



IV SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317 - 8302

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

JORGE LUIZ DE MENDONÇA ORTELLADO ALDERETE

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná
jorge.alderete@ifpr.edu.br

MARIE ANNE MACADAR

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)
marie.macadar@pucrs.br



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

Resumo

A utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem transformado a forma de a gestão pública atuar, permitindo que governos alcancem patamares de eficiência, eficácia e transparência até então não vislumbrados. No Brasil, a adoção e implementação do governo eletrônico tem se intensificado nos últimos anos, bem como a oferta de serviços à população nos portais governamentais. Para que o governo esteja alinhado aos interesses da população é necessário o acompanhamento e avaliação constantes de tais 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? Após a análise de diversas abordagens de avaliação de qualidade existentes em governo apresentadas pela literatura, adotou-se o modelo de Qualidade de Serviços no Governo Eletrônico (e-GovQual), desenvolvido por Papadomichelaki and Mentzas (2012). Utilizou-se uma abordagem quantitativa de pesquisa, por meio de uma *survey* exploratória realizada entre a população dos municípios membros da AMOP (Associação dos Municípios do Oeste do Paraná) obtendo-se uma amostra de 304 respondentes. 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.

Palavras-chave: Governo eletrônico, e-Serviço, e-GovQual.

Abstract

The use of Information and Communication Technologies (ICT) has been instrumental in the ongoing development of organizations, particularly governments. 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 provision of services in government portals is something that has been put in place in recent years. So 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 answer the following question: What is the level of quality perceived by users e-Services 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. Adopted the Service Quality Model in Electronic Government (e-GovQual) developed by Papadomichelaki and Mentzas (2012). We used a quantitative research approach through an exploratory survey applied in western Parana municipalities. He identified the users profile and it was observed that the adoption of e-government services in these municipalities, is under implementation.

Keywords: E-government, e-Service, e- GovQual



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 & Carlos, 2005). A tecnologia deve ser vista como ferramenta potencializadora nas relações entre indivíduos e organizações e não só como a solução dos problemas (Gouveia *et al.*, 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 & Cota, 2014).

Assim, 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 (Amritesh, Misra & Chatterjee, 2014). O governo eletrônico pode ser visto, então, como sendo a utilização das TIC com o objetivo de melhorar os serviços prestados aos mais variados usuários, cidadãos, governos e empresas (Al-Jaghoub, Al-Yaseen & Al-Hourani, 2010). Além disso, pode ser entendido também, como um meio para a prestação de serviços e informações aos cidadãos, de forma eletrônica, ao invés dos canais tradicionais (Alshehri, Drew & Alfarraj, 2012).

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 & Marir, 2014). É sabido também que a natureza dos serviços varia de acordo com a natureza das interações com a parte interessada (Jaeger, 2003).

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 qualidade é avaliada a partir da comparação entre as expectativas e a percepção que o consumidor obteve da performance do serviço (Parasuraman, Zeithaml & 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 and 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?**



2 Governo eletrônico: histórico, conceitos e suas relações

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, etapa que ficou conhecida como Pioneirismo; a etapa seguinte foi classificada como Centralização e compreendeu a metade da década de 60 e toda a década de 70; a década de 80 e início da década de 90 foram classificadas como Terceirização; 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 & Luna-Reyes, 2008).

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 (Yildis, 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 & 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.

Brown and 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 & 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 se considera a ampliação da cidadania, da transparência e da participação cidadã, além da democratização do acesso aos serviços e informações através da internet. 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 (Yildis, 2007).

3 Governo eletrônico no Brasil

No Brasil, este termo tornou-se popular a partir da década de 1990 e seu surgimento esteve associado às reformas de governo, a oferta de serviços ao cidadão através da internet (Cunha, Frega & Lemos, 2011), a crise fiscal da década de 80 e ao término do modelo de gestão burocrática (Diniz, Barbosa, Junqueira & Prado, 2009). A partir da década de 90, alguns serviços do governo passaram a migrar para os sites da administração pública (Cunha, Annenberg & 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 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”.

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).

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.

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 & 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.

4 Qualidade de serviços: modelo e-GovQual

A literatura nos apresenta algumas abordagens relacionadas ao tema “qualidade”, sobretudo quando estabelecemos relações entre esta, a tecnologia e o serviço público. 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 and 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 & Parasuraman, 1992). O primeiro está relacionado à 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.

A escala e-GovQual (Papadomichelaki & 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. 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.

As 4 dimensões apresentadas no modelo e-GovQual (Papadomichelaki & 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 and 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.
- 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.
- A dimensão *Confiabilidade* é composta por 06 (seis) itens e está relacionada à viabilidade e velocidade de acesso do site.
- A dimensão Apoio ao Cidadão é composta por 04 (quatro) itens e está relacionada à capacidade de se obter ajuda quando necessário (*HelpDesk*).

5 Metodologia

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 & Kraemer, 1993).

Segundo definição de Pinsonneault and 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 (2010) 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, 2010). 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 Associação de Municípios do Oeste do Paraná - AMOP foi definida como universo desta pesquisa. A pesquisa utilizou o modelo e-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) que consiste de uma escala do tipo Likert de 5 pontos, composta de 21 itens divididos em 4 dimensões. 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 no qual duas pessoas com bom nível de conhecimento em inglês que trabalham com o ensino desta língua realizaram a tradução do instrumento; em seguida a versão em português foi traduzida para o inglês por um profissional que atua com o ensino da língua inglesa; depois, 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 de 2014, com a versão final do instrumento disponibilizada no sistema Qualtrics - 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 4.

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. Nesta etapa, 13 municípios disponibilizaram o *link* da pesquisa, além do portal da AMOP.

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. A coleta de dados ocorreu no período de 30 de setembro a 27 de novembro de 2014, período no qual obteve-se 966 acessos aos questionários, dos quais 304 foram considerados questionários válidos. Na análise, utilizou-se a abordagem estatística descritiva de frequência.



6 Análise dos resultados

A proposta inicial desta *survey* era obter dados de cidadãos residentes em todos os 52 municípios membros da AMOP. Contudo, como relatado na seção anterior, somente 13 municípios lograram disponibilizar o *link* desta pesquisa em seus portais, além da AMOP. O município de Cascavel foi o que apresentou o maior número de avaliações, representando 68,1% do total. Diante dos resultados obtidos em relação à representatividade dos respondentes, as análises foram divididas em dois grupos: “Cascavel” e “Outros”.

De acordo com a Tabela 1, 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 1:
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

Nota. Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

A mesma dimensão para o grupo “Outros”, também foi avaliada positivamente, como pode ser visualizado através da Tabela 2. 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



sendo 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 2

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

Nota. 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 3

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

Nota. 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 4
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

Nota. 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 and 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 & 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 & Zhao, 2010).

Tabela 5
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

Nota. Fonte: Elaborado pelo autor (2014)



Em relação à 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 6
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

Nota. 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 “Cascavel”, 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 consequentemente 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 7

Frequência de respostas da Dimensão “Apoio ao Cidadão” (Cascavel)

	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

Nota. 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 à frequência de avaliações negativas também obteve valores muito próximos.

Tabela 8

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

Nota. Fonte: Elaborado pelo autor (2014)

Nesta dimensão, que está relacionada à 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 & 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 se relaciona a facilidade de utilização do site e ao sucesso das solicitações.

7 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 deste trabalho 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.

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.

Outra contribuição prática refere-se à 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 & Cota, 2014).

Estudos futuros podem estar relacionados à adaptação do instrumento utilizado as características dos usuários do Brasil, levando-se em consideração as dimensões abordadas neste trabalho. 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.

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.

8 Referências

Abranson, M., & Means, G. E. (2001). E-government 2001—IBM endowment for the business of government. *E-government 2001: IBM endowment for the business of government*.

Agune, R., & Carlos, J. (2005). Governo eletrônico e novos processos de trabalho. *Gestão pública no Brasil contemporâneo*. São Paulo: Fundap.

Al-Jaghoub, S., Al-Yaseen, H., & Al-Hourani, M. (2010). Evaluation of awareness and acceptability of using e-government services in developing countries: The case of Jordan. *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 13(1), 1-8.

Alshehri, M., Drew, S., & Alfarraj, O. (2012). A Comprehensive Analysis of E-government services adoption in Saudi Arabia: Obstacles and Challenges. *Higher education*, 6, 8-2.

Berry, L. L., & PARASURAMAN, A. (1992). Serviços de marketing: competindo através da qualidade. *São Paulo: Maltese-Norma*, 15-25.

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.

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.



Brown, M. M., & Brudney, J. L. (2001). October. Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective.”. In *National Public Management Research Conference, Bloomington, IN*.

Cunha, M. A., Annenberg, D., & Agune, R. M. (2007). Prestação de serviços públicos eletrônicos ao cidadão. *e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil. São Caetano do Sul: Yendis Editora*.

Cunha, M. A. (2010). 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*, 73.

Cunha, M. A. V. C., Frega, J. R., & Lemos, I. S. (2011). Portais de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão no Brasil: uma descrição do perfil do visitante. *Revista Eletrônica de Sistemas de Informação ISSN 1677-3071 doi: 10.5329/RESI, 10(1)*.

Diniz, E. H., Barbosa, A. F., Junqueira, A. R. B., & Prado, O. (2009). O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública, 43(1)*, 23-48.

Dias, C. A. (2009). Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: uma aplicação no contexto brasileiro.

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

Furquim, T. A. (2004). Fatores motivadores de uso de site web: um estudo de caso. *Ci. Inf, 33(1)*, 48-54.

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: an integrated model. *MIS quarterly, 27(1)*, 51-90.

Gil, A. C. (2010). Métodos e técnicas de pesquisa social. In *Métodos e técnicas de pesquisa social*. Atlas.

Gil-García, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (2008). Una breve introducción al gobierno electrónico: Definición, aplicaciones y etapas. *Revista de Administración Pública, 116(43)*, 2.

Gomes, W. (2005). A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política. *Fronteiras-estudos midiáticos, 7(3)*, 214-222.

Gouveia, L. B., Carvalho, C., Gouveia, F. R., Moreira, J., Ruivo, J., Neves, N., & Gomes, P. (2009). Modelos de Governança na Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Jaeger, P. T. (2003). The endless wire: E-government as global phenomenon. *Government Information Quarterly, 20(4)*, 323-331.



- Kohlborn, T. (2014). Quality assessment of service bundles for governmental one-stop portals: A literature review. *Government Information Quarterly*, 31(2), 221-228.
- Las Casas, A. L. (2006). Administração de marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira. São Paulo: Atlas, 528.
- Marques, F. P. J. A. (2006). Debates políticos na internet: a perspectiva da conversação civil. *Opinião pública*, 12(1), 164-187.
- Mattar, F. N. Pesquisa de marketing. São Paulo: Atlas, 1996. *Compacta*.
- Amritesh, C. Misra, S., & Chatterjee, J. (2014). Conceptualizing e-government service quality under credence based settings: A case of e-counseling in India. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(7), 764-787.
- Papadomichelaki, X. Evaluation of e-Government Service Quality, 2011.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Pinho, J. D. (2008). Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. *Revista de Administração Pública*, 42(3), 471-493.
- Pinsonneault, A., & Kraemer, K. L. (1993). Survey research methodology in management information systems: an assessment. *Journal of management information systems*, 75-105.
- Sa, F., Rocha, A., & Pérez Cota, M. (2014, June). Quality models for online e-Government services. In *Information Systems and Technologies (CISTI), 2014 9th Iberian Conference on* (pp. 1-5). IEEE.
- Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, 13(3), 233-246.
- Simão, J. B., & Rodrigues, G. (2005). Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. *Ciência da Informação*, 34(2), 81-92.
- Sukasame, N. (2004). The development of e-service in Thai government. *BU Academic Review*, 3(1), 17-24.
- UN – United Nations E-Government Survey 2014: E-Government for 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>. Acessado em 12/01/2015.



Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646-665.

Zaidi, S. F. H., Siva, S., & Marir, F. (2014). Development and Validation of a Framework for Assessing the Performance and Trust in e-Government Services. *Development*, 7(4).

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service quality delivery through web sites: a critical review of extant knowledge. *Journal of the academy of marketing science*, 30(4), 362-375.

Zhao, J. J., & Zhao, S. Y. (2010). Opportunities and threats: A security assessment of state e-government websites. *Government Information Quarterly*, 27(1), 49-56.