

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL  
JORGE LUIZ DE MENDONÇA ORTELLADO ALDERETE

**QUALIDADE DOS E-SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS PORTAIS DE  
MUNICÍPIOS DO OESTE DO PARANÁ**

Porto Alegre  
2015

JORGE LUIZ DE MENDONÇA ORTELLADO ALDERETE

**QUALIDADE DOS E-SERVIÇOS OFERECIDOS PELOS PORTAIS DE  
MUNICÍPIOS DO OESTE DO PARANÁ**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Administração e Negócios da Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marie Anne Macadar

Porto Alegre  
2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação

---

A361q Alderete, Jorge Luiz de Mendonça Ortellado  
Qualidade dos e-serviços oferecidos pelos portais de municípios do  
oeste do Paraná / Jorge Luiz de Mendonça Ortellado Alderete. – Porto  
Alegre, 2015.  
93 f. : il.

Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio  
Grande do Sul. Faculdade de Administração, Contabilidade e  
Economia.

Orientadora: Profa. Dra. Marie Anne Macadar

1. Administração. 2. Tecnologia e administração. 3. Prestação de  
serviços - Qualidade. I. Macadar, Marie Anne. II. Título.

---

CDD (22. ed.) 658.562

Biblioteca: Cler Rosane Coldebella Muraro CRB 9/1430

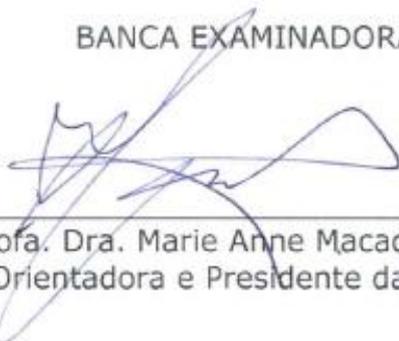
**Jorge Luiz de Mendonça Ortellado Alderete**

Qualidade dos E-Serviços Oferecidos pelos Portais de Municípios  
do Oeste do Paraná

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre em Administração, pelo Mestrado Interinstitucional em Administração firmado entre a Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul e Faculdade Assis Gurgacz.

Aprovado em 27 de fevereiro de 2015, pela Banca Examinadora.

BANCA EXAMINADORA:



Profa. Dra. Marie Anne Macadar Moron  
Orientadora e Presidente da sessão

  
Profa. Dra. Maria Alexandra Cunha

Profa. Dra. Edimara Mezzomo Luciano



Prof. Dr. Mauricio Gregianin Testa

Dedico esta dissertação a toda minha família,  
em especial à minha esposa Elaine Bianchini  
Alderete pelo apoio incondicional a este  
projeto.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir chegar a este momento.

A minha esposa Elaine, por ter sido meu porto seguro, por ter me dado força e as condições necessárias para que eu não desanimasse quando nada mais parecia ter sentido.

Aos meus filhos Carlos Anthoê e Cauã pela motivação que me davam, por fazer tudo valer a pena.

Ao meu amigo Anderson Sanita, por ter feito tudo o que fez por mim. Sem isso, não teria conseguido.

As minhas amigas Lis Lupatini, Regina Sayuri e Leiliane Alcassa pela colaboração no desenvolvimento de toda a pesquisa, por terem se colocado à disposição e por muito terem ajudado.

Aos meus amigos do Minter pelas horas de convivência, pelo compartilhamento de experiências, de alegrias e frustrações que contribuíram e muito para o nosso desenvolvimento.

Aos professores Vinícius Brasil e Edimara Luciano por terem acreditado em mim no momento da seleção.

A todos os professores do programa que partilharam de suas experiências e souberam aproveitar ao máximo as características do grupo.

A minha orientadora Marie Anne Macadar, por ter me dado condições de evoluir enquanto aluno e pesquisador. Por ter sido essa pessoa que aprendi a admirar, que sempre me tranquilizava e me dava condições de escolher o melhor caminho a seguir.

A AMOP através de seu Presidente, Marcel Micheletto, que desde o início se interessou pela pesquisa e me deu condições para que a mesma fosse realizada.

E por fim, a PUCRS e a FAG por terem viabilizado a realização do mestrado.

## RESUMO

A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem sido fundamentais para o constante desenvolvimento das organizações, sobretudo dos governos. O uso das TIC tem desafiado os governos a se adaptarem a esta nova característica, na qual diferentes níveis da administração e da sociedade como um todo estão conectados. A utilização destas tecnologias permite que os governos atuem de forma eficiente, eficaz e transparente. No Brasil, a adoção e implementação do governo eletrônico ainda é recente e por isso a oferta de serviços nos portais governamentais é algo que vem sendo colocado em prática nos últimos anos. Para que o governo esteja alinhado com os interesses da população se faz necessário o acompanhamento e avaliação constantes destes serviços. Neste sentido, este trabalho vem responder a seguinte questão: Qual o nível de qualidade percebido pelos usuários de e-Serviços oferecidos pelos portais de municípios do Oeste do Paraná? Para respondê-la uma revisão de literatura foi realizada identificando-se as abordagens de avaliação de qualidade existentes em governo. Adotou-se o modelo de Qualidade de Serviços no Governo Eletrônico (e-GovQual), desenvolvido por Papadomichelaki e Mentzas (2012). Utilizou-se uma abordagem quantitativa de pesquisa, por meio de uma *survey* exploratória aplicada em municípios do oeste do Paraná. Os resultados obtidos contribuíram para o desenvolvimento do tema governo eletrônico, sobretudo na região Oeste do Paraná. Além disso, identificou-se o perfil dos usuários e observou-se que a adoção dos serviços no governo eletrônico nesses municípios, encontra-se em fase de implantação e que a avaliação dos serviços oferecidos não ocorre a contento.

Palavras-chave: Governo eletrônico. Qualidade. E-Serviço.

## **ABSTRACT**

The use of Information and Communication Technologies (ICT) has been instrumental in the ongoing development of organizations, particularly governments. The use of ICT has challenged governments to adapt to this new feature, in which different levels of government and society as a whole are connected. The use of these technologies allows governments to act efficiently, effectively and transparently. In Brazil, the adoption and implementation of e-government is still new and so the offer of services in government portals is something that has been put in place in recent years. For the government is aligned with the interests of the population is the constant monitoring and evaluation of these services is necessary. Thus, this work is to answer the following question: What is the level of quality perceived by e-Service users offered by portals of the West of Paraná municipalities? To answer it a literature review was performed identifying the existing quality assessment approaches in government. We adopted the Service Quality Model in Electronic Government (e-GovQual) developed by Papadomichelaki and Mentzas (2012). We used a quantitative approach to research, through an exploratory survey applied in western Parana municipalities. The results contributed to the development of e-government theme, especially in western Paraná. It also identified the profile of users and noted that the adoption of e-government services in these municipalities, is under implementation and the evaluation of services offered not to the satisfaction occurs.

**Keywords:** Electronic government. Quality. E-Service.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Modelo Conceitual da Escala SERVQUAL.....	27
Figura 2 – Modelo de Qualidade dos Serviços.....	28
Figura 3 – Representação do modelo SITEQUAL.....	31
Figura 4 – Dimensões do modelo ACSI.....	33
Figura 5 – Modelo ACSI para governo .....	34
Figura 6 – Apresentação do Modelo ECSI.....	35
Figura 7 – Modelo preliminar de qualidade de serviço no governo eletrônico.....	36
Figura 8 – Modelo e-GovQual.....	37
Figura 9 – Desenho da Pesquisa.....	43
Gráfico 1 – Quantitativo de e-Serviços por município.....	46
Gráfico 2 – e-Serviços mais disponibilizados .....	47
Gráfico 3 – Frequência de utilização de sites de governo .....	49
Gráfico 4 – O que se busca em um site de governo .....	50
Gráfico 5 – Classificação do usuário.....	50
Gráfico 6 – Distribuição da faixa etária.....	51
Gráfico 7 – Escolaridade da amostra.....	51
Gráfico 8 – Utilização da Internet .....	52
Quadro 1 – Etapas do uso das TIC no governo .....	18
Quadro 2 – Categorias de Governo Eletrônico.....	21
Quadro 3 – Visão das abordagens existentes sobre a temática “Qualidade” .....	25
Quadro 4 – Dimensões e características do modelo WebQual .....	30
Quadro 5 – Dimensões e variáveis do modelo e-GovQual .....	41

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Municípios que não oferecem e-Serviços e sua população .....	45
Tabela 2 – Representatividade dos municípios avaliados .....	48
Tabela 3 – Frequência de Utilização x Classificação do Usuário (Cascavel) .....	53
Tabela 4 – O que se procura em um site de governo x Classificação do usuário (Cascavel)...	54
Tabela 5 – Faixa etária x Utilização de Internet (Cascavel) .....	54
Tabela 6 – Frequência de Utilização x Classificação do Usuário (Outros) .....	55
Tabela 7 – O que se procura em um site de governo x Classificação do usuário (Outros) .....	55
Tabela 8 – Faixa etária x Utilização de Internet (Outros).....	56
Tabela 9 – Frequência de respostas da Dimensão “Eficiência” (Cascavel) .....	57
Tabela 10 – Frequência de respostas da Dimensão “Eficiência” (Outros) .....	58
Tabela 11 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiança” (Cascavel) .....	59
Tabela 12 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiança” (Outros).....	59
Tabela 13 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiabilidade” (Cascavel).....	60
Tabela 14 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiabilidade” (Outros) .....	61
Tabela 15 – Frequência de respostas da Dimensão “Apoio ao Cidadão” (Cascavel).....	62
Tabela 16 – Frequência de respostas da Dimensão “Apoio ao Cidadão” (Outros) .....	63
Tabela 17 – Características mais importantes em um site de governo (Cascavel) .....	64
Tabela 18 – Características mais importantes em um site de governo (Outros).....	64

## LISTA DE SIGLAS

ACSI – *American Customer Satisfaction Index*

AMOP - Associação de Municípios do Oeste do Paraná

APDSI - Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação

ASPA - *American Society for Public Administration*

C2C – Cidadão-Cidadão

CEGE – Comitê Executivo de Governo Eletrônico

CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil

ECSI – *European Customer Satisfaction Index*

G2B – Governo-Empresas

G2C – Governo-Cidadão

G2CS – Governo-Organizações da Sociedade Civil

G2G – Governo-Agentes Governamentais

GTTI – Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MCT – Ministério da Ciência e Tecnologia

MPOG – Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão

SOCINFO – Sociedade da Informação

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

UN – *United Nations*

USA – *United States of America*

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1	CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA DE PESQUISA .....	13
1.2	OBJETIVOS .....	15
1.2.1	<i>Objetivo Geral</i> .....	15
1.2.2	<i>Objetivos específicos</i> .....	15
1.3	JUSTIFICATIVA.....	15
<b>2</b>	<b>GOVERNO ELETRÔNICO</b> .....	<b>18</b>
2.1	HISTÓRICO E CONCEITOS.....	18
2.2	Governo eletrônico e suas relações .....	21
2.3	Governo eletrônico no Brasil .....	22
<b>3</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇOS E SUAS ABORDAGENS</b> .....	<b>25</b>
3.1	Servqual.....	26
3.2	MODELO DE Grönroos .....	27
3.3	E-s-qual .....	29
3.4	WebQual.....	29
3.5	Web Site Quality Evaluation .....	30
3.6	Web Site Quality Model.....	30
3.7	Sitequal.....	31
3.8	Qualidade de Serviços para Serviços <i>Web</i> (QS-WS) .....	31
3.9	American Customer Satisfaction Index – ACSI .....	32
3.10	Customer Satisfaction Level in e-government - g-CSI.....	34
3.11	European Customer Satisfaction Index - ECSI.....	34
3.12	e-GovQual.....	35
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>39</b>

4.1	e-Serviços dos municípios membros da AMOP .....	40
4.2	Instrumento de Pesquisa.....	41
<b>5</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>44</b>
5.1	Características de portais de municípios do oeste paranaense .....	44
5.2	Características da amostra survey .....	48
5.2.1	<i>Características da amostra survey – Grupos</i> .....	53
5.2.1.1	Grupo “Cascavel” .....	53
5.2.1.2	Grupo “Outros” .....	54
5.3	Análise e discussão das dimensões da pesquisa.....	56
5.3.1	<i>Dimensões do Modelo</i> .....	56
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>66</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>69</b>
	<b>APÊNDICE A – Informações sobre e-Serviços prestados pelos municípios .....</b>	<b>76</b>
	<b>APÊNDICE B – Versão traduzida do instrumento de coleta e-GovQual.....</b>	<b>77</b>
	<b>APÊNDICE C – Convite para participação da pesquisa.....</b>	<b>83</b>
	<b>ANEXO A – Ofício AMOP .....</b>	<b>85</b>
	<b>ANEXO B – Instrumento de coleta original e-GovQual.....</b>	<b>86</b>
	<b>ANEXO C – Histórico da Associação dos Municípios do Oeste do Paraná - AMOP.....</b>	<b>89</b>
	<b>ANEXO D – Mapa dos municípios pertencentes a AMOP .....</b>	<b>92</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O avanço tecnológico ocorrido ao longo do tempo fez com que diferentes organizações, sobretudo os governos, se sensibilizassem e ficassem atentas a novas possibilidades oriundas da junção da tecnologia com os serviços prestados pelos mesmos. Toda e qualquer organização, independentemente de sua atividade, precisa da informação para que seus objetivos e sua missão sejam cumpridos (FALCÃO, 2013).

Com o advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a informação passa a ser tratada de maneira diferenciada, buscando a eficiência dos processos, sobretudo no governo (AGUNE e CARLOS, 2005). A tecnologia deve ser vista como ferramenta potencializadora nas relações entre indivíduos e organizações e não só como a solução dos problemas (APDSI, 2009).

A evolução tecnológica em conjunto com a facilidade de acessos aos serviços públicos, por parte da população, tem desafiado os governos a se adaptarem a esta nova característica, buscando constantemente a prestação de serviços de forma eficiente, eficaz e econômica (SA, ROCHA e COTA, 2014).

As TIC podem ser utilizadas pelo governo para a oferta de serviços e para conectar diferentes níveis de administração, servidores, empresas e cidadãos disponibilizando serviços de informações, consultas e transações (MISRA et al, 2014).

O governo eletrônico pode ser visto como a utilização de qualquer forma de tecnologia de informação e comunicação com o objetivo de se melhorar os serviços prestados aos mais variados usuários, cidadãos, governos e empresas (AL-JAGHOUB, AL-YASEEN e AL-HOURANI, 2010). Além disso, pode ser entendido como uma ferramenta de prestação de serviços e informações aos cidadãos, de forma eletrônica, ao invés dos canais tradicionais (ALSHEHRI, DREW e ALFARRAJ, 2012).

O governo brasileiro passou a assimilar novas concepções, tecnologias e práticas de gestão voltadas ao governo eletrônico, com os objetivos de melhorar os serviços prestados ao cidadão, ampliar o acesso aos serviços, melhorar a gestão interna e a transparência sobre as ações governamentais (BRASIL, 2007).

Este trabalho está dividido em cinco partes. A primeira é formada pela introdução que abrange a definição do tema, a delimitação do problema de pesquisa e os objetivos do estudo. A segunda é composta pela fundamentação teórica, na qual é abordada o histórico, conceitos e

relações do governo eletrônico, além das abordagens de qualidade de serviço, e-serviço e serviço no governo eletrônico. A terceira parte traz a metodologia utilizada no estudo. A quarta parte traz a análise dos dados e a discussão dos resultados. Na quinta parte são apresentadas as considerações finais, limitações e sugestões de novos estudos.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA DE PESQUISA

O avanço da tecnologia proporcionou uma mudança na forma de como as organizações oferecem seus serviços e como o usuário interage com os mesmos, criando uma espécie de serviço de informação interativo ou e-Serviço (ROWLEY, 2006).

As TIC tem sido responsáveis por diversas mudanças na sociedade e as práticas de governo eletrônico relacionam-se a estas mudanças pois permitem uma maior interação entre o governo e a sociedade, reforçando o papel do governo que possibilita o acesso e a transparência de seus atos aos cidadãos (KAUFMAN, 2009).

Da mesma forma, Vaz (2009) considera as TIC como essenciais para o bom andamento da administração pública, pois facilita a efetividade e eficiência das ações do governo. É notória a importância e a relação do ambiente sobre as práticas adotadas pelas organizações públicas que buscam responder as demandas geradas pela sociedade, neste caso, relacionado a adoção de tecnologias para melhor atender aos cidadãos.

A utilização das TIC através do governo eletrônico possibilita que a administração pública se torne mais eficiente através da prestação de serviços de qualidade, da prática da transparência e da participação social (LAIA, 2009).

Os e-Serviços podem ser definidos como um conjunto de serviços que são entregues ao usuário através da internet, na qual a interação entre o cliente e o prestador de serviços se dá através da tecnologia presente em seus sites (ZAIDI, SIVA e MARIR, 2014). É sabido também que a natureza dos serviços varia de acordo com a natureza das interações com a parte interessada (JAEGER, 2003).

Para Cunha e Miranda (2013, p.549) e-Serviços no setor público podem ser definidos como:

a prestação de serviços através de portais governamentais; o uso de Internet, mas também de outros meios eletrônicos tais como o telefone celular, o telefone fixo, o fax e, no futuro, a televisão digital; a integração na prestação de serviços; centrais de atendimento (local físico, chamado também de agência de atendimento ao cidadão ou lojas de atendimento); e Call Center (centrais de atendimento telefônico).

Algumas atividades como a divulgação de informações on-line, a interação digital, além das transações eletrônicas podem ser vistas como operações do governo, quando tratamos de governo eletrônico, podendo ser realizados por vários departamentos (MISRA et al., 2014).

Os programas desenvolvidos pelo governo, buscam, além da oferta de serviços nos portais governamentais, avaliar também a qualidade dos serviços disponibilizados e com isso ampliar o alcance das ações do governo estabelecendo uma relação entre estas e as necessidades apresentadas pela população (BRASIL, 2007).

Dentre os objetivos do e-Serviço adotados no Brasil, está a melhoria dos serviços prestados ao cidadão. Para que este objetivo seja alcançado, faz-se necessário a criação de parâmetros avaliativos dos e-Serviços.

A oferta de serviços públicos nos portais governamentais é algo que vem sendo colocado em prática no governo brasileiro nos últimos anos. No entanto, existem outros pontos que precisam ser considerados nas políticas adotadas pelo governo. Entre eles, pode-se citar a avaliação do serviço após a sua implementação com o objetivo de identificar um maior ou menor alinhamento com as necessidades do usuário permitindo assim sua evolução (BRASIL, 2007).

A qualidade é avaliada a partir da comparação entre as expectativas e a percepção que o consumidor obteve da performance do serviço (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988).

Nesse sentido, estudos recentes vêm apresentando instrumentos de avaliação da qualidade de e-Serviços como o caso do e-GovQual, instrumento grego desenvolvido e já validado por Papadomichelaki e Mentzas (2012), que será utilizado neste estudo. Esta ferramenta é composta de 21 atributos divididos em 04 dimensões que são: eficiência, confiança, confiabilidade e apoio ao cidadão.

Buscando-se avaliar a qualidade dos e-Serviços prestados, para que seja cumprido o papel do Estado perante a população, mais especificamente na esfera municipal, surge a seguinte questão: Qual o nível de qualidade percebido pelos usuários de e-Serviços oferecidos pelos portais de municípios do Oeste do Paraná?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 *Objetivo Geral*

Avaliar o nível de qualidade dos e-Serviços oferecidos pelos portais de municípios do Oeste do Paraná.

### 1.2.2 *Objetivos específicos*

- a) Elaborar versão em português do instrumento de pesquisa concebido e validado por Papadomichelaki e Mentzas (2012).
- b) Identificar e-Serviços prestados em portais governamentais de municípios que compõem a Associação dos Municípios do Oeste do Paraná (AMOP).
- c) Identificar o perfil do usuário de e-serviços dos portais governamentais de municípios que compõem a AMOP.
- d) Avaliar o desempenho das quatro dimensões no que se refere aos e-Serviços oferecidos pelos portais governamentais de municípios que compõem AMOP.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

O governo, por ocupar uma função central na rede social do país tem um papel fundamental na construção da sociedade da informação, pois a sua inclinação ou hesitação na utilização de tecnologias refletirá diretamente em seu desenvolvimento (CUNHA e MIRANDA, 2013).

Existem diferentes fases no ciclo de vida de um portal ou sítio eletrônico e a cada fase diferentes mecanismos de avaliação, deixando claro a necessidade e importância da utilização de mecanismos de avaliação de sítios, portais ou e-Serviços (FURQUIM, 2004).

A confiança é fundamental na relação entre governo e cidadão e quanto maior for a qualidade do e-serviço prestado pelo governo maior será a confiança dos cidadãos e esta característica exige dos governos atenção especial a forma como os e-Serviços são percebidos, utilizados e avaliados pelo cidadão (ZAIDI, SIVA e MARIR, 2014).

Nota-se em grande parte das práticas brasileiras de prestação de e-Serviços a ausência de mecanismos de avaliação e mensuração de seu desempenho, o que dificulta a percepção do alinhamento das iniciativas dos governos com as reais necessidades dos cidadãos (BRASIL, 2007). Independentemente da forma de prestação de serviço, seja tradicional ou de forma eletrônica, existe a necessidade de se mensurar a qualidade do serviço (SA, ROCHA e COTA, 2014).

Segundo o site [governoeletronico.gov.br](http://governoeletronico.gov.br), com a criação do Grupo de Trabalho Interministerial e posteriormente com a criação do Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação – GTTI, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e que atuava nas linhas de universalização dos serviços, de governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada é que as TIC ganharam importância e se tornaram essenciais para o alcance dos objetivos do governo.

Tendo em vista as premissas básicas de governo eletrônico brasileiro como transformação da relação do governo com a sociedade, promoção de interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais visando a melhoria o processo de democratização do país, dinamizando os serviços públicos e proporcionando uma administração pública mais eficiente (MPOG) e sabendo-se que o Decreto 6.932/2009 prevê (BRASIL, 2009):

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º. A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

A utilização das TIC, sobretudo no setor público, implica na avaliação periódica de desempenho dos serviços prestados mensurando a qualidade e a eficácia dos esforços do governo para atendimento ao cidadão (ZAIDI, SIVA e MARIR, 2014).

Ressalta-se a importância das TIC e sua utilização na “melhoria dos processos administrativos, o aumento da eficiência, a melhor governança, o controle das políticas

públicas, a integração entre os governos e a democracia eletrônica” (MACADAR e LUCIANO, 2014, p. 264).

No Brasil, as pesquisas sobre governo eletrônico buscam avaliar o grau de democracia digital dos portais governamentais através da análise do que é disponibilizado ao cidadão (GOMES, 2005; MARQUES, 2006), da funcionalidade dos portais existentes, da oferta de informações e da análise da qualidade dos serviços prestados (SIMÃO e RODRIGUES, 2005; FURQUIM, 2004).

Ainda, segundo Zaidi, Siva e Marir (2014) a maioria dos estudos relacionados a e-Serviços nos portais governamentais são conceituais. Buckley (2003) afirma que a discussão da qualidade de e-Serviço ainda é limitada no setor público. Outro fato é que os cidadãos, não são apenas usuários de serviços, são avaliadores, apresentando cada vez mais conhecimento e exigências (SA, ROCHA e COTA, 2014). Diante do exposto, notamos a importância do acompanhamento e avaliação dos serviços prestados através do governo eletrônico. A literatura apresenta inúmeros mecanismos para avaliação da qualidade dos serviços, mas poucos estão direcionados a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo governo eletrônico.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO

### 2.1 HISTÓRICO E CONCEITOS

Não se trata de e-Gov, Governo Eletrônico ou e-Government sem fazer menção ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e situá-las nesta discussão. Estas tecnologias vêm se desenvolvendo desde o final da década de 50 e início da década de 60, destacando-se as décadas de 70 e 80, até o início dos anos 90 e em conjunto com o desenvolvimento da internet e das redes computacionais deram origem ao que se chama de governo eletrônico (GIL-GARCIA e LUNA-REYES, 2008). O Quadro 1 resume as etapas da evolução do uso de TIC no governo:

Quadro 1 – Etapas do uso das TIC no governo

<b>Etapas</b>	<b>Classificação</b>	<b>Características</b>	<b>Resultado da Evolução</b>
Década de 50 e início da década de 60	Pioneirismo	Surgimento de computadores com capacidade de processamento em lotes (batch processing)	Início do processo de automatização de tarefas repetitivas.
Metade da década de 60 e toda a década de 70	Centralização	Crescimento da indústria computacional	As organizações governamentais de grande porte adquiriram seus computadores centrais ( <i>mainframes</i> ) para satisfazer suas necessidades de processamento de dados.
Década de 80 e início da década de 90	Terceirização	O desenvolvimento da área computacional deu origem aos computadores com maior capacidade de processamento e de menor tamanho, acompanhados da redução dos custos.	A redução dos custos permitiu que grande parte dos setores governamentais fossem informatizados. Este fato deu início ao desenvolvimento dos recursos humanos para melhor aproveitamento dos benefícios oriundos da informatização.
Década de 90	Governo Eletrônico	Desenvolvimento da internet e redes computacionais	Permitiu o desenvolvimento e utilização de aplicações e sistemas no governo, dando origem ao Governo Eletrônico.

Fonte: Elaborado a partir de Gil-Garcia e Luna-Reyes (2008); Reinhard e Dias (2005).

Nota-se que nas três primeiras etapas a tecnologia estava relacionada apenas com a execução de atividades de grande porte e processamento, posto que apenas a partir da quarta etapa, com a utilização da internet, é que a tecnologia passou a ser utilizada como ferramenta de interação entre governo e sociedade.

Pode-se dizer que até a utilização da internet e dos computadores pessoais, o papel da tecnologia no governo era simplesmente garantir a eficácia dos gestores públicos através do aumento da produtividade governamental (YILDIZ, 2007).

No governo, as TIC são utilizadas como ferramentas que potencializam a governança, a democracia, a cidadania, além de estreitar o relacionamento entre o ente governo e a população em geral (CUNHA, FREGA e LEMOS, 2011). Além disso, através dos portais governamentais, busca-se a comunicação com o público externo ou outros setores do governo mediante a utilização dos serviços eletrônicos (PINHO, 2008). Observa-se o papel fundamental das TIC que é o de permitir a comunicação entre o governo e a sociedade, sociedade e governo, governo e governo.

Ainda não existe consenso em relação às definições e aplicações do Governo Eletrônico. O mesmo pode ser entendido simplesmente como prestador de um serviço eletrônico, através de anúncio de vagas de emprego por exemplo, ou até mesmo manter um banco de dados com informações dos cidadãos, como no caso das informações sobre o imposto de renda. A seguir, apresentaremos várias definições afim de entendermos esta temática.

O *Gartner Group* (2002) define governo eletrônico como o agente transformador das relações internas e externas, no setor público, através da utilização da internet e das tecnologias de informação e comunicação, sendo estas, ferramentas que possibilitam e otimizam a prestação de serviços governamentais, a participação dos cidadãos e a melhoria dos processos internos.

Para Zweers e Planqué (2001), governo eletrônico refere-se a prestação de informação, serviços ou produtos, a qualquer hora e lugar através da utilização de meios eletrônicos. O governo americano através de seu ato do governo eletrônico (USA, 2002, p. 4), apresenta a seguinte definição:

Governo eletrônico significa o uso, pelo governo, de aplicações Internet baseadas na Web e outras tecnologias de informação, combinadas com processos que implementam tais tecnologias, para: melhorar o acesso e a prestação de informações e serviços ao público, a outras agências e entidades do governo; ou melhorar as operações do governo em termos de efetividade, eficiência, qualidade de serviço ou transformação.

Outras definições conceituam da seguinte forma:

Governo eletrônico envolve o uso da tecnologia da informação, em especial a Internet, para melhorar a prestação de serviços governamentais aos cidadãos, empresas e outras agências governamentais. Tem o potencial de conectar, mais diretamente, o governo federal com seus cidadãos, criando novas oportunidades e desafios. O governo eletrônico possibilitaria aos cidadãos interagirem e receberem serviços do governo federal (estadual ou local) durante 24 horas por dia, sete dias por semana. Alguns observadores das iniciativas de e-gov sugerem que a prestação de serviços deveria se tornar mais conveniente, dependente e menos onerosa (SEIFERT, 2003, p. 1).

Ou:

Governo eletrônico é o uso das tecnologias da informação e da comunicação nas administrações públicas combinado à mudança organizacional e às novas habilidades com intuito de melhorar os serviços públicos e os processos democráticos, e fortalecer o suporte às políticas públicas (COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, 2003, p. 7).

Brown e Brudney (2001) definem governo eletrônico como uso da tecnologia para melhorar o acesso e a eficiência no que diz respeito ao fornecimento de informações e serviços do governo. Por outro lado, o governo eletrônico não pode estar restrito apenas à automação de processos e a disponibilização de serviços públicos através da internet (ABRANSON e MEANS, 2001).

Para Cunha (2010) governo eletrônico é definido como sendo a utilização das TIC para criação de um governo ágil e aberto, no qual considera-se a ampliação da cidadania, da transparência e da participação cidadã, além da democratização do acesso aos serviços e informações através da internet.

Todas as definições apresentam como elementos principais a utilização das TIC, a internet e o serviço público. Assim, em uma definição mais abrangente podemos dizer que governo eletrônico refere-se à utilização de tecnologias com a finalidade de potencializar a prestação de serviços, informações governamentais, participação cidadã e melhoria dos processos em todos os níveis, internos e externos, visando a eficiência pública e cumprimento do papel do Estado.

## 2.2 GOVERNO ELETRÔNICO E SUAS RELAÇÕES

Dependendo da linha de atuação e dos atores envolvidos, o governo eletrônico pode ser dividido em três categorias sendo elas: Governo-Cidadão – G2C; Governo-Agentes Governamentais – G2G e Governo-Empresas – G2B (DIAS, 2006). Duas categorias ainda podem ser acrescentadas, Governo-Organizações da Sociedade Civil – G2CS e Cidadão-Cidadão – C2C (YILDIZ, 2007). As categorias, as características, as definições e os exemplos podem ser observados no Quadro 2.

Quadro 2 – Categorias de Governo Eletrônico

Partes de comunicação	Conteúdo	Características dominantes	Definição	Exemplo
Governo para Governo (G2G)	Informações e Serviços do Governo	Comunicação, coordenação, padronização de informações e serviços	E-administração	Estabelecer e utilizar um banco de dados comum
Governo para Cidadão (G2C)		Comunicação, transparência, responsabilização, eficácia, eficiência, padronização de informações e serviços, produtividade	E-governo	Sites de organizações governamentais, e-mail comunicação entre os cidadãos e os funcionários do governo
Governo para Negócios (G2B)		Comunicação, colaboração, comércio	E-governo, e-commerce, e-colaboração	Mensagens, licitações do governo na web, aquisições eletrônicas, parcerias eletrônicas
Governo para Organizações da Sociedade Civil (G2SC)		Comunicação, coordenação, transparência, prestação de contas	E-governo	Comunicação e coordenação de esforços eletrônicos após um desastre
Cidadão para Cidadão (C2C)		Comunicação, coordenação, transparência, responsabilidade, organização de base	E-governo	Grupos de discussão ( <i>wikis</i> ) sobre questões cívicas

Fonte: Yildiz (2003)

Nota-se que todas as categorias apresentam benefícios, seja de governo para governo, governo para negócios, cidadão para cidadão ou qualquer que seja, mas fica claro que a maior

gama de benefícios está relacionada à relação governo para cidadão (JAEGER, 2003), o que vai de acordo com a essência do governo eletrônico.

### 2.3 GOVERNO ELETRÔNICO NO BRASIL

No Brasil, este termo tornou-se popular a partir da década de 1990 e seu surgimento esteve associado as reformas de governo, a oferta de serviços ao cidadão através da internet (CUNHA, FREGA e LEMOS, 2011), a crise fiscal da década de 80 e ao término do modelo de gestão burocrática (DINIZ et al, 2009). A partir da década de 90, alguns serviços do governo passaram a migrar para os sites da administração pública (CUNHA, ANNENBERG e AGUNE, 2007) e atualmente grande parte dos municípios, capitais, estados brasileiros e governo federal já possuem sites e prestam serviços através da internet.

As políticas de governo eletrônico, no Brasil, atuam em três frentes: junto ao cidadão, na melhoria da gestão interna e na integração com parceiros e fornecedores (MPOG). As políticas de governo eletrônico passaram a ser oficialmente implantadas pelo governo federal através do Decreto Presidencial de 03 de Abril de 2000 que “institui o grupo de trabalho interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas de interação eletrônica”.

O início do governo eletrônico no Brasil pode ser descrito a partir de um breve histórico que será apresentado a seguir (DE SOUZA, 2002, p.33):

Por intermédio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, criou-se um Grupo de Trabalho Interministerial, com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Informalmente, esse núcleo de pessoas ficou conhecido como Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI). A criação do GTTI foi inserida dentro da política do Governo, para lançar as bases da criação de uma sociedade digital no Brasil. Suas ações coadunaram-se com as metas do Programa Sociedade da Informação [SocInfo], coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT). Nesse contexto, o GTTI assumiu o papel de facilitador na busca dos objetivos daquele Programa.

Em setembro de 2000, o governo brasileiro lançou o documento intitulado “Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal” (BRASIL, 2000b), que apresenta os macro objetivos, as diretrizes gerais e plano de metas para o período de 2000 a 2003. Entre os objetivos do documento o principal é “estabelecer um novo paradigma cultural de inclusão digital, focado no cidadão/cliente, com a redução de custos unitários, a melhoria na

gestão e qualidade dos serviços públicos, a transparência e a simplificação de processos” (BRASIL, 2000b, p. 5). Além deste, trazem também como fundamentais (BRASIL, 2000b, p. 5):

- a) “a cooperação, convergência e integração das redes e dos sistemas de informações do governo”;
- b) “o uso do ‘peso institucional do governo’ no mercado, integrando ações de compra e contratação de tecnologias da informação que possam reduzir custos unitários”;
- c) “a inclusão social e a ampliação do uso da tecnologia da informação pelo cidadão brasileiro.”

Pouco tempo depois, através do Decreto de 18 de outubro de 2000 cria-se o Comitê Executivo de Governo Eletrônico – CEGE, que tem como objetivo “formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão” (BRASIL, 2000c). Este documento definiu as competências e de que forma os diferentes níveis da administração pública federal deveriam se adaptar para que a política de governo eletrônico passasse a ser colocada em prática e de forma eficaz.

Em 2002 é publicado o documento “2 Anos de Governo Eletrônico” que trazia os principais relatos de avanços e desafios que dariam subsídios para a continuação do programa (BRASIL, 2002). O Decreto de 29 de outubro de 2003 institui os Comitês Técnicos do CEGE que tem como objetivo articular e implementar projetos nas respectivas áreas de competência e receberam as seguintes denominações (BRASIL, 2003):

- a) Implementação do *Software* Livre;
- b) Inclusão Digital;
- c) Integração de Sistemas;
- d) Sistemas Legados e Licenças de *Software*;
- e) Gestão de Sítios e Serviços *On line*;
- f) Infra-Estrutura de Rede;
- g) Governo para Governo – G2G;
- h) Gestão de Conhecimentos e Informação Estratégica.

No Brasil, existem duas vertentes de pesquisas envolvendo governo eletrônico. A primeira está focada no grau de democracia digital existentes nos portais, através da pesquisa sobre o que está disponível ao cidadão (GOMES, 2005; MARQUES, 2006). A segunda foca-se

na preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos pelo Estado, através da pesquisa da funcionalidade e usabilidade dos portais (SIMÃO e RODRIGUES, 2005; FURQUIM, 2004).

A relação do Brasil com o governo eletrônico ainda é recente se comparado a outros países, mas já apresenta alguns resultados, como observado nos resultados do *E-Government Development Index* – EGDI, 2014. Esta pesquisa que faz parte da *United Nations E-Government Survey* tem como objetivo mostrar estratégias de governo eletrônico que obtiveram sucesso.

O modelo conceitual EGDI é composto pelo índice de serviço *online*, pelo índice de infraestrutura de telecomunicações e pelo índice de capital humano. Segundo a pesquisa, o país ocupa a 57ª posição no Ranking Mundial, subindo duas posições em relação à mesma pesquisa, realizada em 2012. Ocupa a 8ª posição entre os países da América e a 6ª entre os países da América Latina.

### 3 QUALIDADE DE SERVIÇOS E SUAS ABORDAGENS

A literatura nos apresenta algumas abordagens relacionadas ao tema “qualidade”, sobretudo quando estabelecemos relações entre esta, a tecnologia e o serviço público. Para facilitar o entendimento, dividiremos as abordagens por temática relacionando-as com seus respectivos autores. Para este trabalho foram selecionadas 03 temáticas e 12 abordagens que estão distribuídas no Quadro 3 a seguir:

Quadro 3 – Visão das abordagens existentes sobre a temática “Qualidade”

Temática	Abordagem	Referência
Qualidade de Serviço	SERVQUAL	Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988
	Gronroos	Gronroos, 1988
Qualidade de e-Serviço	E-S-QUAL	Zeithaml, Parasuraman e Malhotra, 2000, 2002; Parasuraman, Zeithaml e Malhotra, 2005
	WebQual	Loiacono, Watson e Goodhue 2000
	Web Site Quality Evaluation	Mich, Franch e Gaio, 2003
	Web Site Quality Model	Oreste, 2005
	SITEQUAL	Webb e Webb, 2001
	Qualidade de serviços para serviços Web (QS-WS)	Sumra e Arulazi, 2003
Qualidade de serviço no governo eletrônico	<i>American Customer Satisfaction Index for e-government (e-gov ACSI)</i>	American Customer Satisfaction Index, 2006
	<i>Customer Satisfaction Level in e-government (g-CSI)</i>	Kim, Im e Park, 2005
	<i>European Costumer Satisfaction Index (ECSI)</i>	European Public Administration Network, 2005
	e-GovQual	Papadomichelaki e Mentzas, 2012

Fonte: Adaptado de Papadomichelaki (2011)

A qualidade de serviço pode ser entendida como a capacidade de proporcionar satisfação ao usuário e este elemento está sujeito à variações a medida em que a expectativa das pessoas mudam (LAS CASAS, 2006).

Para Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990), a qualidade do serviço pode ser entendida como o resultado da diferença entre o que se espera e o que se recebe, ou seja, expectativas e

percepções e estas ocorrem em dois níveis diferentes: um nível desejado e um nível adequado (BERRY e PARASURAMAN, 1992). O primeiro está relacionado a expectativa do cliente em receber o serviço e o segundo, demonstra o que seria aceitável minimamente para o serviço.

Desta forma, se o desempenho do serviço for acima da expectativa do cliente gerará uma sensação agradável em relação à qualidade. No entanto, se o desempenho for abaixo da expectativa, o cliente se frustrará. A qualidade do serviço está diretamente relacionada ao grau de realização do mesmo.

Segundo Papadomichelaki (2011) a qualidade do serviço pode ser objetiva e subjetiva. É objetiva quando podemos comparar e mensurar a qualidade do trabalho realizado com a expectativa do benefício esperado, de fato. É subjetiva quando a qualidade do trabalho percebida está relacionada à expectativa criada pelo cliente.

### 3.1 SERVQUAL

SERVQUAL é uma ferramenta utilizada na avaliação e gestão da qualidade do serviço e seus desenvolvedores inicialmente sugeriram que a qualidade consistia de dimensões funcionais e técnicas (PARASURAMAN et al, 1985).

Influenciados por correntes europeias, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) sugerem que o resultado do serviço não pode ser o único critério utilizado na avaliação da qualidade e que o processo de prestação de serviço também precisa ser considerado.

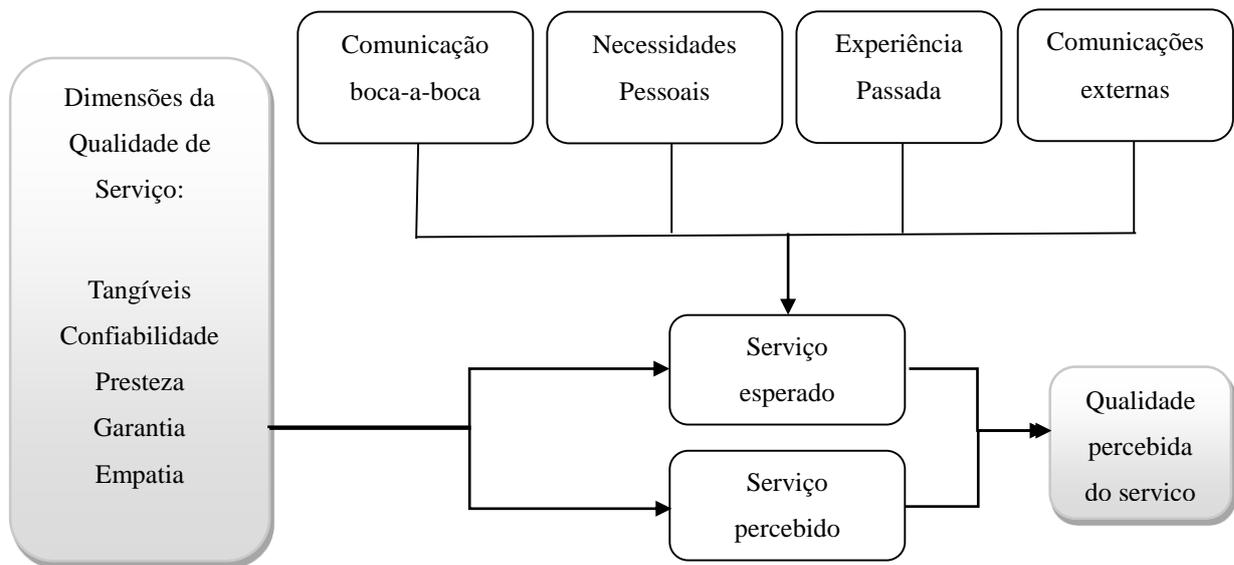
Este modelo trabalha com expectativas e percepções de resultado (Figura 1). A expectativa pode variar dependendo do cliente e da ocasião em que o serviço é prestado devido a fatores intrínsecos e extrínsecos (MATOS e VEIGA, 2000).

De acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) os critérios ou dimensões do modelo são definidos da seguinte forma:

- *Tangíveis*: aparência das instalações físicas e de pessoal;
- *Confiabilidade*: capacidade de executar o serviço conforme prometido e de forma aprimorada;
- *Presteza*: disposição em ajudar os clientes e prestar os serviços prontamente;
- *Garantia*: conhecimento e cortesia dos empregados e a capacidade de transmitir confiança e responsabilidade;
- *Empatia*: atenção individual dada aos clientes.

Dentre todas as dimensões, independentemente do ramo do serviço, a mais importante é a *confiabilidade* e a menos importante é a dimensão *tangíveis* (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 1990). Isso ocorre porque há uma tendência dos clientes a terem maiores expectativas em relação à dimensão *confiabilidade* do que em relação as demais (BERRY e PARASURAMAN, 1992).

Figura 1 – Modelo Conceitual da Escala SERVQUAL



Fonte: traduzido de Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990)

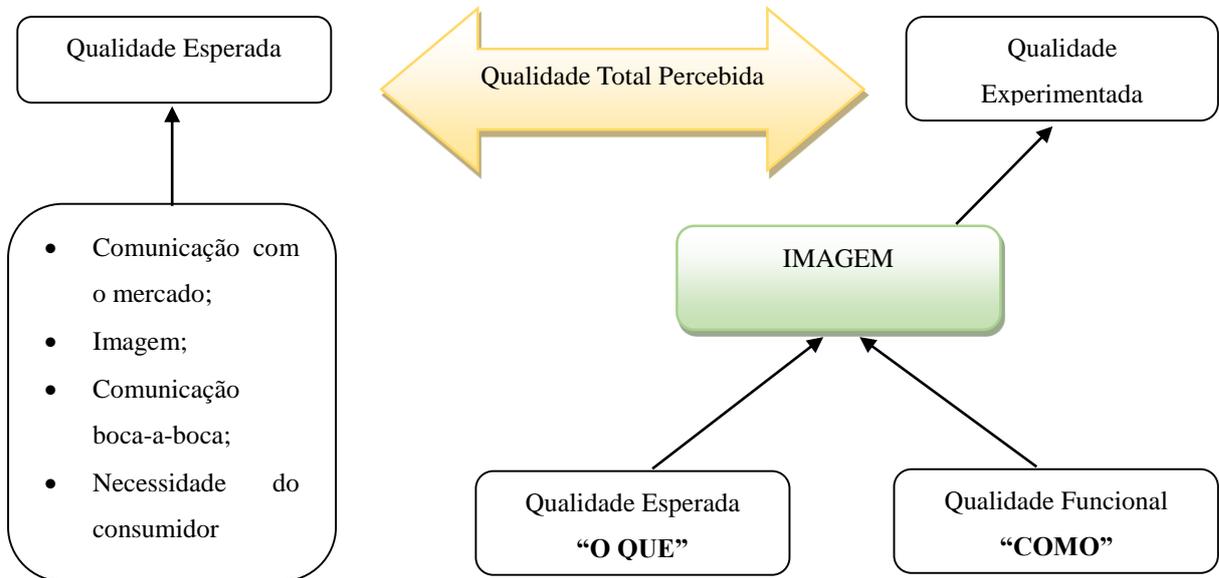
### 3.2 MODELO DE GRÖNROOS

A boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende as expectativas do cliente, ou seja, qualidade esperada (GRONROOS, 2004). Neste sentido, a qualidade refere-se a uma dimensão chamada qualidade técnica – o que os clientes recebem das empresas, a qual proporciona uma mensuração mais objetiva, já que a mesma apresenta um caráter técnico (GRONROOS, 2000).

Podemos identificar também a qualidade funcional, que está relacionada às interações entre o prestador de serviços e o cliente, sendo este, influenciado pelo modo como os aspectos da qualidade técnica lhe são transferidos (GRONROOS, 2000). Ainda segundo o mesmo autor, a imagem apresenta uma característica dinâmica, pois cada público da organização pode apresentar uma imagem diferente.

Gronroos (2000) apresenta um modelo de qualidade percebida nos serviços, Figura 2, que será apresentado a seguir:

Figura 2 – Modelo de Qualidade dos Serviços



Fonte: traduzido de Gronroos (2000)

Experiências dependem da qualidade técnica/esperada e da qualidade funcional, que são filtradas através da imagem. As expectativas e experiências podem causar diferentes percepções (PAPADOMICHELAKI, 2011).

A boa qualidade percebida em serviços pode ser sintetizada nos seguintes critérios: 1. Profissionalismo e habilidades; 2. Atitudes e comportamentos; 3. Facilidade de acesso e flexibilidade; 4. Confiabilidade e honestidade; 5. Recuperação e reputação; e 6. Credibilidade (GRONROOS, 2004).

O modelo proposto mede as expectativas e percepções dos clientes no que se refere a qualidade de serviço. A qualidade percebida está relacionada à visão que o cliente tem de excelência do serviço, estando relacionada a satisfação, sendo resultado da comparação das expectativas com a performance do serviço (BERRY, PARASURAMAN e ZEITHAML, 2006). Muitas vezes, na avaliação de serviços web considera-se apenas a interface web, como a acessibilidade e usabilidade, deixando de lado a avaliação da prestação do serviço que é um aspecto fundamental quando tratamos de qualidade (DIAS, 2006).

Temos como característica desta categoria a utilização de modelos resultantes da adaptação de outros modelos existentes, além do fato deles estarem focados nas características

de qualidade do serviço prestado e não no tipo e forma de como a informação é fornecida (PAPADOMICHELAKI, 2011). O mesmo autor afirma que esta categoria também apresenta abordagens técnicas que analisam a qualidade do serviço web.

### 3.3 E-S-QUAL

O modelo mais difundido para avaliação da qualidade em serviços é a escala SERVQUAL proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). No entanto com o avanço do *e-commerce*, algumas características desta escala deixam de ter sentido entre cliente em empresa, uma vez que as influências do ambiente de serviço e a interferência de outros clientes é nula no ambiente virtual (MARTINS, CAMPOMAR e IKEDA, 2012).

Parasuraman, Zeithaml e Malhorta (2005) refinaram a escala existente, SERVQUAL, testaram e criaram duas novas escalas para medir a qualidade do serviço disponibilizado e a recuperação de serviços *online*, chamando-as de E-S-QUAL e E-RecS-QUAL respectivamente. Os mesmos autores classificam as escalas da seguinte forma: E-S-QUAL é composta por 22 itens dispostos em quatro dimensões: eficiência, disponibilidade do sistema, cumprimento e privacidade. E-RecS-QUAL é composta de 11 itens dispostos em três dimensões: responsabilidade, compensação e contato.

Segundo os autores, estas seriam as características que influenciam as experiências nos serviços *online* e também as dimensões sobre as quais os serviços web são avaliados pelos clientes.

### 3.4 WEBQUAL

Este é um dos modelos mais utilizados para avaliação da qualidade de *websites* (PRADO, 2010). O modelo foi desenvolvido em 4 estágios, composto de 4 construtos, 12 dimensões e 36 itens (LOIACONO, WATSON e GOODHUE, 2000). O modelo utiliza os quadros teóricos da Teoria da Ação Racional e do Modelo de Aceitação de Tecnologia (PAPADOMICHELAKI, 2011). O Quadro 4 demonstra o modelo, apresentando seus construtos, dimensões e descrição dos itens.

Quadro 4 – Dimensões e características do modelo WebQual

Construtos	Dimensão	Descrição
Usabilidade	Qualidade da informação	A informação é precisa, atual e relevante
	Interatividade	Fácil comunicação ente a empresa e os clientes
	Confiança	Comunicação segura e privacidade nas informações fornecidas
	Tempo de resposta	Tempo para obter uma resposta após uma requisição ou interação com o site
Facilidade de Uso	Facilidade de entendimento	Fácil de ler
	Operação intuitiva	Fácil de operar e navegar
Inovação Criatividade	Apelo visual	Aspectos estéticos do <i>site</i>
	Inovação	Criatividade e desenho inovador
	Apelo emocional	Efeito emocional de usar o site e a intensidade do envolvimento
Relacionamento complementar	Imagem consistente	A imagem do site é consistente com a imagem projetada pela empresa através de outras mídias
	Integração on-line	Fornecimento de todas ou pelo menos das principais transações necessárias, através do site
	Canais alternativos	Ser melhor ou equivalente a outros meios de interação com a empresa

Fonte: traduzido de Loiacono, Watson e Goodhue (2002:437-438)

### 3.5 WEB SITE QUALITY EVALUATION

Este modelo foi desenvolvido por Mich, Franch e Gaio (2003) e apresenta elementos que quando bem combinados permitem uma avaliação completa do site, considerando as dimensões: identidade, conteúdo, serviços, localização, gestão, usabilidade e viabilidade (PAPADOMICHELAKI, 2011).

### 3.6 WEB SITE QUALITY MODEL

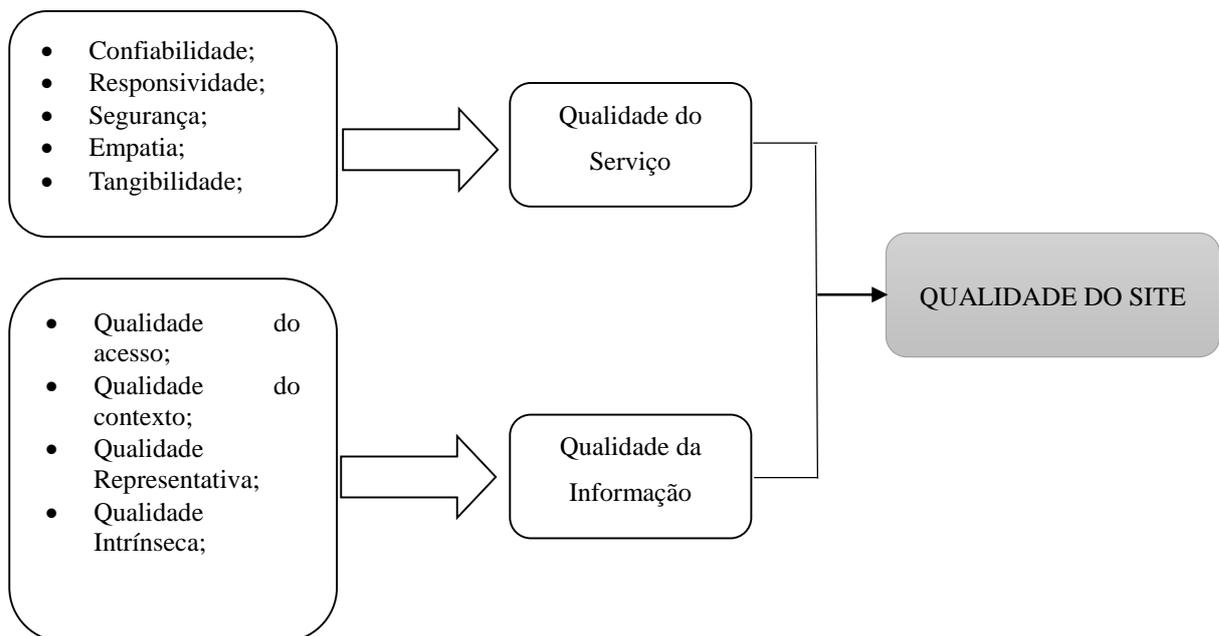
Este modelo tem como objetivo a criação de um modelo de qualidade, considerando-se fatores internos e externos, possibilitando a identificação de problemas específicos mediante

a utilização de ferramentas automatizadas (SIGNORE, 2005). As dimensões consideradas neste modelo são: correção, apresentação, conteúdo, navegação e interação.

### 3.7 SITEQUAL

O modelo SITEQUAL nos fornece diretrizes e instrumentos para que a qualidade de um site seja medida ao longo do tempo e foi desenvolvido baseado em fatores que afetam as percepções de usuários de comércio eletrônico (WEBB e WEBB, 2004). O modelo é baseado em 2 construtos que determinam a qualidade do *web site*, um focado em informação (qualidade da informação) e o outro em processos (qualidade do serviço). A figura abaixo representa o modelo, seus construtos e os fatores que os afetam.

Figura 3 – Representação do modelo SITEQUAL



Fonte: traduzido de Webb e Webb (2001:560)

### 3.8 QUALIDADE DE SERVIÇOS PARA SERVIÇOS WEB (QS-WS)

Devido ao aumento da utilização de serviços *web*, sendo vista como algo a solucionar a integração de negócios, a qualidade dos serviços *web* tem se tornado prioridade para o

prestador de serviços (SUMRA e ARULAZI, 2003). Devido ao dinamismo característico existente na *web*, Sumra e Arulazi (2003) propuseram um modelo disposto a avaliar a qualidade destes serviços composto por 7 dimensões que são: desempenho, confiabilidade, integridade, acessibilidade, disponibilidade, qualidade da segurança e interoperabilidade. Segundo os mesmos autores, a qualidade de serviços para serviços *web* garante uma vantagem competitiva aos prestadores de serviço, já que sua adoção e implementação é facilitada. Quando tratamos do governo, relacionamos a competitividade à eficiência na prestação de serviços ao cidadão.

A qualidade dos serviços prestados da administração pública vem ganhando grande destaque e atualmente está entre os aspectos que mais preocupam os gestores (FALCÃO, 2013). A satisfação dos cidadãos enquanto usuários de serviços públicos através da internet, somente poderá ser medida no momento em que um modelo de avaliação que considere a percepção da qualidade dos mesmos em relação a expectativa dos serviços entregues for desenvolvido (FALCÃO, 2013). Muitos fatores compõem a percepção de qualidade e são considerados na mensuração da satisfação do cidadão-cliente em relação ao serviço prestado pelo governo (PAPADOMICHELAKI, 2011). Nesse sentido, as temáticas a seguir abordarão a qualidade de serviços no governo eletrônico.

### 3.9 AMERICAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX – ACSI

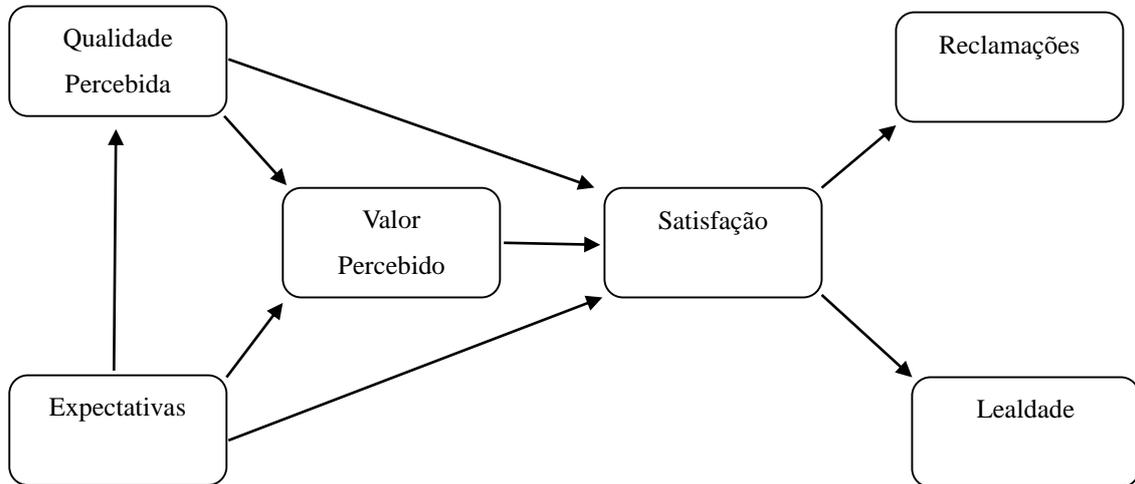
O modelo do Índice Americano de Satisfação de Clientes (*American Customer Satisfaction Index – ACSI*) proposto por Fornell, Ittner e Larcker (1996) trata da satisfação global do cliente que está relacionada a expectativas, qualidade e percepção, reclamações e lealdade do cliente (figura 4).

A satisfação global não pode ser medida diretamente, pois é uma variável que depende de vários indicadores para sua mensuração (MOURA e GONÇALVES, 2005). Como resultado deste modelo, encontramos o nível de satisfação relacionado tanto a produtos quanto a prestação de serviços, apesar das diferenças existentes entre eles (DIAS, 2006).

O modelo apresenta um instrumento de coleta de dados composto de 17 questões estruturadas com escala de 10 pontos e 8 questões demográficas; são avaliadas 15 variáveis sendo 3 relacionadas as expectativas dos clientes, 3 relacionadas a qualidade percebida, 2 relacionadas ao valor percebido, 1 relacionada a reclamações dos clientes, 3 relacionadas a

lealdade do cliente e 3 relacionadas ao índice de satisfação do cliente (FORNELL, ITTNER e LARCKER, 1996).

Figura 4 – Dimensões do modelo ACSI

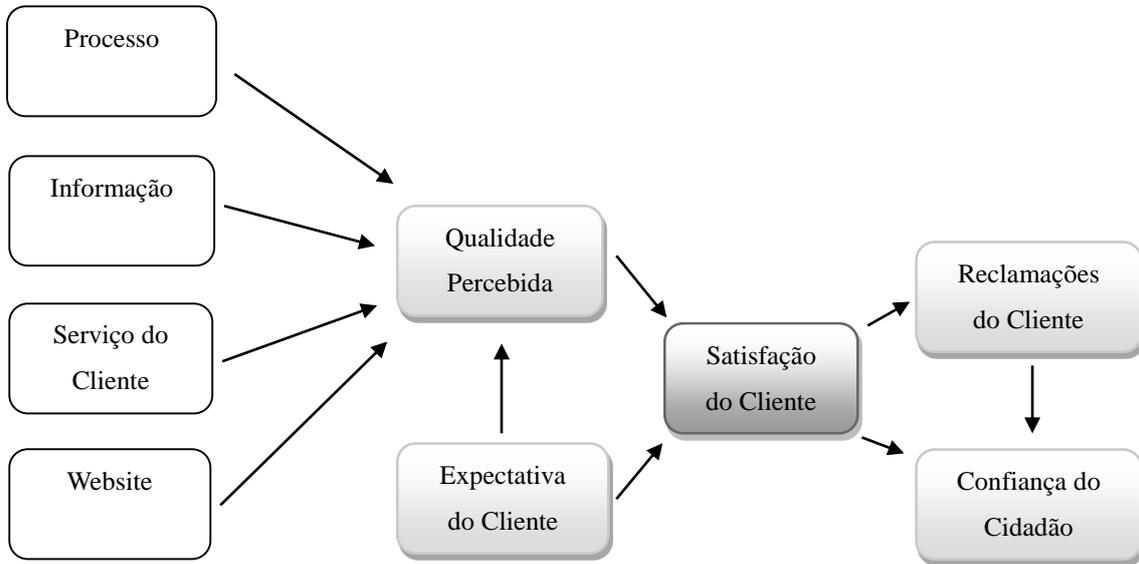


Fonte: traduzido de Fornell, Ittner e Larcke (1996)

O modelo ACSI direcionado ao governo (figura 5), é idêntico ao modelo do setor privado exceto por uma mudança no resultado da satisfação, onde “lealdade do cliente” é substituída por “confiança do cidadão”. Para as organizações governamentais os indicadores de satisfação estão agrupados em 4 categorias que avaliam a qualidade: processo, informação, serviço do cliente e web site (PAPADOMICHELAKI, 2011). Segundo o mesmo autor, o resultado “confiança do cidadão” é obtido através de indicadores como o grau em que o usuário recomendaria os serviços e a confiança do usuário para utilizar o serviço no futuro.

Com o passar do tempo e os avanços tecnológicos, houve a necessidade do modelo ACSI migrar para os serviços *online* sofrendo as adaptações necessárias para que a satisfação dos clientes pudesse ser medida, já que esta apresenta particularidades e complexidades diferentes do modelo proposto inicialmente (PAPADOMICHELAKI, 2011).

Figura 5 – Modelo ACSI para governo



Fonte: Traduzido de Papadomichelaki (2011)

### 3.10 CUSTOMER SATISFACTION LEVEL IN E-GOVERNMENT - G-CSI

O modelo coreano g-CSI (KIM, IN e PARK, 2005) foi baseado no modelo americano ACSI. Os aspectos abordados neste modelo são informações, processos e serviços. A utilização da metodologia deste modelo permite prever o impacto de melhorias na satisfação dos usuários em uma área específica de um site de agência ou departamento do governo (PAPADOMICHELAKI, 2011).

### 3.11 EUROPEAN CUSTOMER SATISFACTION INDEX - ECSI

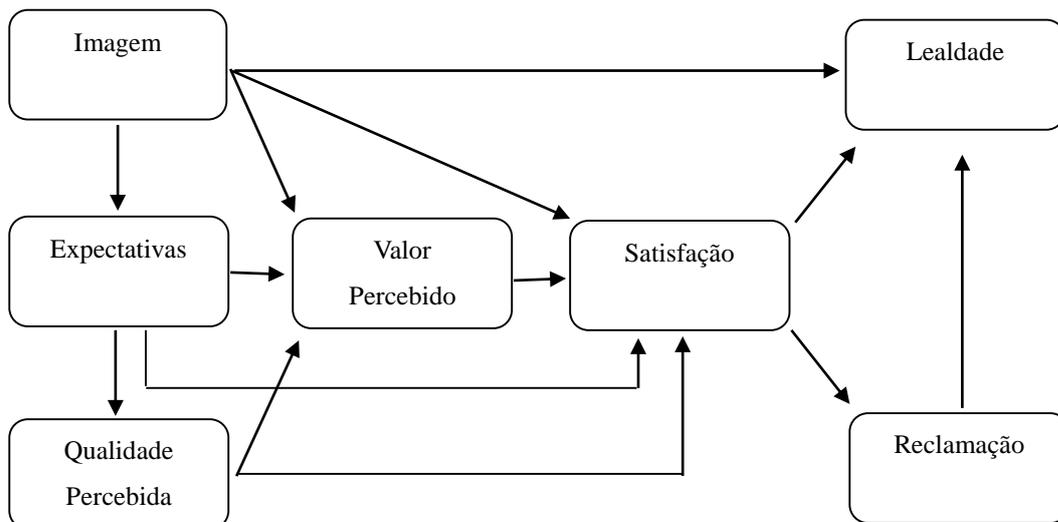
Devido a aceitação do modelo americano ACSI, foi lançado em 1998 um projeto para o desenvolvimento do Índice Europeu de Satisfação do Cliente (ECSI) com o objetivo de desenvolver um instrumento de mensuração da satisfação adequado ao mercado europeu (LOPES, PEREIRA e VIEIRA, 2009).

O projeto vem sendo desenvolvido pela *European Public Administration Network* (2005 *apud* PAPADOMICHELAKI, 2011) com o objetivo de realizar comparações locais e

globais para que se alcance um denominador comum e que este possa ser usado em todos os continentes.

A Figura 6 mostra que o modelo ECSI é semelhante ao modelo ACSI. A diferença está na presença de uma nova variável, identificada como imagem, que influencia as expectativas, o valor percebido, a satisfação e a lealdade.

Figura 6 – Apresentação do Modelo ECSI



Fonte: Lopes, Pereira e Vieira (2009)

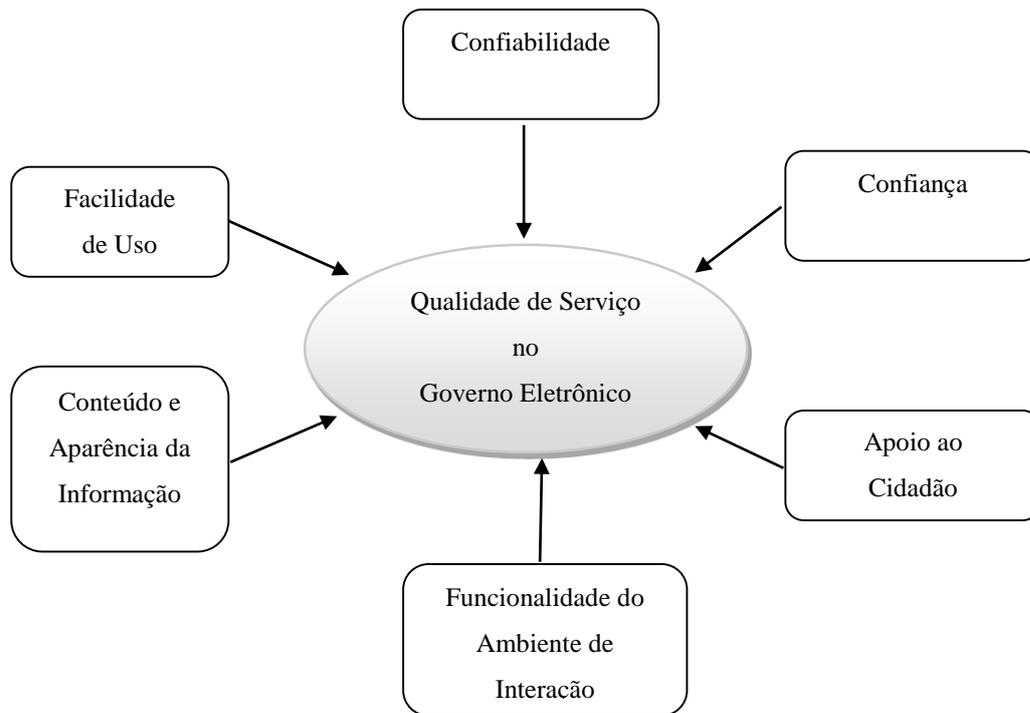
### 3.12 E-GOVQUAL

A escala e-GovQual (PAPADOMICHELAKI e MENTZAS, 2012) foi construída com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços do governo eletrônico. Para a conceituação do modelo foi realizada uma extensa revisão bibliográfica, na qual foram identificadas 41 abordagens dos principais modelos quantitativos e qualitativos de gestão de serviços, gestão de operações de serviço, gestão de qualidade em serviços, qualidade, sistemas de aceitação de informação, qualidade nos serviços governamentais, abordagens de qualidade de serviço eletrônico, governança por governo eletrônico e estudos de caso de governo eletrônico ao redor do mundo.

Após levantamento e análise do referencial teórico foram levantados 33 atributos de qualidade de governo eletrônico, distribuídos em 6 principais dimensões de qualidade:

facilidade de uso, confiança, confiabilidade, funcionalidade do ambiente de interação, conteúdo e aparência da informação e apoio ao cidadão (Figura 7).

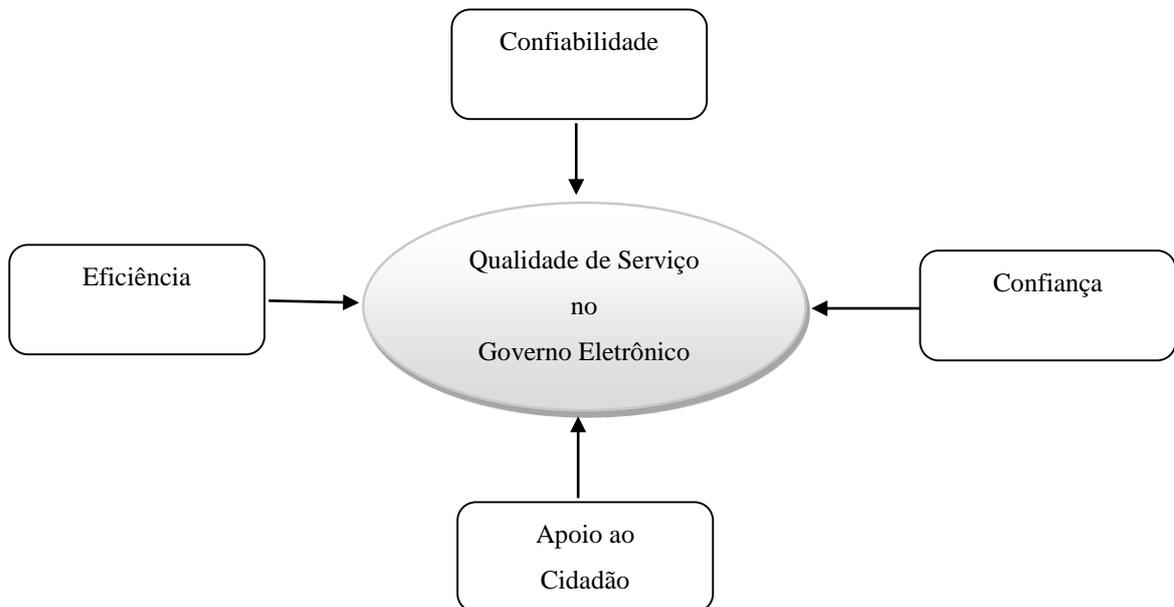
Figura 7 – Modelo preliminar de qualidade de serviço no governo eletrônico



Fonte: traduzido de Papadomichelaki e Mentzas (2012)

Após a criação do modelo, um questionário foi projetado para avaliar e obter informações dos cidadãos usuários de serviços do governo eletrônico. Após a coleta dos dados, a escala passou por testes estatísticos. Estes testes reduziram os atributos de qualidade a 21, classificados em 4 dimensões: confiabilidade, eficiência, apoio ao cidadão e confiança (Figura 8).

Figura 8 – Modelo e-GovQual



Fonte: traduzido de Papadomichelaki e Mentzas (2012)

As 4 dimensões apresentadas no modelo e-GovQual (PAPADOMICHELAKI e MENTZAS, 2012) apresentam um impacto significativo na qualidade dos serviços. Estes fatores contribuíram para o desenvolvimento de um instrumento que avaliará a percepção de qualidade dos usuários de serviços do governo eletrônico.

Neste sentido, Papadomichelaki e Mentzas (2012) caracterizam as dimensões da seguinte forma:

- A dimensão *Eficiência* é composta por 07 (sete) itens e refere-se à facilidade do uso do site e a qualidade da informação fornecida pelo mesmo. Esta dimensão leva em conta a facilidade e clareza da estrutura do site, a eficácia do mecanismo de busca, a organização do site, a possibilidade de personalização do site para atender as necessidades individuais do usuário, o detalhamento das informações, a atualização das informações e se há informações de como completar os campos do site.
- A dimensão *Confiança* é composta por 04 (quatro) itens e está relacionada ao grau em que o cidadão acredita na segurança do site contra invasões e proteção das informações pessoais. Refere-se à adoção de mecanismos de segurança como usuário e senha, a quantidade de dados pessoais necessários para autenticação no site, a segurança no armazenamento dos dados fornecido pelo usuário e se os dados fornecidos pelos cidadãos são utilizados apenas para o atendimento à sua solicitação.

- A dimensão *Confiabilidade* é composta por 06 (seis) itens e está relacionada a viabilidade e velocidade de acesso do site. Refere-se à velocidade de *download* de formulários do site de governo eletrônico, ao site estar disponível e acessível sempre que o cidadão precisar, ao sucesso da execução do serviço após a primeira solicitação, a execução dos serviços prestados no tempo estimado, a velocidade de *download* das páginas do site e se o site trabalha adequadamente com qualquer navegador.
- A dimensão *Apoio ao Cidadão* é composta por 04 (quatro) itens e está relacionada a capacidade de se obter ajuda quando necessário (HelpDesk). Refere-se ao interesse demonstrado pelos funcionários/suporte em resolver os problemas do cidadão, a velocidade das respostas dadas pelos funcionários as perguntas dos usuários, ao nível de conhecimento do funcionário para responder as perguntas dos usuários e a capacidade dos funcionários de transmitir confiança aos usuários.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho é definido como uma pesquisa *survey*, que tem como objetivo a obtenção de dados, ações ou opiniões, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente um questionário (TANUR apud PINSONNEAULT e KRAEMER, 1993).

Segundo definição de Pinsonneault e Kraemer (1993), a pesquisa *survey* pode ser classificada quanto ao seu propósito em confirmatória, exploratória ou descritiva. Este trabalho pode ser classificado como uma pesquisa descritiva. Segundo Gil (2012) a pesquisa descritiva tem como principal objetivo a descrição de características de uma determinada população ou estabelecimento de relações entre variáveis, utilizando-se técnicas padronizadas para realização da coleta de dados.

A amostragem é definida como não-probabilística do tipo por acessibilidade ou conveniência, não havendo a necessidade de fundamentação matemática ou estatística, na qual é admitida que os sujeitos possam, de alguma forma, representar o universo da pesquisa (GIL, 2012). A utilização de amostragem não-probabilística justifica-se por não haver outra alternativa acessível já que a população desejada não está disponível para o sorteio (MATTAR, 1996).

Para tanto a AMOP<sup>1</sup> foi definida como universo desta pesquisa. Esta associação apoiou a sua realização desde o início, encaminhando um ofício a todas as prefeituras integrantes da AMOP, informando que a pesquisa seria realizada e solicitando que as informações fossem repassadas ao pesquisador (Anexo A).

A pesquisa utilizou o modelo e-GovQual (PAPADOMICHELAKI e MENTZAS, 2012) que consiste de uma escala do tipo Likert de 5 pontos, composta de 21 itens divididos em 4 dimensões: eficiência, confiança, confiabilidade e apoio ao cidadão (vide Anexo B). Este instrumento tem por objetivo medir a qualidade percebida pelos usuários de serviços eletrônicos de sites governamentais e foi escolhido por estar entre os 25 artigos mais acessados no período de outubro a dezembro de 2011 da revista *Government Information Quarterly*. Para tanto, este instrumento passou por um processo de versão à língua portuguesa minucioso o qual é descrito na seção 4.2.

---

<sup>1</sup> AMOP foi fundada em 1968 e congrega 52 municípios (vide Anexos C e D).

#### 4.1 E-SERVIÇOS DOS MUNICÍPIOS MEMBROS DA AMOP

Antes da aplicação instrumento *survey*, foi realizado um levantamento de dados entre os municípios membros da AMOP. Foi solicitado aos municípios algumas informações referentes aos e-Serviços prestados por eles, visando a identificação dos e-Serviços e se existia controle dos mesmos (vide Apêndice A). Com o apoio da própria AMOP (vide Anexo C e D), os 52 municípios que compõem a associação foram notificados via e-mail sobre a pesquisa (gabinete e prefeito) e requeridas as seguintes informações:

- a) endereço eletrônico do site governamental do poder executivo;
- b) e-Serviços disponibilizados no site;
- c) número de acessos de cada e-Serviço;
- d) e-Serviços mais acessados.

Paralelamente, para o levantamento das informações dos itens “a” e “b”, foi solicitado a duas pessoas leigas no assunto que acessassem os endereços eletrônicos e identificassem os e-serviços disponíveis mediante exploração do portal. As divergências identificadas foram avaliadas e corrigidas pelo pesquisador.

Esta primeira fase da pesquisa, referente ao levantamento de informações sobre municípios membros da AMOP, ocorreu no período de 28 de agosto a 19 de setembro de 2014 quando apenas 10 dos 52 membros haviam enviado as informações solicitadas. Decidiu-se então contatar por telefone as prefeituras que não haviam atendido à solicitação<sup>2</sup>. Com novos endereços eletrônicos em mãos (setor de TI ou administradores do portal) foi estendido o prazo até 10 de outubro e mais 13 prefeituras retornaram as informações, totalizando 23 municípios. São eles: Anahy, Assis Chateaubriand, Cafelândia, Campo Bonito, Capitão Leônidas Marques, Cascavel, Céu Azul, Foz do Iguaçu, Ibema, Itaipulândia, Jesuítas, Marechal Cândido Rondon, Matelândia, Medianeira, Mercedes, Missal, Nova Santa Rosa, Ouro Verde do Oeste, Santa Helena, Santa Terezinha de Itaipu, São José das Palmeiras, Serranópolis do Iguaçu e Vera Cruz do Oeste.

De posse dessas informações, comparou-se as informações repassadas pelos representantes dos municípios e as levantadas pelo pesquisador, identificando-se as divergências e corrigindo as mesmas.

---

<sup>2</sup> Esta atividade foi realizada entre os dias 22 e 23 de setembro de 2014.

## 4.2 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de coleta de dados desenvolvido por Papadomichelaki e Mentzas (2012) tem o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços de governo eletrônico e é composto de 13 questões das quais 04 são referentes ao modelo e-GovQual, desenvolvido pelos autores e 09 eram relacionadas ao perfil do usuário (vide Apêndice B).

O Quadro 5 apresenta as dimensões e variáveis do modelo e-GovQual.

Quadro 5 – Dimensões e variáveis do modelo e-GovQual

<b>Dimensão</b>	<b>Variáveis</b>
Eficiência	1. A estrutura deste site de governo é clara e fácil de seguir.
	2. O mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz.
	3. O mapa deste site de governo é bem organizado.
	4. Este site de governo é bem personalizado para as necessidades individuais do usuário.
	5. A informação exibida neste site de governo é apropriadamente detalhada.
	6. A informação exibida neste site de governo é recente.
	7. As informações sobre o preenchimento de campos neste site de governo são suficientes.
Confiança	1. A aquisição de usuário e senha neste site de governo é seguro.
	2. Somente informações pessoais necessárias são fornecidas para autenticação neste site de governo.
	3. Informações fornecidas pelos usuários neste site de governo são arquivadas em segurança.
	4. Informações fornecidas neste site de governo são usadas somente para o devido propósito.
Confiabilidade	1. Formulários neste site de governo são baixados em pouco tempo.
	2. Este site de governo está disponível e acessível sempre que você precisar dele.
	3. Este site de governo executa o serviço com sucesso na primeira solicitação.
	4. Este site de governo fornece serviços dentro do prazo.
	5. As páginas do site de governo são baixadas rapidamente.
	6. Este site de governo funciona corretamente com seu navegador padrão.
Apoio ao Cidadão	1. Os servidores mostraram interesse em solucionar problemas dos usuários.
	2. Os servidores atenderam prontamente aos questionamentos dos usuários.
	3. Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.
	4. Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança.

Fonte: Traduzido de Papadomichelaki e Mentzas (2012)

Para a elaboração da versão em português do instrumento de pesquisa concebido e validado por Papadomichelaki e Mentzas (2012), foram adotados os seguintes procedimentos: 1) duas pessoas com bom nível de conhecimento em inglês que trabalham com o ensino desta língua, realizaram a tradução do instrumento; 2) a versão em português foi traduzida para o inglês por um profissional que atua com o ensino da língua inglesa; 3) as discrepâncias entre o instrumento original e a versão em português foram avaliadas e corrigidas pelo pesquisador.

Após este processo foi realizado uma validação de face e conteúdo, com coleta de dados, entre os dias 12 e 15 de setembro, com a versão final do instrumento disponibilizada no sistema Qualtrics<sup>3</sup> - utilizado como apoio na coleta de dados desta pesquisa. Um grupo de pessoas respondeu o instrumento de pesquisa diretamente no link do sistema objetivando identificar possíveis problemas na compreensão das questões. As dificuldades encontradas foram relatadas via e-mail e pequenos ajustes ainda foram realizados após essa etapa. As respostas obtidas durante a validação de face e conteúdo foram desconsideradas. Neste caso, o pré-teste não foi necessário em virtude do instrumento original já ter sido validado, conforme descrito na seção 3.12.

Em seguida, foi enviado o link da *survey* eletrônica aos contatos responsáveis pela administração dos portais do poder executivo dos municípios membros da AMOP para que inserissem, por meio de *banners* ou *pop-up*, o convite para participação da pesquisa (vide Apêndice C). Nesta etapa, somente os municípios que haviam aceitado previamente em participar do estudo e que haviam respondido as informações da primeira fase da pesquisa indicando a disponibilidade de e-Serviços em seus portais (13 dos 52 membros da AMOP). Também foi inserido o *link* no portal da associação.

Participaram do estudo todos os usuários de e-Serviços destes portais, que estiveram dispostos a preencher o formulário eletrônico. A pesquisa foi disponibilizada nos sites do poder executivo dos seguintes municípios: Assis Chateaubriand, Cafelândia, Campo Bonito, Cascavel, Ibema, Jesuítas, Marechal Cândido Rondon, Matelândia, Mercedes, Missal, Santa Helena, São José das Palmeiras e Serranópolis do Iguaçu, totalizando 13 dos 23 que responderam a primeira etapa da pesquisa, além do site da AMOP. A coleta de dados ocorreu no período de 30 de setembro a 27 de novembro de 2014, período no qual obteve-se 966 acessos

---

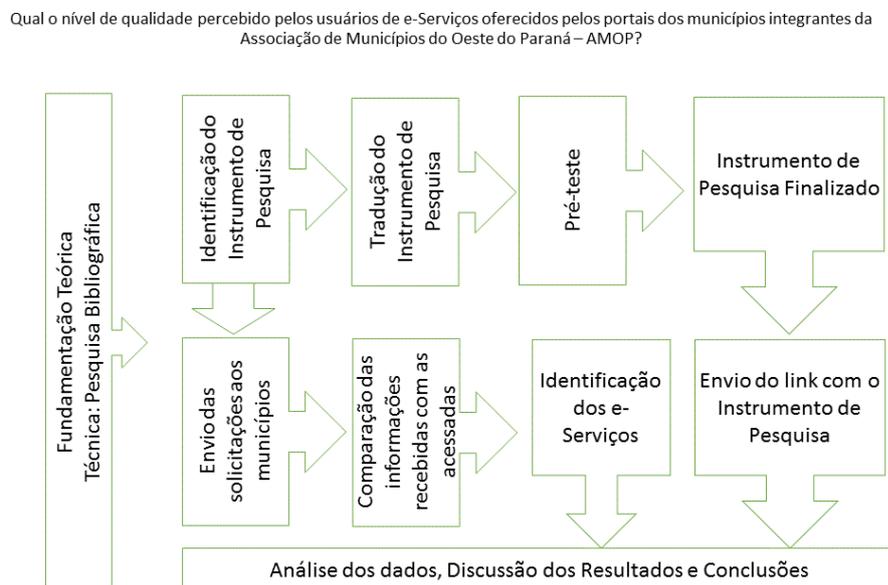
<sup>3</sup> O sistema Qualtrics é um serviço de organização e coleta de dados para pesquisa via web que possibilita criar e responder questionários.

aos questionários, dos quais 304 foram considerados questionários válidos.

Na análise, utilizou-se a abordagem estatística descritiva, de frequência e de tabela de referência cruzada para determinar a frequência, o percentual de respostas, a comparação entre categorias, além da análise de confiabilidade da escala através do *Alfa de Cronbach*. Para a realização das análises estatísticas foram utilizados os softwares Excel 2013 e SPSS 20.

O desenho desta pesquisa consiste primeiramente na revisão bibliográfica para formulação do problema de pesquisa e objetivos do estudo. Em seguida ocorreu a preparação do instrumento de pesquisa através de sua tradução, realização do pré-teste até chegar ao instrumento final. Paralelo a isso, delimitou-se a amostra, enviou-se as solicitações aos municípios e comparou-se as informações enviadas como resposta com as acessadas pelo pesquisador chegando a identificação dos e-serviços. Posteriormente analisou-se os dados e realizou-se as discussões e considerações finais. A figura 9 mostra o desenho da pesquisa.

Figura 9 – Desenho da Pesquisa



Fonte: Elaborado pelo Autor (2015)

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os dados coletados nas diferentes fases da pesquisa. Primeiramente serão apresentados os dados referentes aos portais dos municípios. Em seguida, são apresentados os dados que caracterizam o perfil dos respondentes, e, por fim são apresentados os dados referentes a escala e-GovQual destes mesmos respondentes.

### 5.1 CARACTERÍSTICAS DE PORTAIS DE MUNICÍPIOS DO OESTE PARANAENSE

Na primeira fase da pesquisa foram identificados os municípios integrantes da AMOP e aqueles que disponibilizavam e-Serviços nos portais do poder executivo dos mesmos. Baseado nas informações enviadas pelos municípios e nas informações levantadas pelo pesquisador estabeleceu-se uma análise de quais e-Serviços foram identificados pelo cidadão, quais foram informados pelos municípios, o número de acessos de cada e-Serviço, se existe esse controle e quais os serviços mais acessados.

Dentre os 52 municípios, 67% oferecem e 33% não oferecem nenhum tipo de e-Serviço. Este dado mostra que os governos ainda estão se adequando às políticas de governo eletrônico e que este ainda é um tema em desenvolvimento. Vale ressaltar que a implantação destas políticas em nosso país, iniciou-se oficialmente no ano de 2000. A disponibilidade de serviços nos sites governamentais tem feito com que os governos busquem diversas estratégias para atender as demandas geradas por esta ferramenta, os serviços eletrônicos. Mais do que oferecer serviços os governos devem buscar o desenvolvimento e a ampliação dos mesmos, devendo estar alinhados com a implementação destas tecnologias e com as necessidades da população (SA, ROCHA e COTA, 2014).

Vale ressaltar que em virtude da Lei nº 12.527 (Lei de Acesso à Informação), de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações, mais especificamente em seu Art. 6º, inciso I que determina aos órgãos do poder público que assegurem a transparência da informação, propiciando acesso e divulgação das mesmas, todos os municípios deveriam oferecer em seus portais orientações e informações à sua população. A mesma lei em seu Art. 8º, § 2º determina que os órgãos públicos deverão obrigatoriamente utilizar os sítios oficiais como instrumento de divulgação, ficando os municípios com população de até dez mil habitantes, dispensados da divulgação obrigatória nos portais, conforme § 4º, sendo obrigatória

a divulgação de informações referentes a execução orçamentária e financeira – Lei de Responsabilidade Fiscal. A Tabela 1 nos apresenta uma relação entre os municípios que não oferecem e-Serviços e sua população, segundo estimativa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE para o ano de 2014. Nota-se que entre os municípios, quatro apresentam uma população superior a dez mil habitantes, estando desta forma obrigados a divulgar as informações, além das relacionadas a responsabilidade fiscal, em seus portais. Vale lembrar que a prestação de informações também é considerada como e-Serviço (PAPADOMICHELAKI e MENTZAS, 2012).

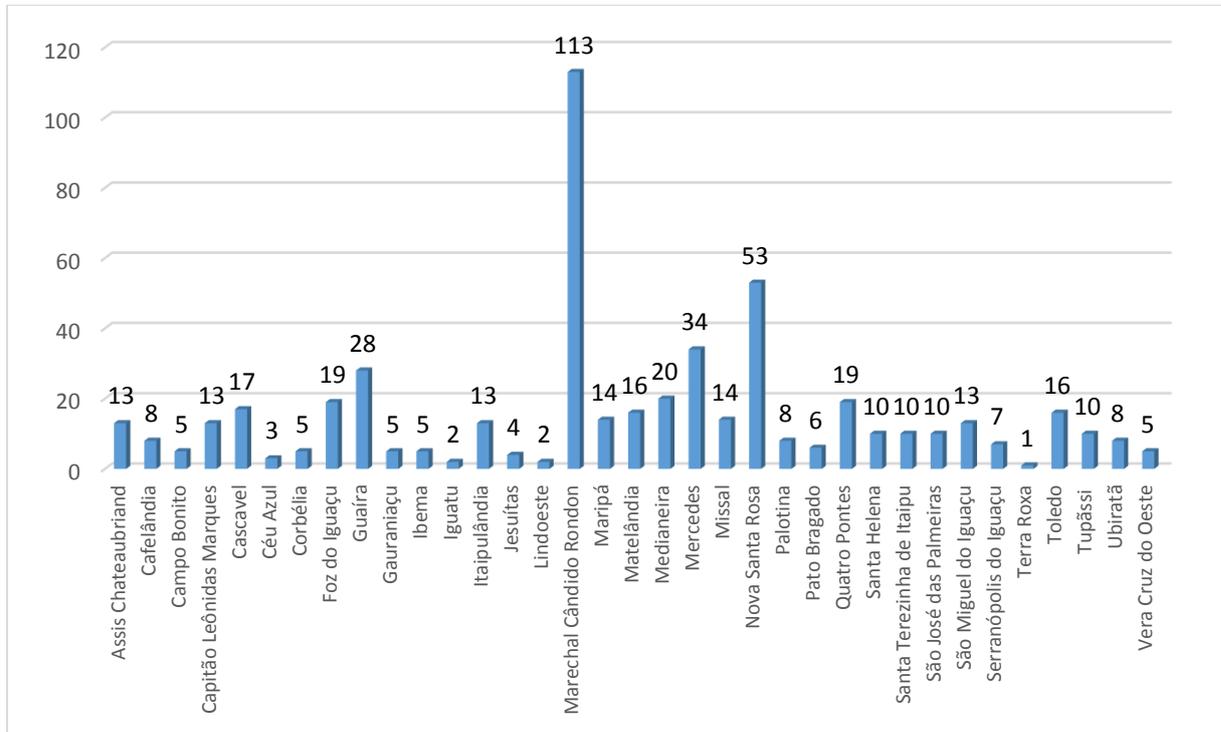
Tabela 1 – Municípios que não oferecem e-Serviços e sua população

<b>Município</b>	<b>População em 2014</b>
Anahy	2922
Boa Vista da Aparecida	7998
Braganey	5770
Brasilândia do Sul	3086
Catanduvas	10463
Diamante do Oeste	5242
Diamante do Sul	3575
Entre Rios do Oeste	4255
Formosa do Oeste	7381
Iracema do Oeste	2537
Nova Aurora	11659
Ouro Verde do Oeste	5952
Ramilândia	4359
Santa Lúcia	3986
Santa Tereza do Oeste	10528
São Pedro do Iguaçu	6440
Três Barras do Paraná	12212

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Em relação aos municípios que disponibilizam e-Serviços à população, temos o seguinte contexto:

Gráfico 1 – Quantitativo de e-Serviços por município

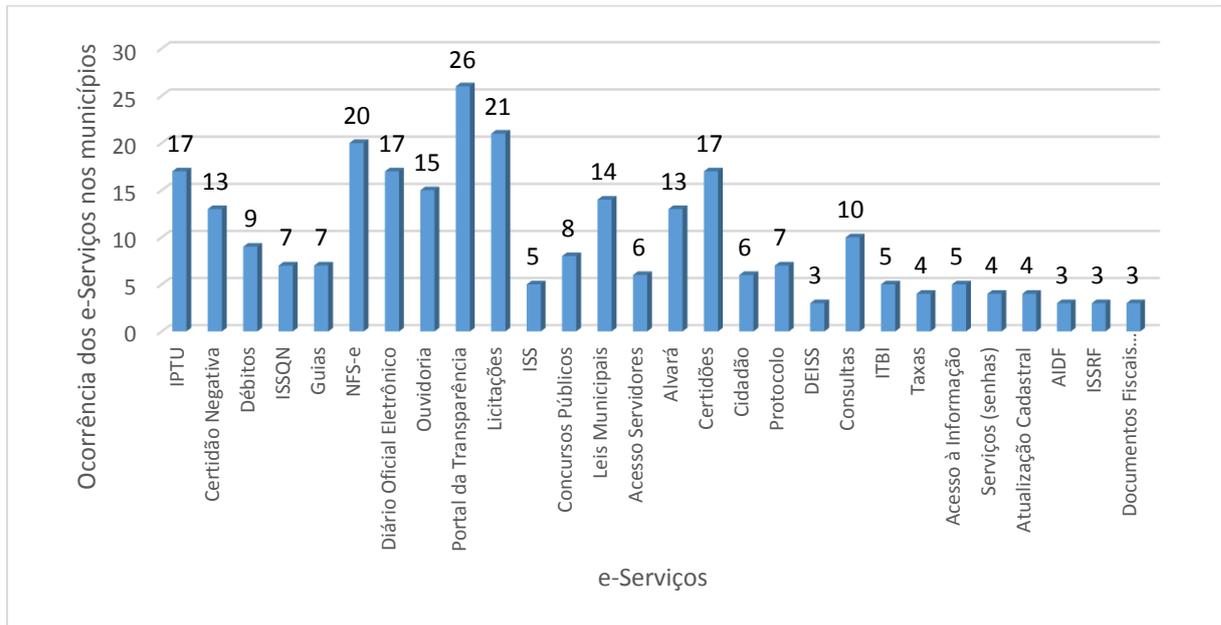


Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Este gráfico mostra que existe uma disparidade entre os municípios, no que concerne à oferta de e-Serviços. Entre os municípios com maior oferta de e-Serviços temos Marechal Cândido Rondon, Nova Santa Rosa e Mercedes. Entre os que apresentam menor oferta encontram-se Terra Roxa, Lindoeste e Iguatu. Diante dos dados coletados podemos observar que boa parte dos municípios pertencentes a AMOP já estão inseridos ou se familiarizando com a ferramenta de e-serviços através de sua disponibilização aos cidadãos, alguns em maior e outros em menor quantidade.

Para facilitar a apresentação, os dados relacionados aos e-Serviços foram agrupados em categorias. O Gráfico 2 mostra as categorias de e-Serviços mais disponibilizadas nos municípios.

Gráfico 2 – e-Serviços mais disponibilizados



Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Observou-se que os e-Serviços com maior ocorrência nos municípios pesquisados são Portal da Transparência, Licitações e Nota Fiscal de Serviço Eletrônica. Os dois primeiros relacionados à informação, enquanto o último relaciona-se à solicitação. Lembrando que os municípios estão subordinados ao regime da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à Informações, podendo ser um dos motivos que levam os serviços de informação estarem no topo da lista de oferta.

Foi solicitado também aos municípios que informassem os e-Serviços disponibilizados, o número de acessos e conseqüentemente quais os e-Serviços mais acessados para que fosse possível comparar as informações levantadas nos portais do poder executivo com as informadas, além de saber se os municípios realizam o controle de acessos de seus e-Serviços.

Assim, 44% dos municípios inqueridos retornaram tais indagações, que representam 23 dos 52 municípios. Os dados a seguir são baseados nestes municípios respondentes. Lembrando que os 52 municípios foram notificados via e-mail e questionados sobre informações referentes aos e-Serviços disponibilizados em seus portais, conforme detalhamento realizado na seção 4.2.

Dentre os municípios pesquisados, apenas 30% deles realizam o controle no número de acessos de seus e-Serviços. O fato de não se realizar este controle, dificulta a avaliação e o planejamento de novas políticas de governo eletrônico, pois desta forma não é possível saber se o e-Serviço ofertado atende à demanda da população. O objetivo da implementação do

governo eletrônico é facilitar o fornecimento de serviços administrativos, buscando a satisfação do público, através da oferta de serviços com qualidade e buscando o máximo de eficiência (MA e XI, 2014). Diante disso, é notória a importância do acompanhamento e avaliação destes serviços para saber se os mesmos estão realmente desempenhando seu papel.

## 5.2 CARACTERÍSTICAS DA AMOSTRA SURVEY

A proposta inicial desta *survey* era obter dados de cidadãos residentes em todos os 52 municípios membros da AMOP. Contudo, como relatado no capítulo Procedimentos Metodológicos, somente 13 municípios lograram disponibilizar o link desta pesquisa em seus portais, além da AMOP. A Tabela 2 apresenta a distribuição da amostra dos municípios avaliados bem como a sua representatividade no grupo.

Tabela 2 – Representatividade dos municípios avaliados

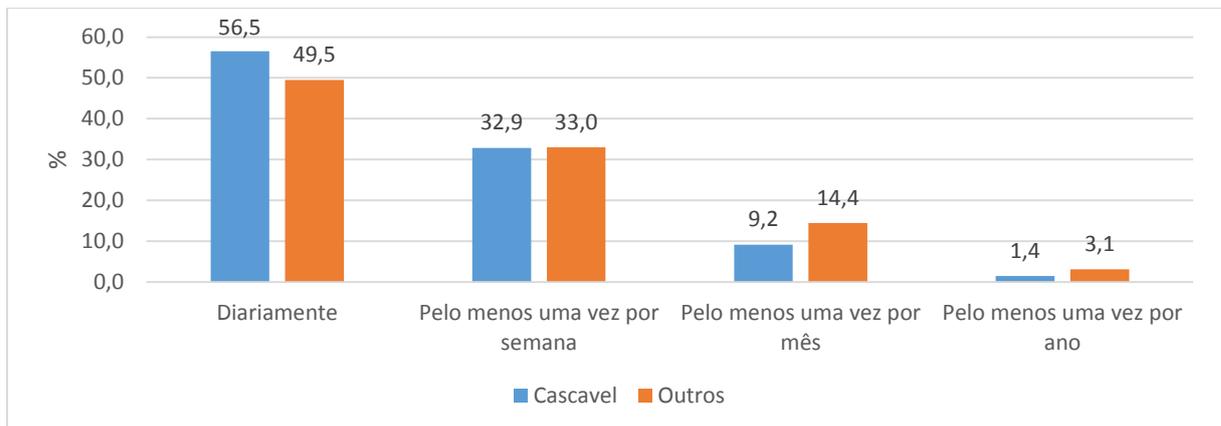
<b>Município</b>	<b>Nº de respondentes</b>	<b>%</b>
Cascavel	207	68,1
Cafelândia	16	5,3
Matelândia	16	5,3
Missal	13	4,3
Assis Chateaubriand	8	2,6
Ibema	8	2,6
Mercedes	6	2,0
Serranópolis do Iguaçu	6	2,0
Santa Helena	5	1,6
São José das Palmeiras	5	1,6
Jesuítas	4	1,3
Marechal Cândido Rondon	3	1,0
Campo Bonito	1	0,3
Guaraniaçu	1	0,3
Medianeira	1	0,3
Nova Santa Rosa	1	0,3
São Miguel do Iguaçu	1	0,3
Toledo	1	0,3
Tupãssi	1	0,3
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

O município de Cascavel foi o que apresentou o maior número de avaliações, representando 68,1% do total. Vale ressaltar que o município de Cascavel, não está entre os que oferecem maior número de e-Serviços e ainda assim obteve uma avaliação expressiva. O município de Marechal Cândido Rondon que apresentou o maior número de e-Serviços obteve apenas 1% do total de avaliações. É preciso que os governos explorem ao máximo os meios de comunicação, buscando todo o seu potencial, para que seus serviços sejam eficazes, e como consequência obtenham um retorno dos cidadãos que lhes apresentarão sugestões para a melhoria dos serviços prestados (NAÇÕES UNIDAS, 2012). Diante dos resultados obtidos em relação a representatividade dos respondentes, dividiremos as análises em dois grupos, denominados “Cascavel” e “Outros”.

No que se refere à frequência de utilização de sites de governo, observou-se que em ambos os grupos a maior parte dos avaliados utilizam os sites de governo diariamente. Observamos que no grupo “Cascavel” existe uma tendência maior na utilização dos sites de governo de no mínimo uma vez por semana. No grupo “Outros” os dados também apresentam esta tendência mas mostram um aumento nas variáveis “pelo menos uma vez por semana” e “pelo menos uma vez por ano”, se comparado ao grupo “Cascavel”.

Gráfico 3 – Frequência de utilização de sites de governo

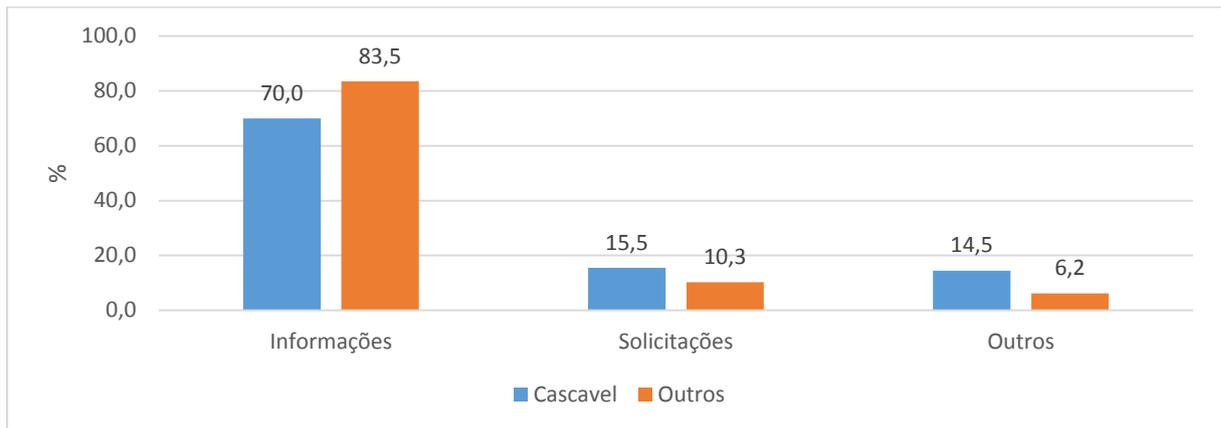


Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Quanto ao conteúdo buscado nestes sites de governo observa-se, em ambos os grupos, uma predominância pela busca de informações. O grupo “Cascavel” demonstra valores muito próximos em relação à “Solicitações” e “Outros”. O grupo “Outros” apresenta um percentual maior em relação a procura por “Informações” se comparado ao grupo “Cascavel”. Se for estabelecida uma relação com o “Gráfico 2 – e-Serviços mais disponibilizados” verifica-se que

os e-Serviços mais disponibilizados pelos municípios estão relacionados à informação e solicitações, mostrando que as categorias de e-Serviços oferecidas nos portais do poder executivo municipal estão relacionados à demanda da população.

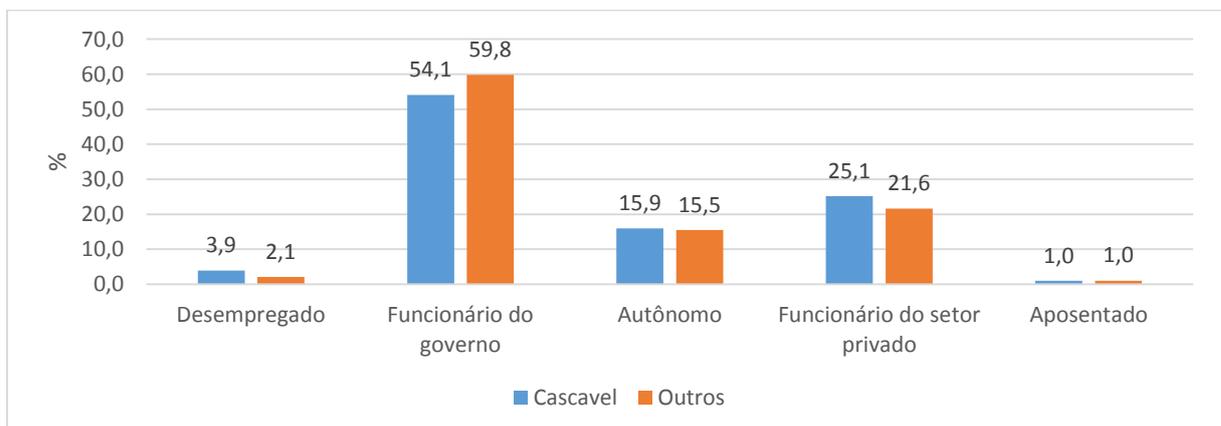
Gráfico 4 – O que se busca em um site de governo



Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Em relação à descrição do usuário observa-se uma predominância de usuários que se descreveram como funcionários do governo, seguidos pelos que se descreveram do setor privado. Nota-se a predominância da utilização dos e-Serviços dos portais do poder executivo municipal pela categoria dos funcionários do governo. Tal correspondência pode estar ligada à atribuição dos cargos ocupados pelos respondentes, que muitas vezes necessitam de informações para a realização de suas atividades e utilizam-se dos próprios e-Serviços como meio para tal. Além do fato de poderem possuir maior conhecimento em relação aos e-Serviços prestados pelos portais.

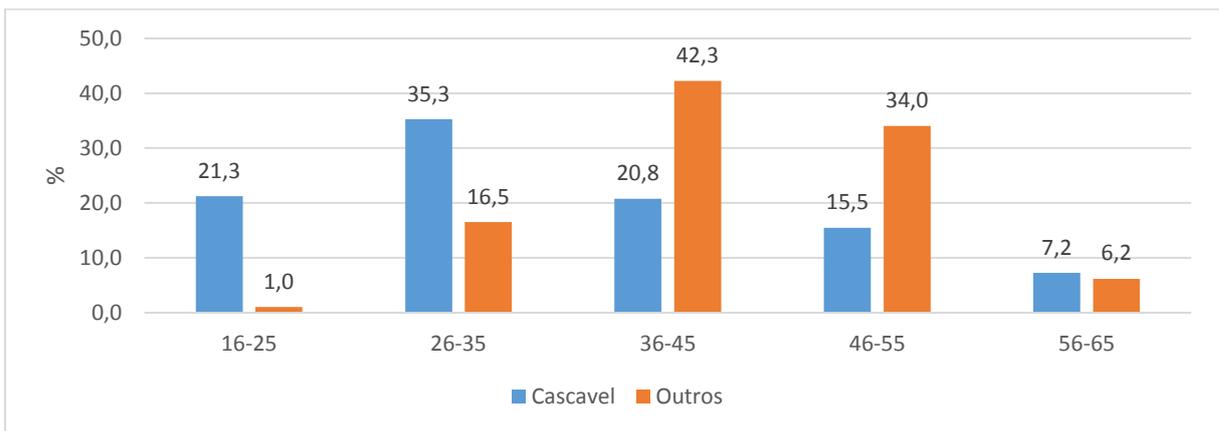
Gráfico 5 – Classificação do usuário



Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

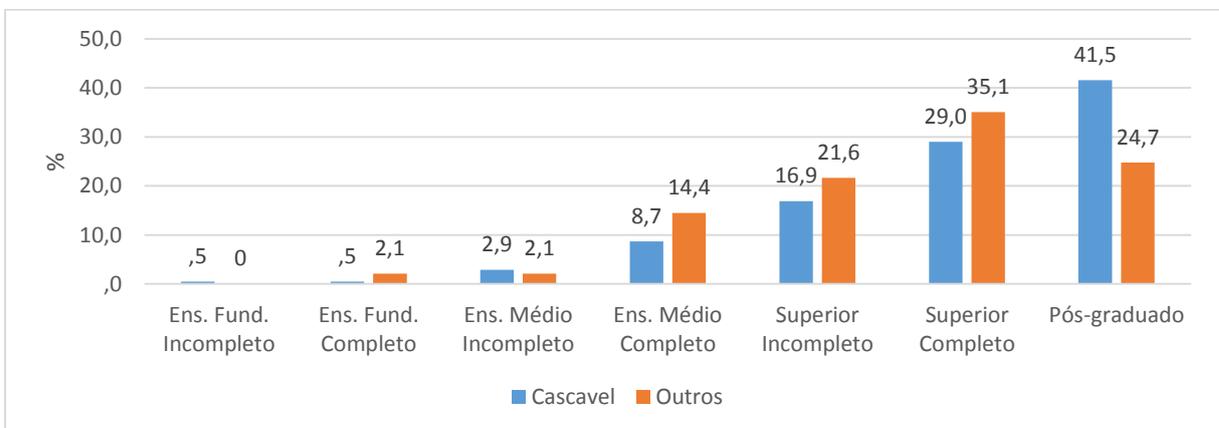
A amostra é composta por cidadãos predominantemente do sexo masculino em ambos os grupos. O grupo “Cascaavel” apresenta 50,2% de usuários do sexo masculino e 49,8% do sexo feminino, mostrando que existe um equilíbrio entre as duas categorias. O grupo “Outros” apresenta sua amostra com 59,8% do sexo masculino e 40,2% do sexo feminino. Em relação à faixa etária observa-se que o grupo “Cascaavel” apresenta um perfil de usuários mais jovens do que o grupo “Outros”. Enquanto que o primeiro apresenta uma concentração maior entre 16 e 45 anos, o segundo apresenta a concentração maior no grupo que vai de 26 a 55 anos. No que diz respeito a escolaridade observa-se que, em ambos os grupos, a amostra apresenta escolaridade elevada. Sendo que no grupo “Cascaavel” há predominância de usuários com pós-graduação e no grupo “Outros” predominância de usuários com curso superior completo.

Gráfico 6 – Distribuição da faixa etária



Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

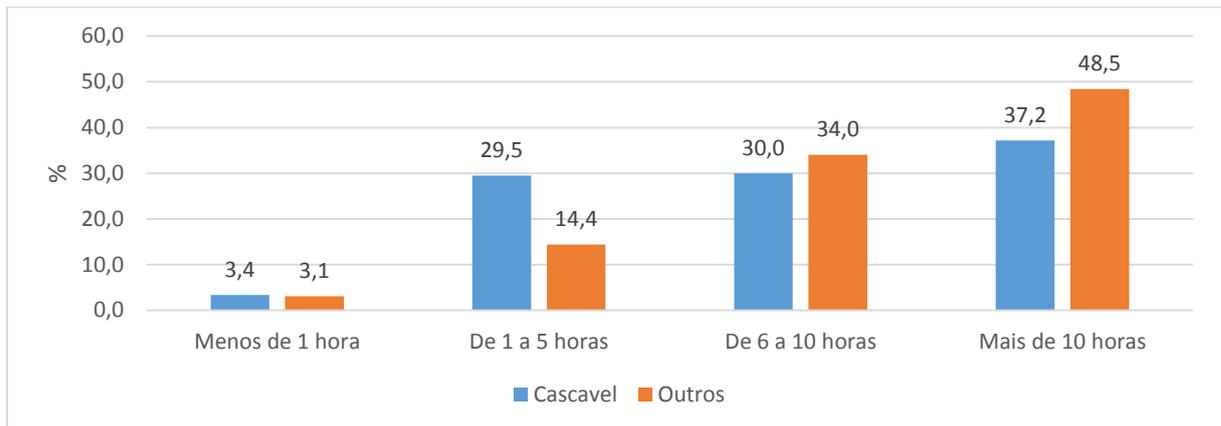
Gráfico 7 – Escolaridade da amostra



Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Em relação a utilização da internet observa-se que a maioria dos usuários, de ambos os grupos, utilizam a internet por mais de 10 horas semanais. No entanto, o grupo “Outros” apresenta o maior percentual dessa categoria.

Gráfico 8 – Utilização da Internet



Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Em linhas gerais, entre os respondentes, podemos definir o perfil dos mesmos como sendo, em sua maioria, do sexo masculino, faixa etária de 26 a 35 anos, com pós-graduação e que utilizam a internet por mais de 10 horas semanais. Além disso, declararam-se funcionários do governo, acessam os sites governamentais diariamente e buscam nestes sites, principalmente informações.

Diante do perfil apresentado, encontramos alguns fatores interessantes, como por exemplo, o fato da maioria dos respondentes serem funcionários do governo e acessarem os sites diariamente buscando informações. O segundo grupo com maior dispersão está classificado como funcionário do setor privado. Este perfil nos apresenta uma relação G2G e G2B.

De acordo com a Pesquisa TIC Domicílios e Empresas (CGI.br, 2014) o perfil dos usuários de e-Serviços do governo eletrônico no Brasil é de nível superior com idade entre 35 a 44 anos, correspondendo com os dados levantados na pesquisa envolvendo os municípios do oeste do Paraná. Outro dado interessante da pesquisa realizada pelo CGI.br (2014) está relacionado ao perfil dos usuários que não utilizam serviços de governo eletrônico, sendo estes, com escolaridade mais baixa (analfabetos/educação infantil) e com idade entre 45 e 59 anos.

### 5.2.1 Características da amostra survey – Grupos

Diante do perfil geral apresentado na subseção anterior, algumas informações foram cruzadas e permitiram uma análise específica de cada grupo. Características foram cruzadas e apresentadas a seguir.

#### 5.2.1.1 Grupo “Casavel”

As variáveis comparadas nesta tabela relacionam-se a frequência de utilização e descrição do usuário. Observa-se que entre os usuários caracterizados como funcionário do governo, a maioria realiza acessos diários. Isso também ocorre entre os funcionários do setor privado. Já entre os autônomos, a maioria acessa estes sites pelo menos uma vez por semana.

Tabela 3 – Frequência de Utilização x Classificação do Usuário (Casavel)

		O que te descreve melhor?					Total
		Desempregado	Funcionário do governo	Autônomo	Funcionário do setor privado	Aposentado	
Com que frequência você utiliza um site de governo?	Diariamente	5	68	12	31	1	117
	Pelo menos uma vez por semana	3	36	15	14	0	68
	Pelo menos uma vez por mês	0	7	5	7	0	19
	Pelo menos uma vez por ano	0	1	1	0	1	3
Total		8	112	33	52	2	207

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A tabela a seguir apresenta informações referentes ao que o usuário busca nos sites de governo e a descrição do usuário. Nota-se que em todos os grupos classificados o que mais se busca são informações. Em relação ao grupo que se caracteriza como “funcionários do governo”, observa-se que estes buscam mais outros serviços do que solicitações. Entre todos os grupos, o serviço de solicitações é o mais procurado no grupo caracterizado como “funcionário do setor privado”, que pode estar associado às solicitações de emissão de nota fiscal eletrônica.

Tabela 4 – O que se procura em um site de governo x Classificação do usuário (Cascavel)

		O que te descreve melhor?					Total
		Desempregado	Funcionário do governo	Autônomo	Funcionário do setor privado	Aposentado	
O que você principalmente procura em um site de governo?	Informações	7	88	21	28	1	145
	Solicitações	1	11	8	12	0	32
	Outros	0	13	4	12	1	30
Total		8	112	33	52	2	207

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A seguir estabelece-se uma relação entre a classificação de faixa etária e a média em horas de utilização semanal de internet. Observa-se que o grupo classificado na faixa etária entre 26-35 anos são os que mais utilizam a internet semanalmente, mais de 10 horas. O grupo que encontra-se na faixa etária de 46-55 anos apresenta a maior média de utilização entre 6 e 10 horas semanais.

Tabela 5 – Faixa etária x Utilização de Internet (Cascavel)

		Em média, quantas horas por semana você utiliza a internet?				Total
		Menos de 1 hora	De 1 a 5 horas	De 6 a 10 horas	Mais de 10 horas	
Qual sua faixa etária?	16-25	1	10	15	18	44
	26-35	1	20	19	33	73
	36-45	2	18	11	12	43
	46-55	3	9	11	9	32
	56-65	0	4	6	5	15
Total		7	61	62	77	207

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

### 5.2.1.2 Grupo “Outros”

As variáveis comparadas nesta tabela relacionam-se a frequência de utilização e descrição do usuário. Observa-se que entre os usuários caracterizados como funcionário do governo, a maioria realizada acessos diários. Diferentemente do grupo “Cascavel”, a maioria

dos usuários caracterizados como funcionários do setor privado acessam os portais pelo menos uma vez por semana. Da mesma forma ocorre entre os autônomos.

Tabela 6 – Frequência de Utilização x Classificação do Usuário (Outros)

		O que te descreve melhor?					Total
		Desempregado	Funcionário do governo	Autônomo	Funcionário do setor privado	Aposentado	
Com que frequência você utiliza um site de governo?	Diariamente	0	36	4	8	0	48
	Pelo menos uma vez por semana	1	16	6	9	0	32
	Pelo menos uma vez por mês	0	4	5	4	1	14
	Pelo menos uma vez por ano	1	2	0	0	0	3
Total		2	58	15	21	1	97

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A tabela a seguir apresenta informações referentes ao que o usuário busca nos sites de governo e a descrição do usuário. Nota-se que, assim como no grupo “Cascavel” em todos os grupos classificados o que mais se busca são informações. Entre os que buscam solicitações, os descritos como autônomos são os que mais buscam este tipo de serviço. Essas características mostram diferenças entre os grupos “Cascavel” e “Outros”.

Tabela 7 – O que se procura em um site de governo x Classificação do usuário (Outros)

		O que te descreve melhor?					Total
		Desempregado	Funcionário do governo	Autônomo	Funcionário do setor privado	Aposentado	
O que você procura principalmente em um site de governo?	Informações	2	54	8	16	1	81
	Solicitações	0	2	5	3	0	10
	Outros	0	2	2	2	0	6
Total		2	58	15	21	1	97

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A seguir estabelece-se uma relação entre a classificação de faixa etária e a média em horas de utilização semanal de internet. Observa-se que o grupo classificado na faixa etária

entre 26-35 anos são os que mais utilizam a internet semanalmente, mais de 10 horas. O grupo que encontra-se na faixa etária de 36-45 anos apresenta a maior média de utilização entre 6 e 10 horas semanais, o que difere do grupo “Cascavel”. Ainda nesta amostra encontra-se uma informação nova no que diz respeito a faixa etária menor de 16 anos, a qual apresenta um usuário. A faixa etária de 56-65 anos não apresentou nenhum caso para esta amostra.

Tabela 8 – Faixa etária x Utilização de Internet (Outros)

		Em média, quantas horas por semana você utiliza a internet?				Total
		Menos de 1 hora	De 1 a 5 horas	De 6 a 10 horas	Mais de 10 horas	
Qual sua faixa etária?	Menos de 16	0	0	0	1	1
	16-25	2	4	3	7	16
	26-35	1	5	14	21	41
	36-45	0	2	16	15	33
	46-55	0	3	0	3	6
Total		3	14	33	47	97

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

### 5.3 ANÁLISE E DISCUSSÃO DAS DIMENSÕES DA PESQUISA

Esta subseção traz informações referentes aos resultados das dimensões, principais características que o cidadão busca em um site de governo, comparações entre características das dimensões e perfil dos respondentes para ambos os grupos.

#### 5.3.1 Dimensões do Modelo

De acordo com a Tabela 9, a frequência de respostas da dimensão Eficiência apresenta resultados satisfatórios, uma vez que o portal do poder executivo do município de Cascavel foi avaliado positivamente, obtendo o valor da moda igual a 4. Ao considerar-se a frequência das respostas “concordo” e “concordo totalmente” tem-se na variável 6 “A informação exibida neste site de governo é recente” a melhor avaliada entre todas nesta dimensão. Considerando-se a frequência das respostas “discordo totalmente” e “discordo” tem-se na variável 2 “O

mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz” a maior frequência de avaliações negativas.

Tabela 9 – Frequência de respostas da Dimensão “Eficiência” (Cascavel)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. A estrutura deste site de governo é clara e fácil de seguir.	18	28	34	91	36	4
2. O mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz.	24	47	39	70	27	4
3. O mapa deste site de governo é bem organizado.	17	33	45	85	27	4
4. Este site de governo é bem personalizado para as necessidades individuais do usuário.	27	41	30	74	35	4
5. A informação exibida neste site de governo é apropriadamente detalhada.	23	33	42	82	27	4
6. A informação exibida neste site de governo é recente.	17	22	32	87	49	4
7. As informações sobre o preenchimento de campos neste site de governo são suficientes.	17	28	53	82	27	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A mesma dimensão para o grupo “Outros”, também foi avaliada positivamente, como pode ser visualizado através da Tabela 10. Considerando-se a frequência de respostas “concordo” e “concordo plenamente” nota-se que a variável 1 “A estrutura deste site de governo é clara e fácil de seguir” a melhor avaliada entre todas. Considerando-se a frequência das respostas “discordo totalmente” e “discordo” temos na variável 7 “As informações sobre o preenchimento de campos neste site de governo são suficientes” a maior frequência de avaliações negativas.

Observa-se que houve uma melhor avaliação para o grupo “Outros” que apresentou duas variáveis com moda igual a 5. Apesar das diferenças, ambos os grupos, apresentaram uma frequência de respostas que colocam os portais com avaliação positiva na dimensão Eficiência. Observa-se que as variáveis desta dimensão estão relacionadas a qualidade dos serviços

prestados e de utilização do site. A qualidade da informação percebida também tem sido um ponto abordado em outros estudos (SANTOS, 2003) e de acordo com Kohlborn (2014) um portal de serviços bem estruturado e de fácil utilização pode ser alcançado a partir da perspectiva dos cidadãos.

Tabela 10 – Frequência de respostas da Dimensão “Eficiência” (Outros)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. A estrutura deste site de governo é clara e fácil de seguir.	5	10	10	41	31	4
2. O mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz.	6	13	19	41	18	4
3. O mapa deste site de governo é bem organizado.	9	8	21	35	24	4
4. Este site de governo é bem personalizado para as necessidades individuais do usuário.	10	9	15	45	18	4
5. A informação exibida neste site de governo é apropriadamente detalhada.	10	9	20	27	31	5
6. A informação exibida neste site de governo é recente.	9	8	14	29	37	5
7. As informações sobre o preenchimento de campos neste site de governo são suficientes.	10	10	17	38	22	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A dimensão Confiança apresenta dados satisfatórios para o grupo “Cascavel” pois nenhuma de suas variáveis apresenta o valor da moda inferior a 3, sendo considerado uma avaliação positiva. No que diz respeito às frequências das respostas “concordo” e “concordo plenamente” tem-se na variável 2 “Somente informações pessoais necessárias são fornecidas para autenticação neste site de governo” a melhor avaliada. Observa-se que duas variáveis tiveram o valor da moda igual a 3, que na escala é tido como neutro. Ambas as variáveis estão relacionadas ao fim dado as informações oferecidas pelos usuários no portal.

Tabela 11 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiança” (Cascavel)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. A aquisição de usuário e senha neste site de governo é seguro.	13	22	56	81	35	4
2. Somente informações pessoais necessárias são fornecidas para autenticação neste site de governo.	11	19	56	93	28	4
3. Informações fornecidas pelos usuários neste site de governo são arquivadas em segurança.	14	23	85	63	22	3
4. Informações fornecidas neste site de governo são usadas somente para o devido propósito.	13	20	81	67	26	3

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A mesma dimensão para o grupo “Outros” também obteve uma avaliação positiva, apresentando os valores de moda acima de 3. Considerando-se a frequência das respostas “concordo” e “concordo plenamente” tem-se na variável 1 “A aquisição de usuário e senha neste site de governo é seguro” a melhor avaliada. Ao se considerar a frequência das respostas “discordo totalmente” e “discordo” tem-se um equilíbrio entre todas as variáveis.

Tabela 12 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiança” (Outros)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. A aquisição de usuário e senha neste site de governo é seguro.	6	4	24	36	27	4
2. Somente informações pessoais necessárias são fornecidas para autenticação neste site de governo.	6	4	27	38	22	4
3. Informações fornecidas pelos usuários neste site de governo são arquivadas em segurança.	5	5	38	31	18	3
4. Informações fornecidas neste site de governo são usadas somente para o devido propósito.	6	6	23	38	24	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Nota-se que o grupo “Outros” apresenta novamente uma melhor avaliação se comparado aos dados do grupo “Cascavel”. Ambos apresentam na variável 3 “Informações fornecidas pelos usuários neste site de governo são arquivadas em segurança” o valor da moda igual a 3, sendo classificados como neutros. Isso mostra que os usuários não estão totalmente seguros de que estas informações têm sido arquivadas. De acordo com Zaidi, Siva e Marir (2014) a confiança deve ser a base da relação entre governo e cidadão e quanto maior a qualidade, maior a confiança do cidadão nos serviços de governo eletrônico. A confiança também é considerada um aspecto crítico e fundamental quando se trata de e-Serviços, pois incentiva as transações *online* do cliente (GEFEN, KARAHANNA e STRAUB, 2003). Os sites de governo precisam garantir um ambiente seguro para os cidadãos, no qual as informações sejam protegidas, bem utilizadas e inalteradas, ou seja, confiável (ZHAO e ZHAO, 2010).

Tabela 13 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiabilidade” (Cascavel)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. Formulários neste site de governo são baixados em pouco tempo.	19	37	46	75	30	4
2. Este site de governo está disponível e acessível sempre que você precisar dele.	24	51	28	79	25	4
3. Este site de governo executa o serviço com sucesso na primeira solicitação.	25	49	47	59	27	4
4. Este site de governo fornece serviços dentro do prazo.	15	36	63	72	21	4
5. As páginas do site de governo são baixadas rapidamente.	21	42	40	76	28	4
6. Este site de governo funciona corretamente com seu navegador padrão.	26	30	38	71	42	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Em relação a dimensão Confiabilidade, para o grupo “Cascavel”, obteve-se uma avaliação positiva com o valor da moda igual a 4 em todas as variáveis. Dentre as classificações positivas temos na variável 6 “Este site de governo funciona corretamente com seu navegador

padrão” o maior número de avaliações. A variável 2 “Este site de governo está disponível e acessível sempre que você precisar dele” obteve o maior número de avaliações “concordo”, no entanto, foi a que apresentou também o maior número de avaliações negativas entre todas as variáveis.

A mesma dimensão, para o grupo “Outros”, também obteve uma avaliação positiva com valor da moda igual ou superior a 4. Obteve na variável 6 “Este site de governo funciona corretamente com seu navegador padrão” o maior número de avaliações positivas. Em relação às avaliações negativas, obteve na variável 3 “Este site de governo executa o serviço com sucesso na primeira solicitação” a maior frequência de avaliações negativas.

Tabela 14 – Frequência de respostas da Dimensão “Confiabilidade” (Outros)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. Formulários neste site de governo são baixados em pouco tempo.	7	4	15	42	29	4
2. Este site de governo está disponível e acessível sempre que você precisar dele.	7	6	11	36	37	5
3. Este site de governo executa o serviço com sucesso na primeira solicitação.	8	7	15	41	26	4
4. Este site de governo fornece serviços dentro do prazo.	7	6	18	43	23	4
5. As páginas do site de governo são baixadas rapidamente.	3	9	16	48	21	4
6. Este site de governo funciona corretamente com seu navegador padrão.	4	5	13	38	37	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Nota-se que esta dimensão foi bem avaliada em ambos os grupos e que apresentou a mesma variável como a melhor avaliada, mostrando que os usuários não apresentam dificuldades com a navegação. Esta dimensão está relacionada a viabilidade de acesso e ao sucesso das solicitações. O e-Serviço pode trazer inúmeros benefícios aos governos e sociedade em geral e ocupa um papel importante na melhoria do serviço governamental que é entregue ao

cidadão, pois pode aumentar a satisfação do usuário, reduzir custos e promover a qualidade do serviço prestado (SUKASAME, 2004). Ainda segundo o mesmo autor a confiabilidade é um fator que as organizações e os governos devem considerar para se obter um projeto qualificado de serviço em seus portais.

A dimensão Apoio ao Cidadão, para o grupo “Casavel”, apresentou avaliação positiva em apenas uma variável, nas demais os avaliados classificaram-se como neutros. A variável 1 “Os servidores mostraram interesse em solucionar problemas dos usuários” foi a única que apresentou o valor da moda acima de 3 e conseqüentemente obteve a frequência de avaliações mais positivas dentre todas. Observamos nas variáveis 1 “Os servidores mostraram interesse em solucionar problemas dos usuários” e 2 “Os servidores atenderam prontamente aos questionamentos dos usuários” a maior frequência de avaliações negativas.

Tabela 15 – Frequência de respostas da Dimensão “Apoio ao Cidadão” (Casavel)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. Os servidores mostraram interesse em solucionar problemas dos usuários.	24	39	58	60	26	4
2. Os servidores atenderam prontamente aos questionamentos dos usuários.	30	33	72	51	21	3
3. Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.	22	38	75	51	21	3
4. Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança.	25	38	71	54	19	3

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Ao analisar o grupo “Outros”, observa-se que esta dimensão foi avaliada positivamente obtendo valor da moda igual a 4 em todas as variáveis. Entre as avaliações positivas obteve valores muito próximos, com destaque para a variável 4 “Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança” a maior frequência de avaliações positivas. Em relação a frequência de avaliações negativas também obteve valores muito próximos.

Tabela 16 – Frequência de respostas da Dimensão “Apoio ao Cidadão” (Outros)

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente	Moda
1. Os servidores mostraram interesse em solucionar problemas dos usuários.	11	7	23	38	18	4
2. Os servidores atenderam prontamente aos questionamentos dos usuários.	10	7	26	36	18	4
3. Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.	10	9	26	37	15	4
4. Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança.	8	9	22	43	15	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Nesta dimensão, que está relacionada a interação entre o cidadão e a equipe de apoio do portal, observa-se uma diferença entre os dois grupos, onde a variável melhor avaliada no grupo “Cascavel” foi a que apresentou maior frequência de avaliações negativas no grupo “Outros”. Os resultados apesar de serem considerados positivos, indicam uma lacuna na qualidade do atendimento percebido pelos usuários relacionados ao apoio às suas dúvidas. Esta dimensão aplica-se apenas quando o cidadão apresenta problemas (ZEITHAML, PARASURAMAN e MALHOTRA, 2002).

Se todas as características apresentadas nas dimensões anteriores forem atendidas, os serviços desta dimensão não precisarão ser utilizados. É provável que exista uma relação com as dimensões “Eficiência” e “Confiabilidade”, a qual relaciona-se a facilidade de utilização do site e ao sucesso das solicitações.

Além disso, os usuários do grupo “Cascavel” ao classificarem por ordem de importância algumas características relacionadas aos portais de governo e aos serviços oferecidos por eles (Tabela 17), indicaram os itens “Facilidade de usar um site de governo e a qualidade da informação fornecida” e “A facilidade de obter ajuda, quando necessário, enquanto se utiliza um site do governo” como sendo as características mais importantes. Para os usuários deste grupo, a característica menos importante está relacionada à “Viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo”.

Tabela 17 – Características mais importantes em um site de governo (Cascavel)

Dimensão	Característica	1	2	3	4	Moda
Eficiência	A facilidade de usar um site de governo e a qualidade de informação fornecida	49	32	53	73	4
Confiança	O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais	44	64	65	34	3
Confiabilidade	A viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo	50	74	58	25	2
Apoio ao Cidadão	A facilidade de obter ajuda, quando necessário, enquanto se utiliza um site do governo	64	37	31	75	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Tabela 18 – Características mais importantes em um site de governo (Outros)

Dimensão	Característica	1	2	3	4	Moda
Eficiência	A facilidade de usar um site de governo e a qualidade de informação fornecida	19	25	28	25	3
Confiança	O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais	27	26	32	12	3
Confiabilidade	A viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo	20	35	23	19	2
Apoio ao Cidadão	A facilidade de obter ajuda, quando necessário, enquanto se utiliza um site do governo	31	11	14	41	4

Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

O grupo “Outros” classificou como característica mais importante “A facilidade de obter ajuda, quando necessário, enquanto se utiliza um site do governo”. A característica menos importante foi “A viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo”. Nota-se que em ambos os grupos as características mais e menos importantes foram as mesmas, segundo avaliação dos usuários e referem-se às dimensões Apoio ao Cidadão e Confiabilidade respectivamente.

Em linhas gerais notamos que os portais dos municípios avaliados apresentam um padrão de qualidade, expresso pelas avaliações positivas em cada dimensão. As notas obtidas são um indicativo de que o governo, através do poder executivo municipal, tem buscado o alinhamento entre os serviços oferecidos e a necessidade da população. Mais do que isso, tem utilizado as TIC a seu favor.

Pode-se observar que a dimensão Apoio ao Cidadão é indicada como mais importante, mas recebeu nos dois grupos, as piores avaliações sendo um indicativo de que este pode ser uma característica que precisa ser repensada e melhorada.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa permitiu a realização de um levantamento sobre a realidade do governo eletrônico em municípios localizados na região oeste do Paraná. Apontou acertos e falhas na gestão das ferramentas de serviços eletrônicos, de como estas podem ser exploradas e colocadas à disposição da população. Além disso contribuiu para o delineamento do perfil do usuário, apontando características interessantes a este respeito e mostrando um parâmetro de avaliação que permitirá aos governos municipais a melhoria de suas ações.

Assim, o principal ponto desta dissertação foi avaliar o nível de qualidade dos e-Serviços oferecidos pelos portais de municípios do Oeste do Paraná. Para que esse objetivo fosse alcançado outras ações como a tradução e aplicação de um instrumento de pesquisa, a identificação dos municípios que ofereciam e-Serviços e quais eram oferecidos foram necessárias para que o êxito na pesquisa fosse alcançado.

Assim identificou-se que grande parte dos municípios avaliados oferecem algum tipo de e-Serviço e que estes tem sido objeto de utilização pelos usuários – cidadãos. Nota-se um processo de amadurecimento e implantação devido à ausência de acompanhamento e até mesmo de implantação desses e-Serviços pelos governos municipais.

Pelo fato de ainda não existirem muitas ferramentas que avaliem a qualidade dos serviços eletrônicos no governo e estas ainda se encontrarem em desenvolvimento, optou-se pela utilização de uma ferramenta desenvolvida em outro contexto de governo eletrônico, mas devidamente validada. Acredita-se que a tradução e utilização desta ferramenta em contexto diferente da inicialmente desenvolvida possa contribuir ainda mais com as investigações sobre a qualidade dos e-Serviços no governo eletrônico, em especial no Brasil. O levantamento dessa realidade e a utilização deste instrumento trouxe diversas contribuições teóricas, metodológicas e práticas para o campo de pesquisa de avaliação de qualidade dos e-Serviços no governo eletrônico.

O arcabouço teórico utilizado nesta dissertação apresenta relevância para a análise do que pode ser definido como governo eletrônico, a evolução das abordagens de qualidade de serviços, qualidade de e-Serviços até chegar na qualidade de serviços no governo eletrônico, permitindo também a identificação de lacunas existentes neste campo de investigação. O modelo de qualidade utilizado, e-GovQual, parece atender seu propósito.

Nota-se que a utilização de ferramentas de governo eletrônico ainda não ocorre em sua

plenitude e que mecanismos de avaliação e controle destes serviços também não são realizados a contento. A falta deste controle pode dificultar a avaliação dos e-Serviços oferecidos pelo site do poder executivo municipal, interferindo assim no alcance da qualidade dos mesmos. Ainda assim, obteve-se um resultado positivo em relação a avaliação da qualidade dos e-Serviços ofertados pelos municípios. Quando se trata da percepção de qualidade, relaciona-se a expectativa do serviço esperado ao que de fato se recebeu do serviço (ZEITHAML, PARASURAMAN e BERRY, 1990).

No aspecto metodológico, esta pesquisa contribuiu com a elaboração de uma fundamentação teórica sob as lentes do governo eletrônico, sua origem, evolução e cenário no Brasil, voltado principalmente aos mecanismos de avaliação de qualidade de e-Serviços na perspectiva do cidadão, além de contribuir para a tradução de um instrumento de pesquisa internacional. Ainda sob este aspecto, contribuiu também para o enriquecimento da pesquisa no campo de Sistemas de Informação.

As contribuições práticas desta pesquisa estão relacionadas a identificação e mapeamento dos e-Serviços oferecidos por portais de municípios do oeste do Paraná. A partir destes achados, a AMOP terá subsídios para trabalhar sob mais uma perspectiva, o governo eletrônico. Assim, conseguirá atuar em sintonia com as necessidades da população dos 52 municípios a qual representa contribuindo para a melhoria dos serviços nos portais dos municípios da AMOP através da apresentação dos dados àquela associação e seus municípios.

Outra contribuição prática refere-se a possibilidade de amadurecimento de um instrumento de avaliação da qualidade de e-Serviços sob a perspectiva do cidadão. Os resultados desta avaliação permitirão aos governos municipais o acompanhamento e avaliação constante de seus e-Serviços, que acarretarão no aumento da qualidade por estarem alinhadas com as necessidades da população.

Desta forma o governo eletrônico e seus e-Serviços devem ser repensados continuamente, para que suas políticas de acesso e uso possam obter êxito, satisfazendo as reais necessidades dos cidadãos. Governo eletrônico não pode ser visto simplesmente como publicação de informações ou oferecimento de serviços, deve haver planejamento para adoção e utilização de novas tecnologias, de forma que os processos sejam realizados com qualidade e atendam os cidadãos, empresas e governos (SA, ROCHA e COTA, 2014).

Mesmo com a discussão acerca de governo eletrônico e qualidade de e-Serviços no governo eletrônico sob a perspectiva do cidadão, esta pesquisa não aborda todas as possibilidades de estudo, sendo sugeridos a partir desta, novas investigações. O fato do

instrumento de pesquisa utilizado ter sido desenvolvido em um país com características diferentes da nossa pode ser considerado um ganho, pois este estudo vem a contribuir com os achados de Papadomichelaki e Mentzas (2012).

Uma limitação encontrada foi o desconhecimento de alguns municípios em relação ao que é governo eletrônico e e-Serviços, isto dificultou a coleta de dados em alguns momentos. Este desconhecimento pode estar associado a recente história do Brasil com o governo eletrônico.

Um estudo futuro proposto é adaptação do instrumento utilizado de acordo com as características dos usuários do Brasil, levando-se em consideração as dimensões abordadas nesta dissertação. Além disso, sugere-se que estudos como este sejam direcionados também as esferas estaduais e federais dos poderes executivos e legislativos para que comparações possam ser realizadas. Outra proposição está relacionada aos resultados obtidos neste trabalho, sugerindo-se uma análise qualitativa dos fatores que levam os usuários de portais do governo a estarem classificados em sua maioria como funcionários do governo.

Por fim, o resultado da replicação do modelo e instrumento de pesquisa em nossa realidade poderia ser comparado com os resultados obtidos em entidades do governo de outros estados brasileiros, estabelecendo um comparativo entre regiões. Outra proposta seria comparar os resultados com outros países que utilizaram o mesmo modelo. Tal comparação não foi realizada neste trabalho em virtude de não haver na literatura nenhuma publicação que tenha utilizado o mesmo instrumento.

## REFERÊNCIAS

- ABRANSON, M.; MEANS, G. E. **E-government 2001 — IBM endowment for the business of government**. Rowman & Littlefield Publishers, 2001.
- AGUNE, R.; CARLOS, J. Governo eletrônico e novos processos de trabalho. In: LEVY, E.; DRAGO, P. (Orgs.). **Gestão pública no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Fundap, 2005.
- AL-JAGHOUB, S., AL-YASEEN, H., & AL-HOURANI, M. Evaluation of Awareness and Acceptability of Using e-Government Services in Developing Countries: the Case of Jordan. **Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume**, v. 13, n. 1, p. 1-8, 2010.
- ALSHEHRI, M., DREW, D; ALFARRAJ, O. A comprehensive analysis of e-government services adoption in Saudi Arabia: obstacles and challenges, (IJACSA), **International Journal of Advanced Computer Science and Applications**, v.3, n.2, p.1-6, 2012.
- APDSI. Modelos de Governança na Sociedade da Informação e do Conhecimento. 2009.
- BERRY, L. L. & PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: competindo através da qualidade**. Trad. Beatriz Sidou. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.
- BERRY, L. L.; PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A. Um Modelo Conceitual de Qualidade de Serviços e Suas Implicações para a Pesquisa no Futuro. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 46, n. 4, p. 96-108, 2006.
- BRASIL. Decreto s/nº, de 03 de abril de 2000 - Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. **Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. 04 abr. 2000. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/decreto-presidencial-de-3-de-abril-de-2000>>. Acesso em: 14 de maio de 2014.
- BRASIL. *Proposta de Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal*. Grupo de Trabalho “Novas Formas Eletrônicas de Interação”. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Brasília, DF. 2000b.
- BRASIL. Decreto s/nº de 18 de outubro de 2000. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e dá outras providências. **Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 19 out. 2000c.
- BRASIL. 2 Anos de Governo Eletrônico – Balanço de Realizações e Desafios Futuros. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão**. Brasília, DF. 02 dez. 2002.
- BRASIL. Decreto de 29 de outubro de 2003. Institui Comitês Técnicos do Comitê Executivo do Governo Eletrônico e dá outras providências. **Diário Oficial da União [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. 30 out. 2003.
- BRASIL. Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços / Departamento de Governo

Eletrônico. **Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico.** Brasília, DF. 44p., 2007.

BRASIL. Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm)>. Acesso em: 14/05/2014.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em 22/11/2015.

BROWN, M. M.; BRUDNEY, J. L. Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective. In: **National Public Management Research Conference.** Bloomington, 2001.

BUCKLEY, J. E-service quality and the public sector. **Managing Service Quality**, v. 13, n. 6, p. 453-462, 2003.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL – CGI.br. *Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação no Brasil – TIC Domicílios e Empresas 2013.* São Paulo: CGI.br, 2014. Disponível em <[http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC\\_DOM\\_EMP\\_2013\\_livro\\_eletronico.pdf](http://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/2/TIC_DOM_EMP_2013_livro_eletronico.pdf)> Acesso em 22/01/2015.

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES. **The role of e-government for Europe's future.** Bruxelas, 2003. Disponível em: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF>>, Acesso em 16/04/2014.

CUNHA, M. A. V. C.; ANNENBERG, D.; AGUNE, R. M. Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão. In: KNIGHT, P. T.; FERNANDES, C. C. C.; CUNHA, M. A. (orgs.) **e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil.** São Caetano do Sul: Yendis Editora, 2007.

CUNHA, M. A. V. C. Governo Eletrônico no Brasil: avanços e impactos na sociedade brasileira. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil: 2005-2009.** V.1. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, p. 73-6, 2010.

CUNHA, M. A. V. C.; FREGA, J. R.; LEMOS, I. S. Portais de serviços públicos e de informação ao cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1, 2011.

CUNHA, M. A. V. C.; MIRANDA, P. R. M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organizações & Sociedade**, v. 20, n. 66, p. 543-566, 2013.

DE SOUZA, M. C. L. **Política de tecnologia da informação no Brasil: caminho para o século XXI.** NTC Comunicação, 2002.

DIAS, C. A. **Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: Uma aplicação no contexto brasileiro.** 282p. Tese (doutorado em Ciência da Informação). Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação. Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, v. 43, n. 1, p. 23-48, 2009.

FALCÃO, R. P. S. L. **Qual o nível de qualidade oferecido pelos e-services na administração pública local em Portugal?** 2013.

FORNELL, C.; ITTNER, C. D.; LARCKER, D. F. The Valuation Consequences of Customer Satisfaction across Industries. Working Paper. Ann Arbor, **National Quality Research Center**, 1996.

FURQUIM, T. A. Fatores motivadores de uso de site web: um Estudo de caso. **Ciência da Informação**. Brasília, vol. 33, nº1, p. 48-54, 2004.

GARTNER GROUP. **E-government: assessing the real value.** Gartner symposium itxpo 2002. Florence, Italy, April 2002. Gartner Group, 2002.

GEFEN, D.; KARAHANNA, E.; STRAUB, D. Trust and TAM in online shopping: an integrated model. **MIS Quarterly**, 27, p. 51-90, 2003.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**, 6. Ed., São Paulo: Atlas, 2012.

GIL-GARCÍA, J. R.; LUNA-REYES, L. F. Una breve introducción al gobierno electrónico: Definición, aplicaciones y etapas. **Revista de Administración Pública**, v. 116, n. 43, p. 2, 2008.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. **Fronteiras – Estudos midiáticos**, v. 7, n.3, p. 214-222, 2005.

GOVERNO ELETRÔNICO. **Histórico do Governo Eletrônico.** Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>>. Acesso em 09/02/2015.

GRONROOS, C. Relationship Marketing: The Nordic School Perspective. **Handbook of relationship marketing**, v. 1, p. 95-117, 2000.

GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

HAIR J. F. et al. **Análise Multivariada de Dados.** 6 Ed. – Porto Alegre: Bookman, 2009.

IBGE, **Diretoria de Pesquisas, Coordenação de População e Indicadores Sociais.** NOTA 1: Estimativas da população residente com data de referência 1º de julho de 2014 publicadas no Diário Oficial da União em 28/08/2014.

JAEGER, P. T. The endless wire: e-government as global phenomenon. **Government Information Quarterly**, v. 20, n.4, p. 323-331, 2003.

- JAEGER, P. T. Assessing Section 508 compliance on federal e-Government websites: A multi-method, user-centered evaluation of accessibility for persons with disabilities. **Government Information Quarterly**, v. 23, n. 2, p. 169-190, 2006.
- KAUFMAN, E. Formas de governança eletrônica. In: CUNHA, M. A. V. C. (Org.); FREY, K. (Org.); DUARTE, F. (Org.). **Governança local e tecnologias da informação e comunicação**. 1. ed. Curitiba: Champagnat, 2009.
- KIM, T. H.; IM, K. H.; PARK, S. C. Intelligent measuring and improving model for customer satisfaction level in e-government. In: **Electronic Government**. Springer Berlin Heidelberg, p. 38-48, 2005.
- KOHLBORN, T. Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review. **Government Information Quarterly**, v. 31, n. 2, p. 221-228, 2014.
- LAIA, M. M. de. **Políticas de governo eletrônico em estados da federação brasileira: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional / Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação – 2009.**
- LAS CASAS, A. L. **Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. São Paulo: Atlas, 2006.
- LOIACONO, E. T.; WATSON, R. T.; GOODHUE D. L. **WebQual™: A Website Quality Instrument**. University of Georgia, 2000.
- LOIACONO, E. T.; WATSON, R. T.; GOODHUE, D. L. WebQual: A measure of website quality. **Marketing theory and applications**, v. 13, n. 3, p. 432-438, 2002.
- LOPES, H. E. G.; PEREIRA, C. D. P.; VIEIRA, A. F. S. Comparação entre os modelos norte-americano (ACSI) e europeu (ECSI) de satisfação do cliente: um estudo no setor de serviços. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 10, n. 1, p. 161-18, 2009.
- MA, X.; XI, B. Satisfaction evaluation of e-government based on structural equation model. In: **Management Science & Engineering (ICMSE), 2014 International Conference on**. IEEE, p. 110-114, 2014.
- MACADAR, M. A.; LUCIANO, E. M. Governo eletrônico: bases e implicações. In: PRADO, E. P. V.; DE SOUZA, C. A. **Fundamentos de Sistemas de Informação**. São Paulo : Elsevier, 2014.
- MAROCO, J.; GARCIA-MARQUES, T. **Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?** 2006.
- MARTINS, C. A.; CAMPOMAR, M. C.; IKEDA, A. A. Sinalização de qualidade em e-commerce: análise comparativa de varejos virtuais de produtos de luxo e varejistas virtuais de massa com base nas escalas de qualidade. In: **CONTECSI-International Conference on Information Systems and Technology Management**. p. 1934-1948, 2012.

MARQUES, F. P. J. Debates políticos na internet: a perspectiva da conversação civil. **Opinião pública**, v. 12, n. 1, p. 164-187, 2006.

MATOS, C. A. de; VEIGA, R. T. Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não-governamental. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.07, n.3, 2000.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

MICH, L.; FRANCH, M.; GAIO, L. Evaluating and designing web site quality. **MultiMedia, IEEE**, v. 10, n. 1, p. 34-43, 2003.

MISRA, S. C. et al. Conceptualizing e-government service quality under credence based settings: A Case of e-counseling in India. **International Journal of Quality & Reliability Management**, v. 31, n. 7, p. 764-787, 2014.

MOURA, A. C. D.; GONÇALVES, C. A. Modelo de satisfação ACSI modificado no setor de telefonia móvel. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45, p. 72-85, 2005.

PAPADOMICHELAKI, X. **Evaluation of e-Government Service Quality**, 2011.

PAPADOMICHELAKI, X.; MENTZAS, G. A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 1, p. 98-109, 2012.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12-40, 1988.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; MALHOTRA, A. E-S-QUAL: a multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of Service Research**. v. 7, n. 3, p. 213-233, 2005.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 3, p. 471-493, 2008.

PINSONNEAULT, A.; KRAEMER, K. L. Survey research in management information systems: an assessment. **Journal of management information systems**, p. 75-105, 1993.

PRADO, E. P. V. Sites de Internet Banking: uma Avaliação da Qualidade Baseada no Modelo WebQual. **Gestão & Regionalidade**, v. 26, n. 77, 2010.

REINHARD, N.; DIAS, I. Categorization of e-gov initiatives: a comparison of three perspectives. In: **Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública**. 2005.

- ROWLEY, J. An analysis of the e-service literature: towards a research agenda. **Internet Research**, v. 16, n. 3, p. 339-359, 2006.
- SA, F.; ROCHA, A.; COTA, M. P. Quality models for online e-Government services. In: **Information Systems and Technologies (CISTI), 2014 9th Iberian Conference on**. IEEE, p. 1-5, 2014.
- SANTOS, J. E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. **Managing service quality**, v. 13, n. 3, p. 233-246, 2003.
- SEIFERT, J. A primer on e-government : sectors, stages, opportunities, and challenges of online governance. **The Library of Congress**, Congressional Research Service, 21p. 2003.
- SIGNORE, O. A comprehensive model for web sites quality. In: **Web Site Evolution, 2005.(WSE 2005). Seventh IEEE International Symposium on**. IEEE, p. 30-36. 2005.
- SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, p. 81-92, 2005.
- SUKASAME, N. The development of e-service in Thai government. **BU Academic Review**, v. 3, n. 1, p. 17-24, 2004.
- SUMRA, R.; ARULAZI, D. Quality of service for web services-demystification, limitations, and best practices. **Retrieved February**, v. 10, p. 2006, 2003.
- UN – United Nations E-Government Survey 2012: E-Government for the People. **Department Economic and Social Affairs, United Nations, New York**, 2012. Disponível em <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan048065.pdf>>. Acesso em 30/12/2014.
- UN – United Nations E-Government Survey 2014: E-Governmentfor the future we want. Nova York, 2014. Disponível em <[http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov\\_Complete\\_Survey-2014.pdf](http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf)>. Acessado em 12/01/2015.
- USA. Congress. Act H.R. 2458. Dec 17, 2002. Washington, DC: Senate and House of Representatives of the United States of America, 2002.
- VAZ, J. C. Administração pública e governança eletrônica: possibilidades e desafios para a tecnologia da informação. In: CUNHA, M. A. V. C. (Org.); FREY, K. (Org.); DUARTE, F. (Org.). **Governança local e tecnologias da informação e comunicação**. 1. ed. Curitiba: Champagnat, 2009.
- WEBB, H.; WEBB, L. Business to consumer electronic commerce Website quality: integrating information and service dimensions. **AMCIS 2001 Proceedings**, p. 111, 2001.
- WEBB, H.W.; WEBB, L. A. SiteQual: an integrated measure of Web site quality. **The Journal of Enterprise Information Management**, v. 17, n. 6, p. 430-440, 2004.

YILDIZ, M. A general evaluation of the theory and practice of e-government (In Turkish). In M. Acar & H. Ozgur (Eds.), *Cagdas Kamu Yonetimi-1* (pp. 305–328). Istanbul: Nobel Publications, 2003.

YILDIZ, M. E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, v. 24, n. 3, p. 646-665, 2007.

ZAIDI, S. F. H.; SIVA, S.; MARIR, F. Development and Validation of a Framework for Assessing the Performance and Trust in e-Government Services. *Development*, v. 7, n. 4, 2014.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering Quality Service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 1990.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; MALHOTRA, A. Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, v. 30, n. 4, p. 362-375, 2002.

ZHAO, J.; ZHAO, S. Opportunities and threats: A security assessment of state e-government websites. *Government Information Quarterly*, v. 27, n. 1, p. 49-56, 2010.

ZWEERS, K.; PLANQUÉ, K. Electronic government. from a organizational based perspective towards a client oriented approach. *Designing E-government*, p. 92, 2001.



## APÊNDICE B – VERSÃO TRADUZIDA DO INSTRUMENTO DE COLETA E-GOVQUAL

Prezado Usuário,

Esta pesquisa tem por objetivo avaliar a qualidade dos e-Serviços (serviços eletrônicos) disponibilizados pelos portais (sites) governamentais do poder executivo (prefeituras) dos municípios do oeste do Paraná que compõem a AMOP.

Baseado no portal (site) do poder executivo (prefeitura) de seu município responda, por favor, as perguntas a seguir. Para cada declaração indique o grau no qual você acredita que este portal (site) tem a característica descrita pela afirmação. Escolhendo um (1) significa que você Discorda Totalmente que o portal (site) tenha a característica e escolhendo cinco (5) significa que você Concorda Totalmente. Não há respostas certas ou erradas. Tudo o que estamos interessados é em um número que melhor indica suas percepções em relação aos e-Serviços (serviços eletrônicos) disponibilizados por este portal (site).

Indique o município que está sendo avaliado.

Eficiência

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
1. A estrutura deste site de governo é clara e fácil de seguir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. O mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. O mapa deste site de governo é bem organizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
4. Este site de governo é bem personalizado para as necessidades individuais do usuário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. A informação exibida neste site de governo é apropriadamente detalhada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. A informação exibida neste site de governo é recente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. As informações sobre o preenchimento de campos neste site de governo são suficientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Confiança</b>					
	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
1. A aquisição de usuário e senha neste site de governo é seguro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Somente informações pessoais necessárias são fornecidas para autenticação neste site de governo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
3. Informações fornecidas pelos usuários neste site de governo são arquivadas em segurança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Informações fornecidas neste site de governo são usadas somente para o devido propósito.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Confiabilidade

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
1. Formulários neste site de governo são baixados em pouco tempo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Este site de governo está disponível e acessível sempre que você precisar dele.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Este site de governo executa o serviço com sucesso na primeira solicitação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Este site de governo fornece serviços dentro do prazo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. As páginas do site de governo são baixadas rapidamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
6. Este site de governo funciona corretamente com seu navegador padrão.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Apoio ao Cidadão

	1. Discordo Totalmente	2. Discordo	3. Neutro	4. Concordo	5. Concordo Totalmente
1. Os servidores mostraram interesse em solucionar problemas dos usuários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Os servidores atenderam prontamente aos questionamentos dos usuários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Por favor, classifique por ordem de importância as quatro características a seguir relacionadas com os sites de governo e os serviços que eles forneceram (1 = menos importante; 2 = sem importância; 3 = importante e 4 = mais importante).**

	1	2	3	4
A facilidade de usar um site de governo e a qualidade de informação fornecida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	1	2	3	4
A facilidade de obter ajuda, quando necessário, enquanto se utiliza um site do governo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Com que frequência você utiliza um site de governo?

- Diariamente
- Pelo menos uma vez por semana
- Pelo menos uma vez por mês
- Pelo menos uma vez por ano

O que você principalmente procura em um site de governo?

- Informações
- Solicitações
- Outros

O que te descreve melhor?

- Desempregado
- Funcionário do governo
- Autônomo
- Funcionário do setor privado
- Aposentado

Qual seu sexo?

- Masculino
- Feminino

Qual sua faixa etária?

- Menos de 16
- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65

Qual seu grau de escolaridade?

- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental Completo
- Ensino Médio Incompleto
- Ensino Médio Completo
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós-graduado

Em média, quantas horas por semana você utiliza a internet?

- Menos de 1 hora
- De 1 a 5 horas
- De 6 a 10 horas
- Mais de 10 horas

## APÊNDICE C – CONVITE PARA PARTICIPAÇÃO DA PESQUISA

Portal do Município de Cascavel

www.cascavel.pr.gov.br

ACESSO RÁPIDO Mais Procurados Serviços Portais Prefeito Online Webmail

Portal do Município de Cascavel GEO PORTAL

Principal A Cidade Governos Secretarias Câmara Fale Conosco Mapa do Site

DESTAQUES Mais Notícias TV CASCAVEL SONORAS Mais Vídeos

Sesau realiza 5º Mutirão de Saúde nesta

Pesquisa realizada pela FAG/PUCRS com o apoio da Associação dos Municípios do Oeste do Paraná (AMOP). Avaliação da Qualidade de e-Serviços (Serviços Eletrônicos). Para contribuir com a pesquisa clique no link abaixo.

[https://pucrs.qualtrics.com/SE/?SID=SV\\_eLgWv5BpOK6ZcV](https://pucrs.qualtrics.com/SE/?SID=SV_eLgWv5BpOK6ZcV)

Coleta Legal: Central de Reciclagem recebe empilhadeira

Pui e oetamano a integrantes do Observatório Social

Servidores recebem certificado de aposentadoria

IPMC Servidores recebem certificado de Saúde

Prefeito assina contrato para construção da U...

Agricultura Prefeito prestigia lançamento da 35ª

Esporte e Lazer Cascavel realiza a 1ª Liga Impulsão de Voleib...

Finanças Audiência Pública apresenta orçamento

NOTÍCIAS RECENTES MAIS LIDAS Mais Notícias

Dia da Criança 07.10.14 Dia da Criança: Grande festa será realizada no domingo

Aeroporto 07.10.14 Aeroporto de Cascavel é o 7º melhor do BR para desenvolvimento

Feriados e Pontos facultativos

RECADASTRAMENTO APOSENTADOS E PENSIONISTAS

IPMC Informações gerais

VIADAR

Meio Ambiente 06.10.14 Aviso de multa: Crjeta Lenat recebe

Cultura 06.10.14 Poesia e arte plástica se

Prefeitura de Marechal Cândido Rondon

www.mcr.pr.gov.br

Portal de Serviços On-line

Secretarias

Prefeito

Vice-Prefeito

Administração

Agricultura e Política Ambiental

Assistência Social

Coordenação e Planejamento

Cultura

Educação

Esporte e Lazer

Fazenda

Gabinete

Imprensa

Indústria, Comércio e Turismo

Procuradoria geral

Saúde

Secretaria Especial de Coordenação de Programas em Segurança e Trânsito

TELEFONES ÚTEIS

Viação e Serviços Públicos

Autarquias/Companhias

Codecar

SAAE - Serviço Autônomo de Água e Esgoto

Acesse o Portal da Transparência

Concurso Público Nº 01/2014

Veja o edital aqui...

Veja o edital na Fauel

Diário Oficial Eletrônico

Município de Mãe Cândido Rondon - PR

Acesse aqui...

CONCURSOS: EDITAIS E CONVOCAÇÕES

Para maiores informações clique aqui

em Marechal Rondon

Novidades

13/10/2014

Lei autoriza parceria público/privada para a execução de empreendimentos na área de saneamento

O prefeito Moacir Froehlich sancionou na tarde desta segunda-feira, dia 13, a lei nº 4.702 de 13 de outubro de 2014, que autoriza a execução de empreendimentos de utilidade pública

13/10/2014

Secretaria de Agricultura inicia terceira e última etapa de recolha de galhos e entulhos em 2014

A Secretaria de Agricultura e Política Ambiental de Marechal Cândido Rondon desde o início do ano despande esforços para garantir que as ruas da cidade, tanto do centro como dos...

10/10/2014

Equipes de Saúde de Marechal Rondon recebem informações de como agir em casos suspeitos de ebola

A suspeita de que o primeiro caso de ebola do Brasil possa ter sido registrado em Cascavel, deixou os profissionais de saúde de toda a região em alerta.

Em Marechal

CODECAR

PROCESSO SELETIVO

PESQUISA AMOP

ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO OESTE DO PARANÁ

Agentes Culturais de Marechal Cândido Rondon

Cadastre-se

The screenshot shows the website of the Associação dos Municípios do Oeste do Paraná (AMOP). The browser address bar displays 'www.amop.org.br'. The website header includes a navigation menu with 'HOME', 'INSTITUCIONAL', 'NOTÍCIAS', 'INFORMAÇÕES', 'FOTOS E VÍDEOS', 'MUNICÍPIOS', and 'DEPARTAMENTOS'. A search bar is located in the top right corner. A prominent search popup is centered on the page, containing the text: 'Pesquisa realizada pela FAG/PUCRS com o apoio da Associação dos Municípios do Oeste do Paraná (AMOP) Avaliação da Qualidade de e-Serviços (Serviços Eletrônicos). Para contribuir com a pesquisa clique no link abaixo.' and a URL: 'https://puers.qualtrics.com/SE/?SID=SV\_eLlgW5BpOK6ZcV'. Below the popup is a banner for the '9º Prêmio Amop de Jornalismo' (9th AMOP Journalism Award). The banner features a stylized atom logo and lists categories: 'Energias Renováveis', 'Televisão - Rádio - Imprensa - Fotografia', and 'Prêmio R\$ 11 mil e troféus'. It also states 'Inscrições 1º de agosto a 8 de outubro de 2014'. To the right of the banner, there is a section for 'Assine nosso Informativo' with an email input field and a 'CADASTRAR' button, and social media links for Twitter and Facebook. Below that is a 'Vídeo Destaque' section with a video thumbnail showing a waterfall.

The screenshot shows the website of the Prefeitura do Município de São José das Palmeiras. The browser address bar displays 'www.sjpalmeiras.pr.gov.br/principal/'. The website header features the municipal coat of arms and the text 'PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DAS PALMEIRAS'. A navigation menu includes 'Principal', 'A Cidade', 'Notícias', 'Eventos', and 'Atendimento'. A search popup is overlaid on the page, identical to the one in the first screenshot, with the same text and URL. Below the popup is a banner for 'Construção de Habitações - Programa Minha Casa, Minha Vida Sub-50'. The banner shows a photograph of a brick house under construction and includes the text 'PADROEIRO - SÃO JOSÉ'. At the bottom of the page, there is a row of four small advertisements for 'GRACH' with the slogan 'O COMBATE NÃO PODE PARAR'.

## ANEXO A – OFÍCIO AMOP



Ofício Circular nº 076/2014.

Cascavel, 28 de agosto de 2014.

Senhores(as) Prefeitos (as),

A AMOP – Associação dos Municípios do Oeste do Paraná, na pessoa do seu presidente, Marcel Henrique Micheletto, vem através do presente INFORMAR que a entidade em parceria com a PUC/RS e FAG do Programa de Mestrado em Administração e Negócios, está realizando uma Pesquisa Científica sobre a **Qualidade dos e-Serviços**, por intermédio do Mestrando Jorge Luiz de Mendonça Ortellado Alderete.

Solicitamos dessa forma, que nos seja encaminhada as seguintes informações:

- disponibilizar um link no site da Prefeitura que redirecionará ao formulário eletrônico, com o objetivo de avaliar a percepção da qualidade do e-serviços. O link deverá ser colocado na página de e-serviços;
- informar quais os e-serviços disponibilizados no site;
- informar a quantidade de acessos mensais de cada serviço. Na ausência da informação, relatar quais o serviços mais utilizados.

As informações deverão ser encaminhadas o mais breve possível para o e-mail: [jorge.alderete@ifpr.edu.br](mailto:jorge.alderete@ifpr.edu.br), maiores informações poderão ser obtidas através do telefone: (41) 9995-0809 - Jorge Alderete.

Sendo o que se tinha para o momento e no aguardo das informações o mais breve possível, ao ensejo reiteramos nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

  
MARCEL HENRIQUE MICHELETTO  
Presidente da AMOP

## ANEXO B – INSTRUMENTO DE COLETA ORIGINAL E-GOVQUAL

Questionnaire (Refined Preliminary Scale Development Second Round of Data Collection)

Which are the three e-government sites that you most frequently visit?.....

Having in mind the e-government site that you most frequently visit please answer the following questions.

For each statement please show the extent to which you believe this portal has the feature described by the statement. Selecting a 1 means that you strongly disagree that the portal has the feature and selecting a 5 means that you strongly agree. There are no right or wrong answers- all we are interested in is a number that best shows your perceptions about this portal.

### **Efficiency**

1. This e-government site's structure is clear and easy to follow.
2. This e-government site's search engine is effective.
3. This e-government site's site map is well organized.
4. This e-government site is well customized to individual users' needs.
5. The information displayed in this e-government site is appropriate detailed.
6. The information displayed in this e-government site is fresh.
7. Information about field's completion in this e-government site is enough.

### **Trust**

1. Acquisition of username and password in this e-government site is secure.
2. Only necessary personal data are provided for authentication on this e-government site.
3. Data provided by users in this e-government site are archived securely.
4. Data provided in this e-government site are used only for the reason submitted.

### **Reliability**

1. Forms in this e-government site are downloaded in short time.
2. This e-government site is available and accessible whenever you need it.
3. This e-government site performs the service successfully upon first request.

4. This e-government site provides services in time.
5. E-government site's pages are downloaded quickly enough.
6. This e-government site works properly with your default browser.

### **Citizen Support**

1. Employees showed a sincere interest in solving users' problem.
2. Employees give prompt replies to users' inquiries.
3. Employees have the knowledge to answer users' questions.
4. Employees have the ability to convey trust and confidence.

Please rank the following four general characteristics related with e-government sites and the services they provide (1 = the most important, 4 = the least important).

The ease of using an e-government site and the quality of information it provides

The feasibility and speed of accessing, using and receiving services of an e-government site

The ability to get help when needed while using an e-government site

The degree to which the citizen believes an e-government site is safe from intrusion and protects personal information

How often do you use an e-government site?

- Daily
- At least once a week
- At least once a month
- At least once per year

What are you primarily looking for on an e-government site?

- Information seeking
- Submission
- Other, please specify

What is our sex?

- Male
- Female

Which describes you best?

- Unemployed
- Government employee
- Free Lancer
- Private Sector employee
- Academic faculty
- Student
- University / College student
- Retired

Your age is?

- Less than 16
- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65

Which of the following is the highest educational degree you have achieved?

- Vocational Degree
- High School Diploma or equivalent
- Bachelors Degree
- Masters Degree
- PhD Degree

On average, how many hours do you spend on the Internet each week?

- Less than 1
- 1-5
- 6-10
- More than 10

## **ANEXO C – HISTÓRICO DA ASSOCIAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DO OESTE DO PARANÁ - AMOP**

### Histórico Institucional

A Associação dos Municípios do Oeste do Paraná (Amop) foi criada em 1969 com a finalidade de promover o desenvolvimento econômico, social e administrativo dos municípios de sua área de abrangência, através da ampliação e do fortalecimento da capacidade administrativa e da promoção de instrumentos de cooperação entre os municípios e com os governos federal e estadual. Inicialmente, a intenção de edificar essa entidade partiu do interesse de se pavimentar a principal rodovia da região, a BR 277 entre Cascavel e Foz do Iguaçu, que na época era estrada de chão batido e atrasava o desenvolvimento regional. Essa foi a primeira bandeira de luta da Amop, vencida com êxito, e em seguida outras vieram, como a conquista da universidade gratuita (Unioeste), o Hospital Regional (hoje Hospital Universitário), a duplicação da BR 467, o fomento ao turismo, à agroindústria e às exportações e ainda bandeiras que ainda não foram totalmente desfraldadas, como o Aeroporto Regional do Oeste do Paraná, a duplicação total da BR 277 e outros temas polêmicos.

Com o passar dos anos, a Amop foi consolidando como um centro de excelência na prestação de serviços aos 52 municípios associados, o que a configura como maior entidade municipalista do Paraná, não apenas pelo número expressivo de municípios, mas pela dimensão avantajada da área territorial abrangida.

A Amop assumiu o legado da Extinta Associação Educacional do Oeste do Paraná (Assoeste) e em seu lugar criou uma das mais bem-sucedidas iniciativas da história da educação regional, o Departamento Pedagógico. Ele foi o responsável pela instituição de uma ferramenta preciosa tanto para alunos, quanto pais e professores, o Currículo Único das Escolas da Rede Pública Municipal, um documento que reúne diversas disciplinas em uma linguagem direcionada e adaptada ao conhecimento e às peculiaridades dos moradores dessa região.

A entidade se destaca também no âmbito cultural. Foi pioneira em organizar um grande evento que celebra os talentos musicais regionais, o Fermop (Festival de Música dos Municípios do Oeste do Paraná), e o Prêmio Amop de Jornalismo, que incentiva e reconhece a produção jornalística regional.

Também é responsável pela criação, em parceria com nove instituições de ensino superior da região, de 177 cursos profissionalizantes voltados ao aprimoramento de servidores públicos municipais. Por fim, continua a luta pelo municipalismo, no sentido de fortalecer a luta pela liberação de mais recursos para quem realmente precisa, que é a ponta da corda na relação entre os entes federativos da União e onde a reclamação por parte da população chega sempre mais rápido.

A Associação dos Municípios do Oeste do Paraná (AMOP) é a entidade que possui a melhor infra-estrutura entre as 18 existentes no Paraná, e é considerada modelo internacional pelo BID em eficiência e gestão. Mantém programas e iniciativas permanentes em defesa do municipalismo e dos interesses dos 52 municípios da região Oeste do Paraná e é a entidade que agrega e representa todas as forças da sociedade organizada regional.

O dinheiro proveniente do repasse da taxa de iluminação pública e que ajuda no equilíbrio do caixa de municípios de pequeno porte é uma conquista que só foi viabilizada pela luta das entidades que apóiam o municipalismo. Entre elas destaca-se a AMOP.

A recente negociação que culminou com a garantia de repasse de R\$ 32 milhões para investimentos no transporte de estudantes da rede pública é uma conquista coletiva, respaldada pela atuação da AMOP em exaustivas negociações com a Secretaria Estadual de Educação. Foi a AMOP uma das responsáveis pela liberação em 2003 de recursos na forma de suplementação orçamentária no valor de R\$ 7 milhões para a Uniãoeste.

A AMOP realizou a mais bem organizada etapa regional da Conferência das Cidades, realizada em agosto de 2003, segundo palavras do próprio ministro das Cidades, Olívio Dutra. A entidade foi considerada referência também pela Secretaria Estadual de Política Habitacional e Cohapar, entre outras entidades.

Fundada em 1969, a AMOP é parceira de diversas entidades da sociedade organizada na execução e acompanhamento de programas fundamentais para a melhoria da qualidade de vida da população, atuando em sintonia com as necessidades da comunidade oestina.

É defensora ferrenha das grandes bandeiras de luta regionais, que resultaram em conquistas inestimáveis para a região que representa, como o ensino superior gratuito, a pavimentação e posterior duplicação da BR 277, os trilhos da Ferroeste, o Hospital Universitário e desafios que ainda não foram vencidos, como o Aeroporto Regional e a melhoria das condições de tráfego das estradas estaduais, entre outras.

Através das assessorias e da equipe de funcionários, resgatou o legado educacional herdado pela paralisação das atividades da Assoeste, criando o Departamento de Educação,

responsável pela elaboração inédita do Plano de Cargos da Educação e da unificação dos procedimentos da gestão didático-pedagógica nos 50 municípios de sua área de abrangência, um feito que merece o devido crédito. Viabilizou recursos para sanear o passivo da Assoeste.

A Assessoria Jurídica contribui de forma inestimável para aproximar assessores e procuradores jurídicos das novidades impostas com a entrada em vigor da Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF), promovendo cursos, seminários, palestras e rodas de conversa para a troca de idéias e unificação de procedimento. Mesma atenção foi dispensada com a aproximação proporcionada pela AMOP junto a prefeitos e conselheiros do Tribunal de Contas do Estado.

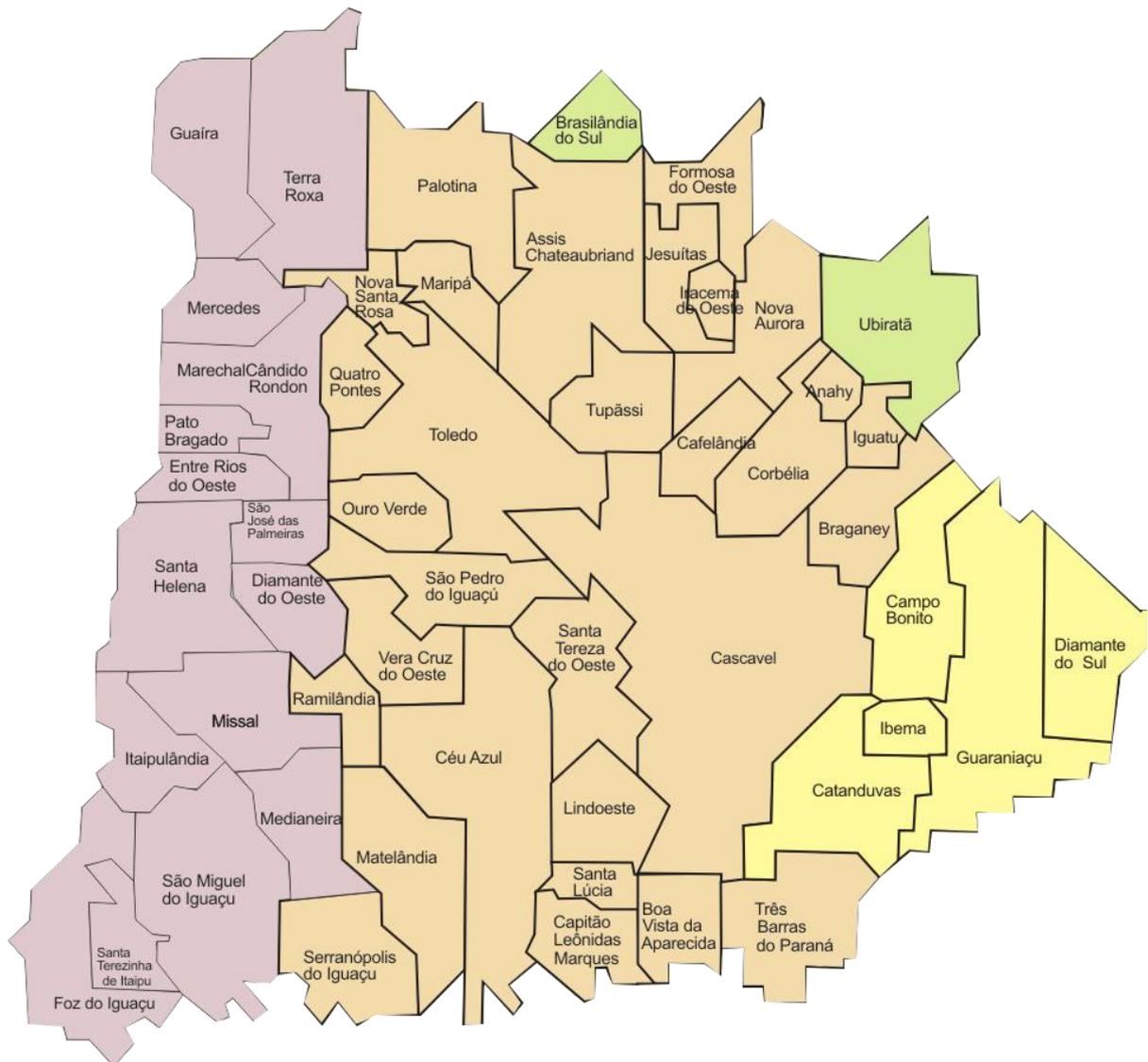
A Assessoria de Planejamento elabora gratuitamente projetos para os municípios filiados à entidade, e desse trabalho estão saindo do papel importantes aspirações que antes não seriam possíveis sem a sua participação. Acompanha o andamento de obras executados pelo governo do Estado através do programa Paraná Urbano. Desenvolve projetos de caráter urbanístico e social para as prefeituras da região, com ênfase às de pequeno porte e menor índice de IDH.

A Assessoria de Imprensa produz anualmente o Calendário Regional de Eventos, um apanhado das principais festas, confraternizações, exposições e feiras realizadas em todos os 50 municípios da área de abrangência. Um dos veículos da AMOP está emprestado ao Hospital Universitário, prestando importantes serviços ao Banco de Aleitamento Materno. Dispõe de moderno auditório e amplas dependências ao departamento administrativo.

Sediou um inédito e histórico encontro de prefeitos com os seis candidatos que disputavam em 2002 o Governo do Estado, em mais uma demonstração de força política e agregadora de tendências políticas das mais amplas tendências partidárias, sem distinção alguma.

Fonte: [www.amop.org.br](http://www.amop.org.br)

## ANEXO D – MAPA DOS MUNICÍPIOS PERTENCENTES A AMOP



### OESTE DO PARANÁ

A natureza foi generosa ao conceber uma das regiões mais belas do planeta: o Oeste do Paraná. A região possui uma área total de 22.840 km<sup>2</sup>, equivalente a 11,74% da área total do Estado que é de 199.281,70 km<sup>2</sup>, e uma população de 1.164.272 habitantes, posicionando-se entre as maiores densidades demográficas do Paraná, com 47,22 habitantes por quilômetro quadrado. Terra onde se colhe tudo o que se planta, berço de uma das sete maravilhas do mundo, as Cataratas do Iguaçu, e do Parque Nacional do Iguaçu, uma das últimas reservas de mata atlântica do Brasil. E onde a mão do homem o suor dos trabalhadores forjaram a maior usina

hidrelétrica em produção de energia limpa do mundo, a Itaipu Binacional. Uma região que surpreende pela intensa atividade de agronegócios, principalmente em Cascavel e Toledo, onde eventos como o Show Rural Coopavel e o Porco no Rolete, fazem da tecnologia e da gastronomia um forte apelo aos seus visitantes. Festivais de teatro, dança e música, assim como outros eventos culturais e agropecuários também se realizam na região que vem se consolidando no turismo de eventos e negócios. Tendo uma expressiva rede urbana, a Oeste tem demonstrado contínua capacidade de crescimento econômico. O agronegócio cooperativo serve de base para a progressiva expressão da Oeste no âmbito do setor primário estadual. A moderna base agropecuária tem sido capaz de compatibilizar a preponderância de mão-de-obra familiar com alto desempenho produtivo. A região é responsável por 26% do total da produção de grãos do estado. Tem como principais produtos cultivados a soja, o trigo, o milho, o arroz, o algodão e o feijão, sendo que os três primeiros são os maiores expoentes. Destaca-se ainda na avicultura, onde são abatidos cerca de oito milhões de frangos por dia (30% da produção nacional) bovinocultura, suinocultura (25% do montante nacional, com um milhão de abates/dia) e ovinocultura. A indústria acha-se em fase de expansão, principalmente nas atividades ligadas ao beneficiamento da produção agropecuária.

Fonte: [www.amop.org.br](http://www.amop.org.br)