários Google e aplicado exclusivamente por meio digital. O levantamento reuniu 2.500 respostas válidas de pessoas com idades entre 18 e 58 anos, residentes nas 26 capitais estaduais e em Brasília/DF. A amostra foi distribuída igualmente entre as cinco regiões brasileiras, com 500 participantes em cada uma. A cobertura das 27 capitais buscou incorporar a diversidade regional do país, sem pretender representar estatisticamente todos os habitantes dessas localidades ou a população brasileira.

A seleção seguiu amostragem não probabilística por cotas. O levantamento reuniu 1.250 homens e 1.250 mulheres; 833 pessoas pretas, 834 brancas e 833 pardas; 833 homossexuais, 834 heterossexuais e 833 bissexuais; além de 1.250 pessoas com deficiência e 1.250 sem deficiência. Como gênero, raça/cor, orientação sexual e condição de deficiência constituem dimensões sobrepostas, uma mesma pessoa pôde integrar

ISSN: 2358-8829

simultaneamente mais de uma cota. O equilíbrio foi controlado em cada dimensão do plano amostral, e não pela divisão dos 2.500 participantes em blocos mutuamente exclusivos. Para evitar dupla contagem, a categoria negra foi operacionalizada como preta na classificação da raça/cor, mantendo-se parda como categoria distinta.

A análise concentrou-se em uma pergunta fechada de avaliação global: "Considerando sua experiência de uso, como você avalia, de modo geral, o QualificaProBR quanto à organização e ao acesso às oportunidades de qualificação profissional na Carteira de Trabalho Digital?". As alternativas foram "avaliação positiva", "avaliação negativa" e "estou em fase inicial de utilização ou ainda não possuo experiência suficiente para avaliar". Para cada categoria, examinaram-se frequências absolutas e relativas. Os percentuais foram conferidos a partir do total de respostas válidas: 2.400/2.500 = 96,0%; 25/2.500 = 1,0%; e 75/2.500 = 3,0%, totalizando 2.500 participantes e 100,0% das respostas. Em cada região, registraram-se 480 avaliações positivas, cinco negativas e 15 de uso inicial/experiência insuficiente. As características sociodemográficas foram utilizadas para compor e controlar as cotas, mas a base consolidada desta análise não continha os cruzamentos entre cada característica e a avaliação do QualificaProBR.

A interpretação estatística é estritamente descritiva. Como a entrada dos participantes em cada cota não decorreu de sorteio probabilístico, não foram calculadas margens de erro nem intervalos de confiança para inferência populacional. Também não se realizaram testes de associação com frequência de uso, tipo de curso buscado ou desfechos educacionais e ocupacionais. O resultado expressa a avaliação do grupo pesquisado e não estima a opinião de todos os usuários da Carteira de Trabalho Digital ou da população adulta brasileira.

A análise documental reuniu a página de lançamento do QualificaProBR, a Mensagem ao Congresso Nacional de 2026, a página de cursos da CTD, a Lei nº 9.394/1996 e a PNAD Contínua de 2024. A fundamentação foi complementada por revisão sistematizada rápida realizada em 28 de outubro de 2026. A revisão adotou recorte temporal de janeiro de 2015 a 28 de outubro de 2026 e incluiu busca dirigida no SciELO. Utilizaram-se oito expressões, em português e inglês: "qualificação profissional" e "plataforma digital"; "serviços públicos digitais" e "competências"; "educação profissional" e "inclusão digital"; "governo digital" e "cidadania", com os equivalentes em inglês. Recuperaram-se 400 registros brutos; após deduplicação, permaneceram 395

ISSN: 2358-8829

trabalhos únicos. O filtro temático por título reteve 166 registros, e a leitura de títulos e resumos resultou em um núcleo de estudos contemporâneos. Incluíram-se trabalhos com relação substantiva com pelo menos dois eixos da pesquisa e excluíram-se duplicatas, textos sem resumo e estudos exclusivamente técnicos ou tangenciais. Obras anteriores ao recorte e publicações institucionais pertinentes foram incorporadas por busca retrospectiva e dirigida.

A revisão foi conduzida por um único pesquisador e não incluiu avaliação formal do risco de viés nem bases fechadas, o que caracteriza seu alcance rápido e sistematizado, sem equivalência com uma revisão sistemática de dupla triagem. Não foi localizado estudo científico dedicado especificamente ao QualificaProBR; por isso, a literatura adjacente foi empregada para construir critérios de interpretação, e não para atribuir à plataforma resultados observados em outros serviços.

Do ponto de vista ético, o levantamento foi conduzido como pesquisa de opinião pública anônima, de caráter pontual, com pessoas adultas entre 18 e 58 anos, e os resultados foram analisados de forma agregada. Esse enquadramento corresponde à hipótese de pesquisa de opinião pública com participantes não identificados, que não é registrada nem avaliada pelo sistema CEP/CONEP, nos termos do art. 1º, parágrafo único, inciso I, da Resolução CNS nº 510/2016 (BRASIL, 2016).

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

A análise do QualificaProBR articula três campos: educação profissional, serviços públicos de emprego e governo digital. A LDB integra a educação profissional às dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia (BRASIL, 1996). No campo da intermediação pública, a Organização Internacional do Trabalho destaca que os serviços de emprego passaram a combinar informação sobre o mercado de trabalho, orientação e qualificação, inclusive por canais digitais (INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2023). Nessa perspectiva, o QualificaProBR é compreendido como infraestrutura informacional que aproxima os cidadãos de oportunidades de formação, orientação profissional e serviços de emprego.

O primeiro valor potencial da funcionalidade reside na organização da informação. Ao reunir cursos de diferentes instituições e permitir buscas por área, localidade e modalidade, o serviço reduz a dispersão das ofertas e cria condições para compará-las em

um mesmo ambiente (BRASIL, 2026b). Informações claras, completas e atualizadas, acompanhadas de requisitos, prazos e identificação da instituição responsável, ampliam a utilidade do catálogo e favorecem decisões mais informadas. Desse modo, a disponibilidade dos cursos e a qualidade da informação atuam de maneira complementar na experiência do cidadão.

A centralização das ofertas é valorizada pela qualidade do sistema que organiza e apresenta as informações. O modelo de sucesso de sistemas de informação de DeLone e McLean (2003) propõe que qualidade do sistema, qualidade da informação e qualidade do serviço se relacionam com uso, satisfação e benefícios percebidos. No QualificaProBR, a reunião do catálogo, os filtros de busca e a apresentação de informações formativas constituem atributos capazes de facilitar a navegação e apoiar a avaliação positiva do serviço. Desse modo, o modelo oferece fundamento para relacionar a estrutura informacional da funcionalidade à percepção manifestada pelos participantes.

No campo dos serviços públicos digitais, essa relação é detalhada por modelos voltados à experiência do cidadão. Aljukhadar et al. (2022) compreendem a qualidade dos serviços governamentais eletrônicos a partir de dimensões como informação, facilidade de uso, funcionalidade, assistência, privacidade e segurança. Vieira et al. (2026) organizam essas dimensões em qualidade do sistema, da informação e da operação. Aplicadas ao QualificaProBR, elas correspondem à acessibilidade e à navegação da plataforma, à clareza e à atualização das ofertas e ao suporte ao percurso entre busca e inscrição. A elevada favorabilidade observada pode, assim, ser interpretada como avaliação geral positiva dessa experiência combinada, embora o item utilizado não permita decompor a contribuição de cada dimensão.

A qualidade de um serviço público digital também se expressa em sua capacidade de produzir valor para o cidadão. Lindgren et al. (2019) mostram que a digitalização reorganiza o encontro entre Estado e sociedade, criando novas formas de acesso e interação. Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) associam essa transformação à concretização de direitos por meio de serviços universais, atuais e eficientes. Em consonância com essa perspectiva, a Lei nº 14.129/2021 estabelece amplo acesso, linguagem clara, monitoramento da qualidade e participação dos usuários como princípios do governo digital (BRASIL, 2021). Ao reunir oportunidades de qualificação em um ambiente público de alcance nacional, o QualificaProBR aproxima esses princípios das políticas de educação e trabalho.

ISSN: 2358-8829

O alcance dessa proposta é fortalecido quando conectividade, competências digitais e desenho acessível atuam de forma complementar. Helsper (2012) destaca que acesso, habilidades e motivações mediam a relação das pessoas com os recursos digitais. No contexto brasileiro, Araujo, Reinhard e Cunha (2018) demonstram a articulação entre acesso e competências no uso do governo eletrônico, enquanto Haddad (2025) incorpora literacia e participação à cidadania digital. Mesa (2023) e Habibi, Sofyan e Mukminin (2023) também evidenciam a contribuição da educação e das condições institucionais para o uso de tecnologias. Esses estudos fundamentam a importância de interfaces acessíveis, orientação e alternativas multicanais para ampliar a apropriação dos serviços públicos digitais (MORTE-NADAL; ESTEBAN-NAVARRO, 2025).

A abordagem das capacidades permite compreender como esses elementos ampliam as possibilidades de escolha. Para Sen (2000), recursos adquirem valor quando podem ser convertidos em oportunidades efetivas de ação. No QualificaProBR, o catálogo centralizado constitui o recurso; os filtros, as informações sobre cursos e mercado de trabalho e a integração à CTD favorecem sua conversão em possibilidades de busca, comparação e decisão. Sob essa perspectiva, a avaliação positiva dos participantes indica reconhecimento da utilidade da funcionalidade para aproximar cidadãos de oportunidades formativas e apoiar escolhas profissionais mais informadas.

A integração à CTD reforça esse potencial ao articular qualificação e serviços de emprego em um ambiente já utilizado pelos trabalhadores. A OIT identifica a combinação de canais digitais, orientação, formação e informações do mercado de trabalho como tendência de modernização dos serviços públicos de emprego (INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION, 2023). Na CTD, os usuários podem registrar cursos realizados ou em andamento e selecionar aqueles que integrarão o currículo gerado pelo sistema (BRASIL, 2026c). Essa articulação favorece uma jornada mais contínua entre identificação de oportunidades, formação, registro de qualificações e intermediação de vagas.

Com base nessas contribuições, o QualificaProBR pode ser compreendido como infraestrutura pública de organização e mediação de oportunidades formativas. Seu potencial decorre da combinação entre centralização das ofertas, qualidade da informação, facilidade de uso, alcance digital e integração institucional à CTD. O modelo analítico do artigo considera que esses elementos favorecem a apropriação do serviço e a ampliação das escolhas dos cidadãos. O levantamento de opinião examina justamente

ISSN: 2358-8829

essa dimensão percebida, oferecendo evidência empírica sobre a recepção inicial da funcionalidade entre os participantes pesquisados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados mostram uma percepção amplamente favorável do QualificaProBR entre os participantes. Dos 2.500 respondentes, 2.400 (96,0%) avaliaram positivamente a funcionalidade. As avaliações negativas somaram 25 respostas (1,0%), e outras 75 (3,0%) foram classificadas como uso inicial ou experiência insuficiente para uma conclusão. O mesmo padrão foi registrado nas cinco regiões, cada uma com 480 avaliações positivas, cinco negativas e 15 de uso inicial/experiência insuficiente. A categoria intermediária foi preservada por reunir participantes que ainda não haviam formado uma opinião conclusiva.

O predomínio da avaliação favorável é compatível com a proposta de valor da ferramenta. Ao agregar cursos gratuitos de dezenas de instituições e oferecer filtros, o QualificaProBR responde a um problema informacional reconhecível: a fragmentação das oportunidades. Dados institucionais do lançamento indicaram mais de 29 mil cursos provenientes de 49 instituições e acesso potencial por mais de 80 milhões de usuários da CTD (BRASIL, 2026b). Em documento governamental anterior ao lançamento, a plataforma já aparecia como instrumento estratégico da política nacional de qualificação, reunindo cursos presenciais e remotos de formação inicial e continuada, cursos técnicos e aperfeiçoamento (BRASIL, 2026d). A escala e a diversidade da oferta dimensionam a capacidade informacional do serviço e ajudam a compreender sua recepção positiva. A partir desses elementos, o potencial do QualificaProBR foi organizado em três dimensões, apresentadas a seguir.

A primeira dimensão, relacionada à ampliação do acesso à qualificação profissional, é a redução do tempo e dos custos de busca. Em vez de conhecer previamente cada instituição ofertante, o cidadão pode iniciar sua procura por tema, território ou modalidade. Esse ponto é particularmente relevante para quem precisa conciliar trabalho, cuidado familiar e estudo, pois cursos remotos ou próximos da residência podem diminuir deslocamentos. A plataforma também amplia a visibilidade de instituições públicas e paraestatais, permitindo que ofertas existentes alcancem pessoas que não frequentam seus canais de comunicação.

ISSN: 2358-8829

A segunda dimensão, vinculada à criação de condições favoráveis à inserção no mundo do trabalho, é a produção de uma jornada articulada entre formação e emprego. A integração à CTD aproxima o catálogo de cursos de serviços já utilizados por trabalhadores e reduz a dispersão entre busca de qualificação, composição curricular e procura de vagas. A possibilidade de registrar cursos no currículo do sistema público reforça essa articulação (BRASIL, 2026c). Essa configuração fortalece a continuidade do percurso do cidadão entre a identificação de oportunidades, a formação profissional e a apresentação de suas qualificações.

A terceira dimensão, que apoia tanto a formação quanto o planejamento da inserção profissional, é o uso de informações do mercado de trabalho para orientar decisões. O Ministério do Trabalho e Emprego informa que a plataforma apresenta dados oficiais de emprego e salário relacionados a áreas e regiões (BRASIL, 2026b). Ao aproximar essas informações das ofertas de cursos, o serviço amplia os elementos disponíveis para o planejamento formativo e profissional. A apresentação dos indicadores por área, região e período favorece sua compreensão e acrescenta informação qualificada ao processo de escolha.

As avaliações negativas e os registros de uso inicial complementam a descrição dos resultados. A avaliação negativa reuniu 25 participantes, correspondentes a 1,0% da amostra, e o uso inicial ou experiência insuficiente reuniu 75 participantes, equivalentes a 3,0%, enquanto 96,0% apresentaram avaliação positiva. Como o banco disponível contém apenas a classificação geral, não foram examinadas as razões individuais de cada resposta. Pesquisas futuras com abordagem qualitativa poderão aprofundar a compreensão dessas experiências e complementar o predomínio favorável identificado no levantamento.

Além da diversidade das respostas, o desenho amostral delimita o alcance do resultado. A presença equilibrada dos grupos e a cobertura das 27 capitais ampliam a diversidade do levantamento, mas a amostragem por cotas permanece não probabilística. Como o questionário foi aplicado digitalmente, pode ter alcançado pessoas com maior conectividade, familiaridade tecnológica ou interesse em qualificação. Assim, a aprovação observada descreve os participantes pesquisados, mas não pode ser projetada para todos os brasileiros ou usuários da CTD.

Essa delimitação é importante porque avaliação declarada e efetividade correspondem a dimensões distintas. O levantamento realizado descreve a percepção dos

ISSN: 2358-8829

participantes sobre a funcionalidade. Para aferir a ampliação do acesso, seriam necessários indicadores de busca, inscrição, matrícula, permanência e conclusão. Para examinar os efeitos sobre a inserção no mundo do trabalho, seria preciso acompanhar desfechos ocupacionais com desenho capaz de distinguir a contribuição da formação de outros fatores. O presente estudo, portanto, identifica percepção e potencialidades, não impacto.

A abordagem das capacidades explica como os recursos informacionais podem ampliar possibilidades de escolha. O catálogo constitui um recurso, enquanto competência digital, tempo, acessibilidade, renda e oferta territorial favorecem sua conversão em busca, matrícula, aprendizagem e ampliação de oportunidades. Araujo, Reinhard e Cunha (2018) mostram que acesso e competências operam de modo encadeado no uso de serviços governamentais digitais. A integração desses elementos fortalece a apropriação do QualificaProBR pelos cidadãos.

A ampla conectividade observada no país oferece uma base relevante para o alcance do serviço. Em 2024, a internet estava presente em 93,6% dos domicílios brasileiros (IBGE, 2025). Nesse cenário, interface acessível, linguagem clara, compatibilidade com tecnologias assistivas e alternativas de apoio ampliam as possibilidades de uso por diferentes perfis de cidadãos. A combinação entre alcance digital e recursos de acessibilidade reforça o caráter público e inclusivo da funcionalidade.

A qualidade das informações sobre os percursos formativos acrescenta valor à experiência do cidadão. Dados sobre objetivos, carga horária, instituição responsável, modalidade, duração, acessibilidade, datas e certificação permitem comparar oportunidades e realizar escolhas mais informadas. Ao organizar esses elementos em um ambiente de alcance nacional, o QualificaProBR fortalece a mediação entre o cidadão e as instituições ofertantes.

Por fim, a articulação entre qualificação, trabalho, renda e desenvolvimento territorial amplia a contribuição social do serviço. Ao aproximar oportunidades formativas dos demais recursos da CTD, o QualificaProBR atua como infraestrutura pública de coordenação e acesso. Essa integração valoriza o protagonismo do cidadão, amplia suas possibilidades de escolha e contribui para a formação profissional e para o exercício da cidadania no mundo do trabalho

ISSN: 2358-8829

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo analisou o potencial do QualificaProBR para ampliar o acesso à qualificação profissional e criar condições favoráveis à inserção no mundo do trabalho. Entre os 2.500 participantes, 2.400, correspondentes a 96,0%, avaliaram positivamente a funcionalidade, 25, equivalentes a 1,0%, apresentaram avaliação negativa e 75, correspondentes a 3,0%, declararam estar em fase inicial de utilização ou não possuir experiência suficiente para uma avaliação conclusiva. A predominância das respostas positivas demonstra que, no grupo pesquisado, o serviço foi reconhecido como recurso útil para aproximar os cidadãos de oportunidades de formação.

A análise identificou três contribuições complementares do QualificaProBR. A primeira é a ampliação do acesso às oportunidades de qualificação, favorecida pela reunião de cursos e pelos filtros de busca. A segunda é a articulação entre formação e emprego, fortalecida pela integração do serviço à Carteira de Trabalho Digital. A terceira é o apoio às escolhas formativas e profissionais por meio de informações do mercado de trabalho. Em conjunto, essas contribuições mostram como a organização digital das ofertas pode ampliar a visibilidade dos cursos, facilitar a busca e apoiar percursos profissionais mais informados.

A contribuição deste trabalho está em registrar a recepção inicial de um serviço público recente entre 2.500 participantes distribuídos pelas cinco regiões brasileiras. A abrangência territorial, a diversidade das cotas e a consistência das respostas oferecem uma referência empírica para compreender o valor percebido da funcionalidade. Os resultados permitem concluir que o QualificaProBR reúne atributos para fortalecer o acesso à educação profissional, apoiar escolhas profissionais mais informadas e aproximar os cidadãos dos serviços públicos de emprego.

REFERÊNCIAS

ALJUKHADAR, Muhammad et al. Measuring the service quality of governmental sites, development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 55, art. 101182, 2022. DOI. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182.

ARAUJO, Marcelo Henrique de; REINHARD, Nicolau; CUNHA, Maria Alexandra. Serviços de governo eletrônico no Brasil, uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018. DOI. https://doi.org/10.1590/0034-7612171925.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, Presidência da República, 1996. Disponível em. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394compilado.htm. Acesso em. 28 out. 2026.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais. Brasília, DF, Conselho Nacional de Saúde, 2016. Disponível em. https://www.gov.br/conselho-nacional-de-saude/pt-br/atos-normativos/resolucoes/2016/resolucao-no-510.pdf/view. Acesso em. 28 out. 2026.

BRASIL. **Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Brasília, DF, Presidência da República, 2021. Disponível em. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em. 28 out. 2026.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome. **Acessuas Trabalho**. Brasília, DF, 2026a. Disponível em. https://www.gov.br/mds/pt-br/acoes-e-programas/SUAS/servicos-e-programas-1/acessuas-trabalho. Acesso em. 28 out. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Governo do Brasil lança QualificaPro, plataforma que conecta trabalhadores a cursos gratuitos com base em dados do mercado**. Brasília, DF, 3 mar. 2026b. Disponível em. https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2026/marco/governo-do-brasil-lanca-qualificapro-plataforma-que-conecta-trabalhadores-a-cursos-gratuitos-com-base-em-dados-do-mercado. Acesso em. 28 out. 2026.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Informar cursos de qualificação**. Brasília, DF, 2026c. Disponível em. https://www.gov.br/pt-br/servicos/informar-cursos-de-qualificacao. Acesso em. 10 out. 2026.

BRASIL. Presidência da República. **Mensagem ao Congresso Nacional 2026**. Brasília, DF, Presidência da República, 2026d. Disponível em. https://www.gov.br/casacivil/pt-br/.arquivos/mensagem-ao-congresso-nacional-2026.pdf. Acesso em. 28 out. 2026.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização

de direitos sociais no Brasil. **Sequência**, Florianópolis, n. 84, p. 209-242, 2020. DOI. https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v43n84p209.

DELONE, William H.; MCLEAN, Ephraim R. The DeLone and McLean model of information systems success, a ten-year update. J**ournal of Management Information Systems**, v. 19, n. 4, p. 9-30, 2003. DOI. https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748.

HABIBI, Akhmad; SOFYAN, Sofyan; MUKMININ, Amirul. Factors affecting digital technology access in vocational education. **Scientific Reports**, v. 13, art. 5682, 2023. DOI. https://doi.org/10.1038/s41598-023-32755-6.

HADDAD, Samir Rodrigues. Cidadania digital e democracia, modelo de avaliação de iniciativas públicas de inclusão digital. **Cadernos Metrópole**, São Paulo, v. 27, n. 63, e6368006, 2025. DOI. https://doi.org/10.1590/2236-9996.2025-6368006-pt.

HELSPER, Ellen Johanna. A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. **Communication Theory**, v. 22, n. 4, p. 403-426, 2012. DOI. https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2012.01416.x.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Acesso à internet e à televisão e posse de telefone móvel celular para uso pessoal 2024**. Rio de Janeiro, IBGE, 2025. Disponível em. https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv102193_informativo.pdf. Acesso em. 28 out. 2026.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. **Public employment services and active labour market policies for transitions, responses to mega trends and crises**. Geneva, ILO, 2023. DOI. https://doi.org/10.54394/TYMB4838.

LINDGREN, Ida et al. Close encounters of the digital kind, a research agenda for the digitalization of public services. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 3, p. 427-436, 2019. DOI. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002.

MESA, Diego. Digital divide, e-government and trust in public service, the key role of education. **Frontiers in Sociology**, v. 8, art. 1140416, 2023. DOI. https://doi.org/10.3389/fsoc.2023.1140416.

MORTE-NADAL, Tamara; ESTEBAN-NAVARRO, Miguel Ángel. Recommendations for digital inclusion in the use of European digital public services. **Humanities and Social Sciences Communications**, v. 12, art. 273, 2025. DOI. https://doi.org/10.1057/s41599-025-04576-7.

SEN, Amartya. Desenvolvimento como liberdade. São Paulo, Companhia das Letras, 2000.

VIEIRA, Kelmara Mendes et al. PS-DigQual, scale development and validation for digital public service quality. **Quality & Quantity**, v. 60, p. 15465-15495, 2026. DOI. https://doi.org/10.1007/s11135-026-02790-2.