

CTPS DIGITAL: os desafios da implantação em empresas privadas na região de São Carlos-SP

DIGITAL CTPS (WORK RECORD BOOKLET): the implementation challenges in private companies in the region of São Carlos-SP

Luana Carolina Bonavina da Cunha – luana-bonavina@hotmail.com
Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – SP – Brasil

Vitória Rodrigues do Nascimento – rodrigues.vitoria2010@gmail.com
Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – SP – Brasil

Andreza Silva Dias – andreza.dias@fatec.sp.gov.br
Faculdade de Tecnologia de São Carlos (Fatec) – São Carlos – SP – Brasil

DOI: 10.31510/inf.v20i1.1611

Data de submissão: 20/03/2023

Data do aceite: 29/05/2023

Data da publicação: 30/06/2023

RESUMO

Os documentos digitais estão mais presentes na vida dos brasileiros, entre eles a CTPS digital que tem extrema importância na vida laboral dos indivíduos e dessa forma, deve ter sua implantação expandida para facilitar a vida do empregado e do empregador. Entretanto, existem situações que prejudicam e dificultam a sua utilização. O presente artigo apresenta uma análise dos desafios que a implantação da CTPS digital trouxe para as empresas privadas na região de São Carlos-SP, bem como as dificuldades e obstáculos que os trabalhadores encontraram para utilizar e ter acesso a este documento. O método utilizado na pesquisa foi o de levantamento de dados, com dois questionários enviados e respondidos digitalmente, sendo um deles voltado para trabalhadores em geral e o outro exclusivamente para funcionários de empresas privadas que atuam dentro do Departamento Pessoal e Gestão de Pessoas. Os resultados obtidos pelas pesquisas com os trabalhadores apontam que pessoas com menos de 35 anos demonstraram mais facilidade com o entendimento da informação, acesso e utilização da CTPS digital e mais de 60% dos entrevistados sentiram segurança com seu uso. Já os respondentes do Departamento Pessoal, afirmam que as empresas privadas enfrentam algumas dificuldades em relação a funcionários que possuem baixa alfabetização, conhecimento tecnológico e até mesmo internet, e que estes trabalhadores não conseguem compreender a necessidade ou ter equipamento adequado para fazer o download do aplicativo necessário. Assim, apesar das dificuldades, o ganho de tempo e eficiência favorece o uso do documento digital.

Palavras-chave: Carteira de Trabalho e Previdência Social. CTPS Digital. Recursos Humanos. Tecnologia de Informação.

ABSTRACT

Digital documents are more present in the lives of Brazilians, among them the digital CTPS (work record booklet) that has extreme importance in the working life of individuals and, therefore, must have its implementation expanded to make life easier for both the employee and the employer. However, there are situations that hinder its use. The current article presents an analysis of the challenges that the implementation of the digital CTPS (work record booklet) has brought to private companies in the region of São Carlos-SP, as well as the difficulties and obstacles that workers have encountered to use and have access to this document. The method used in the research was that of data survey, with two questionnaires sent and answered digitally, one of them aimed at workers in general and the other exclusively for employees of private companies who work within the Personnel Department and People Management. The results obtained by the research with the workers point out that people under 35 have demonstrated easier understanding of information, access and use of the digital CTPS, and more than 60% of the interviewees feel secure in using it. The respondents from the Personnel Department, on the other hand, affirm that private companies face some difficulties in relation to employees who have low literacy, technological knowledge and even internet, and that these workers cannot understand the need or have adequate equipment to download the necessary application. Thus, despite the difficulties, the gain in time and efficiency favors the use of the digital document.

Keywords: Labor and Social Security Card; Digital CTPS (work record booklet); Human Resources; Information Technology.

1 INTRODUÇÃO

A Carteira de Trabalho e Previdência Social é um documento trabalhista antigo, criado em 1904 e que sofreu várias adaptações ao longo do tempo (BRASIL, 2015). Na CTPS, constam informações básicas do trabalhador e todas as informações referentes aos vínculos empregatícios que o mesmo teve ao longo da vida. (OLIVEIRA E PINHO, 2019, p. 6). Com o passar do tempo e com a evolução tecnológica avançando, a CTPS física, antes emitida em papel, foi substituída pela versão digital, que pode ser baixada em qualquer dispositivo móvel com sistema Android ou IOS e pode ser acessada via Web através do site gov.br. (BRASIL, 2022).

Apesar da evolução da Carteira de Trabalho ter inúmeros benefícios e ter sido simplificada com a implantação do formato digital, em pleno século XXI ainda existem pessoas que não possuem acesso à internet, dispositivos móveis/computador ou até mesmo que não possuem habilidade para utilizar de as plataformas digitais disponibilizadas. Segundo a Pesquisa TIC Domicílio (2019), foi apurado que em cada 4 brasileiros, 1 não possuem acesso

à internet, fazem parte dessa exclusão digital pessoas analfabetas, moradores das zonas rurais, idosos com mais de 60 anos e pessoas com renda familiar até 1 salário-mínimo.

Assim, diante do contexto apresentado acima, este trabalho se guia pelo seguinte problema de pesquisa: quais os desafios enfrentados pelas empresas privadas, na região de São Carlos – SP, em relação a implantação da CTPS digital e as dificuldades que as pessoas encontram com a mudança desse documento tão importante e essencial na vida profissional do trabalhador?

Para responder ao problema de pesquisa, o trabalho tem como objetivo geral analisar os desafios que a implantação da CTPS digital trouxe para as empresas privadas e verificar as dificuldades que as pessoas físicas encontraram para utilizar as plataformas digitais em que houve a disponibilidade desse documento. De forma a atingir o objetivo geral, foram realizados os seguintes objetivos específicos: i) coletar informações sobre a opinião das pessoas sobre a utilização da CTPS digital; ii) verificar com o departamento pessoal de empresas privadas quais as dificuldades apresentadas na migração do documento físico para o digital; e, iii) analisar se as pessoas possuem ferramentas e conhecimento para utilizar a plataforma e quais possíveis propostas para sanar as eventuais dificuldades.

Segundo a Pesquisa do TIC Domicílios (2019), 47 milhões de brasileiros não tem acesso à internet o que faz com que eles sejam excluídos do acesso digital da CTPS e de todos os outros documentos nesse formato. Segundo Arretche (2019, p.67), além da falta de acesso, também existem os usuários que tem acesso limitado a internet, o que prejudica a utilização. A exclusão digital também pode ser classificada de outras formas, como pela baixa renda, faixa etária, grau de instrução e falta de habilidade digital (BARBOSA et al, 2020, p. 189).

Por esse motivo, a justificativa do projeto de pesquisa tem como ideal debater sobre esses desafios na implantação da CPTS digital. Alguns dos desafios serão:

- a) Falta de conhecimento dos trabalhadores sobre a implantação da ferramenta digital;
- b) Falta de dispositivo (celular, *tablet*) para baixar o aplicativo;
- c) Falta de acesso à internet ou internet de baixa qualidade para o acesso; e
- d) Falta de habilidade em utilizar o dispositivo para fazer o download e habilitação da ferramenta.

A falta de conhecimento da nova CTPS é um fator que causa muito estranhamento entre os funcionários das empresas, principalmente no momento da admissão e da demissão, pois não existe mais a obrigatoriedade de colar as etiquetas com as respectivas informações na carteira física e o funcionário que tem alguma das dificuldades listadas para ter acesso a digital acaba

se sentindo perdido. Assim, o intuito da pesquisa é ajudar a empresa olhar para as dificuldades da pessoa e tentar ajudar a saná-la para que o funcionário mais leigo se sinta seguro em não ter a etiqueta colada e confie no processo digital da CTPS.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A carteira de trabalho e previdência social é um documento trabalhista utilizado por todos os trabalhadores formais do Brasil, contratados por quaisquer que seja o regime (CLT ou estatutário). Trata-se de um documento de uso pessoal, individual e intransferível que comprova a relação de trabalho entre a pessoa física do empregado e a pessoa jurídica do empregador, nela constam todas as informações referentes ao vínculo empregatício (admissão, férias, alteração de salário, demissão e etc).

A carteira de trabalho digital existe desde 2017 (BRASIL, 2022), mas apenas com a portaria 1.195 de 30 de outubro de 2019 e passou a substituir a CTPS física oficialmente. (BRASIL, 2019). Segundo o site gov.br, “Para o empregador, as informações prestadas no e-Social substituem as anotações antes realizadas no documento físico, conforme Portaria MTP nº 671, de 8 de novembro de 2021” (BRASIL, 2022).

A CTPS digital é utilizada na contratação dos trabalhadores de empresas privadas, que obrigatoriamente utilizam a Escrituração Digital das Obrigações Fiscais, Previdenciárias e Trabalhistas (e-Social), nesse caso, a Carteira de Trabalho física é dispensada, pois o e-Social transmite automaticamente as informações prestadas para a CTPS digital mediante o número do CPF do contratado. (MOREIRA, 2021, p. 31).

Desta forma, com a implantação completa o e-Social concluída, todas as empresas privadas são obrigadas a prestar informações dentro da plataforma e automaticamente essas informações alimentam a CTPS digital. Nesse sentido, é necessário entender como a Tecnologia de Informação está introduzida na rotina dos brasileiros, para compreender um pouco mais sobre os impactos do documento digital.

A tecnologia vem se expandindo a cada ano que passa, trazendo prós e contras sobre a utilização dessa ferramenta. Além de trazer inúmeros benefícios facilitando e agilizando diversos processos, traz também limitações e dificuldades em relação ao uso, carregando uma porcentagem na taxa de exclusão social no Brasil e limitando o uso da internet para as pessoas com idade superior a 50 anos por falta de conhecimento.

A pesquisa TIC domicílios 2019, constatou que existem 47 milhões de brasileiros sem acesso absoluto a internet no Brasil e 174 milhões com acesso. Dentre esses números, 58% utilizam a internet apenas via celular e essa porcentagem se concentra principalmente em usuários que moram na zona rural e das classes D e E (TIC DOMICÍLIOS, 2019, p.7). Além da divisão entre usuários e não usuários, para Arretche (2019) existem também uma subdivisão de duas categorias para os usuários que possuem internet:

Como apontado, é possível distinguir duas categorias de usuários da Internet: internautas de primeira classe, que contam com acesso à banda larga e fazem uso doméstico de computadores e internautas de segunda classe, que fazem uso da Internet com base em ferramentas mais limitadas, tais como telefones celulares, acesso discado, acesso em lugares públicos etc. (ARRETCHÉ, 2019, p. 67).

Portanto, conforme citado acima, além das pessoas que são totalmente excluídas do acesso à internet, existem também, aquelas que possuem o acesso, entretanto de forma limitada e com certa dificuldade.

Além disso, existe ainda a questão da falta de habilidade com dispositivos tecnológicos ou de conhecimento sobre a implantação do documento digital entre as pessoas.

Em linhas gerais, a trajetória do debate sobre a inclusão digital é caracterizada por uma ampliação de seu enfoque para além do acesso – ainda que este siga sendo condição necessária, mas não suficiente, para o uso da rede. Dessa forma, é relevante entender as desigualdades para além de disparidades em termos absolutos (como ter ou não ter acesso à Internet), mas também por sua natureza relativa, enquanto diferenças categóricas entre grupos de pessoas (van Dijk, 2012). Assim, por desigualdades digitais, compreende-se não apenas a distância entre conectados e desconectados, mas também as disparidades entre usuários da rede quanto aos usos realizados (entendidos enquanto “achievements” oriundos do acesso material à rede) e habilidades digitais que permitem atuar on-line (Hargittai & Hsieh, 2013; van Dijk, 2005). (BARBOSA et al, 2020, p.189).

Para Barbosa et al (2020) apesar de milhares de pessoas terem acesso à internet, ainda existe uma outra vertente da exclusão digital no Brasil, que se refere ao grau de conhecimento, escolaridade, sexo, renda e faixa etária dos usuários. Esses fatores podem afetar a habilidade do usuário em utilizar a tecnologia e fazer com o que mesmo seja excluído do meio digital não por falta de acesso, mas por falta de habilidade para utilizar a internet.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O método de pesquisa utilizado foi o de levantamento que, segundo Gil (2008, p. 55) caracteriza-se pela “solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes dos dados coletados”. A ferramenta de pesquisa escolhida para a realização do levantamento foi o questionário enviado por meio eletrônico, via redes sociais, para sujeitos

que se encaixassem no perfil desejado, ou seja, pessoas economicamente ativas. Com o objetivo de compreender benefícios e dificuldades com o uso da CTPS digital, foram elaborados dois questionários. O primeiro foi respondido por funcionários em contato direto com o Departamento de Gestão de Pessoas de empresas privadas, apresentado do Quadro 1, era composto de 11 questões, sendo 3 de múltipla escolha (questões 1, 3 e 4) e 8 dissertativas (questões 2 e 5 a 11).

Quadro 1 - Questionário para funcionários do Departamento Pessoal.

Questão	Objetivo
1. Você trabalha no DP/RH?	Verificar se todos os respondentes são da área de DP/RH
2. Qual a sua função dentro do DP/RH?	Identificar funções dos respondentes
3. Quanto tempo trabalha na área de DP/RH?	Identificar tempo trabalhado na área de DP/RH
4. Quantos funcionários tem a empresa que trabalha?	Identificar quantidade de funcionários de cada empresa
5. Quais dificuldades você sentiu na implantação da CTPS digital em relação aos funcionários? Relate	Identificar quais são os motivos que trazem as inseguranças
6. Quais dificuldades você sentiu na implantação da CTPS digital em relação a empresa? Relate.	Identificar quais são os motivos que trazem as inseguranças
7. Sua empresa já implantou totalmente os processos via CTPS digital? Relate.	Identificar nível de implantação
8. Você já teve contato com trabalhadores sem acesso à Internet, dispositivos móveis ou sem conhecimento tecnológico para utilizar a CTPS digital? Relate.	Obter relatos sobre os trabalhadores sem acesso à internet e dispositivos móveis
9. Na sua opinião, quais os benefícios que a CTPS digital trouxe para o funcionário?	Identificar nível de benefícios aos funcionários
10. Na sua opinião, quais os benefícios que a CTPS digital trouxe para a empresa?	Identificar nível de benefícios para a empresa
11. Você acredita que as pessoas se sentem seguras utilizando a CTPS digital? Relate.	Identificar nível de percepção de segurança na utilização

Fonte: autoria própria.

Já o segundo questionário tinha como alvo os trabalhadores e era composto de: 18 questões, 14 de múltipla escolha (questões 1 a 7, 9 a 11, 13, 15, 16 e 18) e 4 dissertativas (questões 8, 12, 14 e 17), como visto no Quadro 2.

Quadro 2 - Questionário para trabalhadores em geral.

Questão	Objetivo
1. Qual sua idade?	Identificar perfil etário
2. Qual a sua escolaridade?	Identificar nível de escolaridade
3. Você possui acesso à Internet?	Identificar quantidade de pessoas com acesso à internet
4. Por qual dispositivo você acessa a Internet?	Identificar quais dispositivos utilizados para acesso à Internet.
5. Qual tipo de Internet você utiliza?	Identificar os tipos de internet que são utilizados
6. Como você classifica a qualidade da sua Internet?	Identificar nível de qualidade da internet
7. De modo geral, você se sente seguro utilizando ou acessando documentos digitais por aplicativos ou sites de internet?	Identificar nível de segurança em relação à utilização dos aplicativos e sites.
8. Quais os motivos que te fazem sentir inseguro no uso de documentos digitais?	Identificar quais são os motivos que trazem as inseguranças
9. Você possui Carteira de Trabalho física?	Identificar a quantidade de pessoas que possuem Carteira de Trabalho física.
10. Você já ouviu falar da Carteira de Trabalho Digital?	Identificar nível de pessoas que já ouviram falar da Carteira de Trabalho Digital
11. Você possui Carteira de Trabalho Digital?	Identificar quantidade de pessoas que possuem a Carteira de Trabalho Digital
12. Por que você não possui a CTPS digital?	Obter motivos por não possuir a CTPS digital
13. Você encontrou dificuldades para acessar ou usar a Carteira de Trabalho Digital?	Identificar nível de dificuldades encontradas
14. Relate brevemente quais dificuldades você teve.	Obter relatos de dificuldades na utilização
15. Por qual plataforma você acessa a Carteira de Trabalho Digital?	Identificar em quais plataformas são utilizadas os aplicativos
16. Você acredita que a Carteira de Trabalho Digital facilita a vida dos trabalhadores ou das empresas?	Obter relatos se há facilidade na vida laboral em relação a CTPS Digital
17. Relate quais facilidades você acha que a Carteira de Trabalho Digital traz.	Verificar quais as facilidades
18. Quais funções da Carteira de Trabalho Digital você já utilizou?	Identificar funções são mais utilizadas no aplicativo

Fonte: autoria própria.

Em questões utilizadas para se identificar o perfil psicográfico dos respondentes, optou-se pela utilização de questões fechadas (múltipla escolha) para facilitar a estratificação das respostas. As questões dissertativas foram utilizadas quando com o objetivo de obter respostas mais elaboradas e com maior número de detalhes. Dessa forma, nota-se que no questionário aplicado aos dos profissionais do RH, a grande maioria das questões era tipo dissertativa.

Os questionários foram elaborados utilizando-se a plataforma Google Forms e levantamento foi realizado em um período de sete dias (de 01 de março a 07 de março de 2023) e foram obtidas 167 respostas entre os trabalhadores e 43 entre os funcionários de Recursos Humanos. A partir das respostas foram utilizadas ferramentas estatísticas para estratificação e cruzamento das informações obtidas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Entre os trabalhadores, a pesquisa atingiu 95,2% de pessoas que têm idade entre 16 e 45 anos e apenas 4,8% têm mais de 45 anos, dentre elas 5,4% possui ensino fundamental, 56,3% ensino médio, 25,7% ensino superior e 12,6% pós-graduação. Em relação à internet, todos os entrevistados possuem acesso à internet, 43,1% possui fibra óptica ou internet banda larga, 16,8% fazem uso através de compartilhamento via wi-fi, e 39,5% tem acesso à internet em redes móveis (3G/4G/5G). Em relação aos equipamentos de acesso, 56% das pessoas acessam a internet através de múltiplos dispositivos como celulares, *tablets* e computadores e 43% exclusivamente por celulares e *tablets*. Para 83,2% dos entrevistados a qualidade da internet que utilizam é considerada ótima ou boa.

Em relação a segurança em utilizar documentos em formato digital 66,5% dos entrevistados se sentem seguros, 30,5% se sentem parcialmente seguros e 3% não se sentem seguros. Os que não se sentem totalmente seguros relatam que sua insegurança se dá pelo medo de hackers e vazamento de informações por falta de segurança e eficácia na proteção de dados digitais.

Sobre a Carteira de Trabalho, 82,6% dos entrevistados possuem carteira de trabalho física e 17,4% não. Mais de 95% dos entrevistados já ouviram falar em algum momento sobre a carteira de trabalho digital e 77,2% já fizeram a emissão desse documento. Questionados em relação a não terem a CTPS digital, os entrevistados responderam que não possuem, pois são autônomos, funcionários públicos, não acharam relevante a emissão desse documento até o momento, nunca precisaram ou que não tinham conhecimento da modalidade digital.

A grande maioria (91,5%) dos entrevistados que possuem CTPS digital relatam que não tiveram problemas para utilizá-la e 8,5% relatam que tiveram dificuldades com a utilização por problemas na senha, falta de um aparelho de celular adequado e com memória para suportar o aplicativo, dificuldades para entender como funciona e erros que aparecem no aplicativo. A grande maioria dos usuários da carteira de trabalho digital (96,9%), fazem o acesso pelo

aplicativo e 87% dos entrevistados já utilizaram a CTPS digital para envio da carteira para o empregador, consultar informações (salário, férias, alterações de função, entre outros), solicitação de seguro desemprego, consulta abono salarial, entre outros serviços.

Em sua maioria (78,3%) dos entrevistados acreditam que a CTPS digital veio para facilitar a vida do trabalhador pois com ela é possível ter todas as informações relacionadas ao trabalho atual e aos anteriores na palma da mão e de forma prática pois os dados ficam armazenados digitalmente e não há o problema de perder o documento, como antes acontecia com a carteira física. Entre os funcionários do RH, verificamos que quase 70% dos entrevistados têm experiência na área há mais de 10 anos e que as empresas que trabalham possuem mais de 80 colaboradores.

Apenas 39% das organizações dos entrevistados utilizam 100% a CTPS Digital, pois 42% utilizam parcialmente ainda a física, os motivos descritos são por insistência dos colaboradores que ainda querem uma assinatura na física e a dificuldade na utilização dos dispositivos móveis, os outros 19% ainda não utilizam a CTPS Digital. Foram obtidos também relatos sobre dificuldades dentro das empresas em relação a implantação da versão digital: apenas 37,2% dos entrevistados não tiveram nenhuma dificuldade e ainda comentaram da praticidade e agilidade no Departamento Pessoal, 62,8% não utilizam ou relataram dificuldades existentes como o confronto da compatibilidade da CBO com a CTPS Digital e a dificuldade para explicar aos colaboradores como funciona.

Identificou-se que os funcionários tiveram motivos variáveis de dificuldades em relação à Carteira de Trabalho Digital. Com base nas respostas dos entrevistados, os maiores problemas relatados foram a falta de conhecimento dos colaboradores mais velhos com a associação do aplicativo, saber como ele realmente funciona e de como utilizá-lo corretamente, há também insegurança se o aplicativo é realmente confiável em relação aos dados e informações que estão lá e se é compatível com a Carteira de Trabalho física, pois houve respostas sobre o CBO não estar compatível com a CTPS Digital. Houve relatos sobre colaboradores que habitam em áreas rurais, que acabam tendo muita dificuldade por não serem alfabetizados, não ter dispositivo adequado para baixar o documento digital ou até mesmo sem acesso à internet em sua residência. A Figura 1 apresenta algumas das afirmações de destaque entre os respondentes que trabalham no Departamento Pessoal.

Figura 1 - Respostas dadas pelos trabalhadores do Departamento Pessoal.

"Insegurança com registro em uma plataforma online, onde o funcionário não tinha conhecimento e não se sentia seguro com registro desta forma, por não ter o conhecimento desta nova era digital, com isto o funcionário não efetuava o cadastro na conta gov.br e nem tinha conhecimento do aplicativo da carteira digital. "

"Atuei em uma usina e tínhamos o público agrícola (roça), no início foi bem complicado, mas fomos ajudando e auxiliando a todos para que conseguissem o acesso. muitos não tinham celulares (android) e alguns não sabiam ler."

Fonte: autoria própria.

Com isso, pode ser verificado que as adversidades são variáveis e muito comuns ainda hoje em determinados setores de trabalho, como o meio rural. Outra pergunta do questionário teve por objetivo identificar os benefícios que a empresa e colaboradores têm ao utilizar a CTPS Digital. As respostas foram 100% positivas em relação aos benefícios voltados para os funcionários, como por exemplo, a praticidade por questão de perda do documento físico e agilidade em obter alguma informação e ter acesso aos dados sobre férias, data de admissão e demissão e ter esses dados na palma da mão. Já os benefícios citados voltados à organização também foram 100% positivos, entre eles, a otimização de tempo para admissão e demissão, praticidade ao fazer alterações e a diminuição de falhas.

Apenas 34,8% dos entrevistados acreditam que as pessoas sentem segurança em relação a CTPS Digital, descreveram que os funcionários mais novos têm essa segurança e facilidade, pois já estão acostumados com essa era digital, diferente dos mais velhos que não sabem como realmente funciona e acabam tendo uma certa dificuldade e insegurança. Os outros 65,2% dos entrevistados confirmaram que as pessoas não se sentem seguras utilizando a forma digital pelo fato do conhecimento sobre o funcionamento do aplicativo digital.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa realizada entre os trabalhadores mostra um retrato da realidade de uma grande parcela da população brasileira: jovem, tem um grau de escolaridade em nível médio,

acesso à internet e conhecimentos básicos de tecnologia (computador e celular). Em contrapartida, quando são inquiridos os profissionais da área de departamento pessoal, vê-se existe uma boa parcela de trabalhadores com idade mais avançada que necessitam de atenção, pois não possuem conhecimentos básicos sobre tecnologia e, muitas vezes, nem possuem aparelhos para o uso da CTPS digital, o que destaca a exclusão digital entre a população com idade mais avançada.

O primeiro objetivo específico foi atingido com aplicação de um questionário para coletar informações entre os trabalhadores e ficou claro que ainda existem desconfiâncias em relação à segurança dos documentos digitais. O segundo objetivo também foi desenvolvido por meio de questionário, mas com aplicação junto aos trabalhadores das áreas de Gestão de Pessoas e pode-se concluir que as empresas enfrentam dificuldades para lidar com trabalhadores com baixo grau de escolaridade e que estes, muitas vezes, não possuem conhecimentos tecnológicos adequados à essa modernização. Em relação ao terceiro objetivo específico, a partir dos questionários, foi possível entender que, existem dificuldades, principalmente por parte dos trabalhadores, as quais são compensadas pelo ganho em eficiência no setor com a informatização dos processos de anotações relacionadas à CTPS.

Contudo, com base em todos os resultados analisados, pode-se concluir que para se tentar amenizar o déficit digital entre os trabalhadores, algumas empresas continuam utilizando a CTPS física, permitindo com que eles se sintam seguros sobre o seu contrato com a empresa, já que o mesmo não possui meios para fazer o acompanhamento digital.

Apesar destas dificuldades, acredita-se que a implantação da versão digital é de extrema importância para as empresas por trazer maior agilidade, facilidade de preenchimento e maior integração com o e-Social. Uma medida de mitigação que pode ser adotada é a ampliação de campanhas sobre o uso da CTPS digital entre as pessoas com maior idade, utilizando, por exemplo, estruturas como a Casa do Trabalhador e o Poupatempo. Outra medida que pode ser adotada pelo governo é a introdução de material instrucional a ser usado no Ensino Médio e Técnico, para que os estudantes se acostumem e iniciem suas vidas profissionais com a sua versão digital.

REFERÊNCIAS

ARRETCHE, Marta. Desigualdades digitais no espaço urbano: um estudo sobre o acesso e uso da internet na cidade de São Paulo. **Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (Nic.BR)**. São Paulo. p. 55-79. 2019. Disponível em:

<<https://cetic.br/pt/publicacao/desigualdades-digitais-no-espaco-urbano-um-estudo-sobre-o-acesso-e-o-uso-da-internet-na-cidade-de-sao-paulo/>>. Acesso em 03 de nov. de 2022.

BARBOSA, Alexandre; PORTILHO, Luciana; SENNE, Fábio; STORINO, Fábio. Inclusão digital: uma análise da trajetória das desigualdades de acesso, uso e apropriação da internet no Brasil. **Revista de Direito, Estado e Telecomunicações**. Brasília. v.12. n. 2. p. 187-227. 2020. Disponível em:

<http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2006/Rev-Dir-Est-Telecom_v.12_n.02.pdf>. Acesso em 03 nov. 2022.

BRASIL. **Carteira de trabalho e previdência social (CTPS)**. 2015. Disponível em: <<https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/servicos/trabalhador/carteira-de-trabalho>>. Acesso em 05 de nov. de 2022.

BRASIL. Ministério da Economia. Secretária Especial de Previdência e Trabalho. Portaria 1.195, de 30 de outubro de 2019. **Disciplina a emissão de carteira de trabalho e previdência social em meio eletrônico, e dá providências**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, out. 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-1.195-de-30-de-outubro-de-2019-*-224956334>. Acesso em 19 de nov. de 2022.

BRASIL. **Perguntas frequentes: carteira de trabalho digital**. Disponível em: <<https://www.gov.br/pt-br/temas/perguntas-frequentes-carteira-de-trabalho-digital>>. Acesso em 05 de nov. de 2022.

CETIC.BR. **TIC domicílios 2019: principais resultados**. 2020. Disponível em: <https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2019_coletiva_imprensa.pdf>. Acesso em 03 de nov. de 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MOREIRA, Ricardo de Souza. **Governo digital e o novo paradigma de relacionamento com a sociedade: a implantação da carteira digital de trabalho**. 2021. 80 p. Dissertação de Mestrado. Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa (IDP), Brasília. Disponível em: <<http://191.232.186.80/handle/123456789/3087>>. Acesso em 03 de nov. de 2022.

OLIVEIRA, Antônio Mateus de; PINHO, Elvis Xavier. A Constitucionalização do Direito do Trabalhador Rural: Uma análise do registro na carteira de trabalho no cenário atual. **Revista de Direito do Trabalho, Processo do Trabalho e Direito da Seguridade Social**. v.1, n. 1, p.1-17, jan.a jun. 2019. Disponível em: <<https://revista.laborjuris.com.br/laborjuris/article/view/9>>. Acesso em 03 de nov. de 2022.