

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DE ELETRÔNICA  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E  
COMUNICAÇÃO

ANA GLAUCIA PIEGAS EICH

**UMA ANÁLISE DA MATURIDADE E DA USABILIDADE DO PORTAL  
PÚBLICO DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO PARANÁ**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CURITIBA

2014

ANA GLAUCIA PIEGAS EICH

**UMA ANÁLISE DA MATURIDADE E DA USABILIDADE DO PORTAL  
PÚBLICO DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO PARANÁ**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, apresentado ao Curso Especialização em Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR, como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo  
Orientador: Prof. Msc. Celso Candido de Souza.

CURITIBA

2014

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

ANA GLAUCIA PIEGAS EICH

### **UMA ANÁLISE DA MATURIDADE E DA USABILIDADE DO PORTAL PÚBLICO DA SECRETARIA DA FAZENDA DO ESTADO DO PARANÁ**

Este trabalho de conclusão de curso foi apresentado no dia 06 de junho de 2014, como requisito parcial para obtenção do título de ESPECIALISTA EM GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, outorgado pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná. A aluna ANA GLÁUCIA PIEGAS EICH foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho APROVADO.

Prof. Dr. Alexandre Reis Graeml  
UTFPR

Prof. Msc. Celso Candido de Souza  
Orientador - UTFPR

Prof. Msc. Alexandre Jorge Miziara  
Coordenador do curso

“A Folha de Aprovação assinada encontra-se na Coordenação do Curso”

## DEDICATÓRIA

Ao meu filho, Marco Túlio Piegas Eich, razão de tudo, pela compreensão nas minhas ausências e por estar, apesar delas, tornando-se uma pessoa maravilhosa.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao meu marido Cicero Antonio Eich, pelo apoio incondicional e por tomar por suas muitas de minhas atribuições de mãe durante o caminho percorrido.

Aos meus familiares, pela compreensão nos momentos em que precisei me ausentar do convívio familiar para me dedicar aos estudos.

Ao meu orientador, pelos seus conhecimentos e auxílio que me fizeram crescer tanto na vida acadêmica quanto profissional.

Aos professores da banca, pelas contribuições ao trabalho e também por seu profissionalismo.

Aos colegas de trabalho e de curso, pelos esclarecimentos e cooperação, sem os quais a realização deste se tornaria mais árdua.

“Na falsa democracia mundial, o cidadão está à deriva, sem a oportunidade de intervir politicamente e mudar o mundo. Actualmente, somos seres impotentes diante de instituições democráticas das quais não conseguimos nem chegar perto.”

*José Saramago*

## RESUMO

EICH, Ana Gláucia Piegas. **Uma Análise da Maturidade e da Usabilidade do Portal Público da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná.** 2014. 62 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

O presente trabalho tem por objetivo a análise do nível de maturidade e usabilidade do Portal Público da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná, por meio de levantamento dos principais indicadores de desenvolvimento em governo eletrônico. Foi realizada revisão bibliográfica sobre temas como *e-gov*, *e-democracy*, *accountability* e participação popular. Para atingir o objetivo do estudo, foi realizada pesquisa de opinião a fim de analisar os fatores intervenientes do nível de maturidade e usabilidade do site, bem como realizada análise dos resultados a luz dos indicadores propostos. Os resultados mostram que a falta de integração de esforços e de clareza na definição de políticas ou uso das TIC podem ter interferido negativamente na difusão do *e-gov* na Secretaria. Além disso, a preocupação com a criação de modelos que viabilizem a prática da e-participação e da *accountability* por parte do Estado é incipiente, demonstrando que o grau de maturidade das iniciativas de governo eletrônico no órgão ainda encontra-se nos estágios iniciais.

**Palavras-chave:** Accountability, governo eletrônico, e-democracy, participação popular.

## ABSTRACT

EICH, Ana Gláucia Piegas. **Uma Análise da Maturidade e da Usabilidade do Portal Público da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná.** 2014. 62 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Especialização em Tecnologia da Informação e Comunicação. Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2014.

The purpose of this study is to analyze e-government in Paraná Finance State Secretariat, by identifying the maturity and usability levels of e-government. An extended bibliographical research about e-government, e-democracy, accountability and popular participation has been conducted. To reach this goal, some people have been interviewed about the site and the proposed indicators. The results show that the absence of efforts integration and clarity of the definitions of e-government policies may have interfered negatively on the diffusion of e-government In the Finance Secretariat. Also, the concern with the creation of models that improve the practice of e-participation and of accountability by the government is still in the beginning stages.

**Keywords:** Accountability e-governement, e-democracy, popular participation.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Indicadores – questão 1.....	32
Gráfico 2 – Indicadores – questão 2.....	33
Gráfico 3 – Indicadores – questão 5.....	33
Gráfico 4 – Indicadores – questão 4.....	34
Gráfico 5 – Indicadores – questão 6.....	35
Gráfico 6 – Indicadores – questão 7.....	35
Gráfico 7 – Indicadores – questão 7.....	36
Gráfico 8 – Indicadores – questão 8.....	37
Gráfico 9 – Indicadores – questão 13.....	37
Gráfico 10 – Indicadores – questão 11.....	38
Gráfico 11 – Indicadores – questão 10.....	39
Gráfico 12 – Indicadores – questão 9.....	39
Gráfico 13 – Indicadores – questão 19.....	40
Gráfico 14 – Indicadores – questão 18.....	41
Gráfico 15 – Indicadores – questão 2.....	42
Gráfico 16 – Indicadores – questão 22.....	42
Gráfico 17 – Indicadores – questão 23.....	43
Gráfico 18 – Indicadores – questão 24.....	44
Gráfico 19 - Indicadores – questão 25 .....	45
Gráfico 20 – Indicadores – questão 26.....	45
Gráfico 21 – Indicadores – questão 30.....	46
Gráfico 22 – Indicadores – questão 31.....	47
Gráfico 23 – Indicadores – questão 28.....	48
Gráfico 24 – Indicadores – questão 29.....	48
Gráfico 25 – Indicadores – questão 33.....	49

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
1.1 PROBLEMA.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	12
1.3.1 Objetivo Geral.....	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
<b>2 METODOLOGIA .....</b>	<b>13</b>
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
3.1 O ESTADO, A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E SEUS OBJETIVOS .....	14
3.2 GOVERNO ELETRÔNICO.....	17
3.2.1 Governo Eletrônico e a Inclusão Digital.....	18
3.2.2 Governo Eletrônico em sua Forma Restrita e Ampliada .....	20
3.3 E-DEMOCRACY: O GOVERNO ELETRÔNICO COMO INSTRUMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	21
3.3.1 Transparência, Accountability e Participação Popular .....	24
<b>4 DESENVOLVIMENTO DO TEMA.....</b>	<b>28</b>
4.1 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE PORTAIS.....	28
4.2 INDICADORES E MÉTRICAS PRA AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS .....	29
4.3 NÍVEIS DE MATURIDADE DE SERVIÇOS EM GOVERNO ELETRÔNICO.....	30
<b>5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>32</b>
5.1 INDICADOR FACILIDADE DE USO .....	32
5.2 INDICADOR DE COMUNICABILIDADE.....	38
5.3 INDICADOR CONFIABILIDADE .....	40
5.4 INDICADOR ACESSIBILIDADE.....	41
5.5 INDICADOR TRANSPARÊNCIA.....	42
5.6 INDICADOR MULTIPLICIDADE DE ACESSO.....	46
5.7 INDICADOR DE MATURIDADE.....	47
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>53</b>
<b>APÊNDICE A - PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO.....</b>	<b>58</b>

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1 PROBLEMA

O presente trabalho pretende demonstrar em que medida o Portal da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná atende às necessidades do usuário como um canal institucional de informação, interação e participação popular.

A Secretaria de Estado da Fazenda é órgão da administração direta, que possui objetivos relacionados à manutenção do bem-estar social, como mencionado em seu próprio Portal:

Órgão da administração direta do Poder Executivo do Paraná, a Secretaria da Fazenda tem por atribuição o provimento de recursos financeiros bem como a gestão das despesas do Estado para garantir o desenvolvimento socioeconômico da sociedade paranaense, com equilíbrio e justiça fiscal.

Também é seu papel propor e zelar pelo cumprimento de políticas que contribuam para a modernização da gestão fiscal, financeira e patrimonial do Estado e aprimorem o combate à sonegação e proporcionem o aumento da arrecadação. Igualmente se preocupa com a melhoria da qualidade do atendimento ao contribuinte, por meio da prestação dos serviços e orientações.

Desta forma, considera-se usuário do Portal da Secretaria da Fazenda todo o cidadão que utilize seus serviços, mesmo que eventualmente, como a obtenção de informações relativas aos assuntos da Secretaria, legislação e execução de serviços virtuais, como emissão de guias para recolhimento de impostos e certidões negativas de débitos estaduais.

De forma restrita, o Portal atende usuários identificados mediante login e senha, com perfil específico para execução de serviços predeterminados, segundo o status que lhe é atribuído ou a vinculação que possui determinado contribuinte.

Verifica-se, portanto, que além de atender as necessidades individuais do cidadão, o Portal tem por atribuição promover sua interação política, à medida que deve lhe dar conhecimento sobre as atividades da Secretaria e oportunizar a sua participação nas decisões governamentais.

Ao analisar o conteúdo e os canais de interação política contidos no Portal da SEFA, verifica-se, a primeira vista, que este possui grande oferta de informações

sobre a legislação tributária estadual, dados sobre a estrutura da Secretaria e boa quantidade de tópicos sobre itens submetidos a Transparência Pública.

Possui, também, canais para participação popular, nos moldes do acesso à informação.

## **1.2 JUSTIFICATIVA**

Cada cidadão é um cliente que paga pelos serviços prestados pelo governo, por meio dos tributos que recolhe. Desta forma, este cidadão deve ser atendido com a efetividade compatível ao valor que destina ao Erário. Uma vez que a carga tributária brasileira é uma das maiores do mundo, a qualidade do atendimento dispensado ao cidadão brasileiro deveria ser uma das melhores do mundo. No entanto, este conceito de qualidade pode ser bastante subjetivo, variando segundo a população e as circunstâncias. Diante disso, faz-se necessário oportunizar a participação do cidadão na gestão da coisa pública, permitindo-lhe conhecer com transparência da aplicação dos recursos arrecadados e ouvindo sua opinião acerca da pertinência, suficiência e qualidade dos serviços colocados à sua disposição.

## **1.3 OBJETIVOS**

Nesta seção, serão apresentados os objetivos que irão pautar o desenvolvimento deste estudo.

### **1.3.1 Objetivo Geral**

O estudo tem por objetivo geral diagnosticar o nível de maturidade de serviços eletrônicos prestados por meio do Portal, bem como avaliar o grau de abertura à participação popular proporcionado pela Secretaria da Fazenda.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

Para tanto, cumpre identificar como os usuários do portal avaliam o conteúdo oferecido por meio do referido web site, os canais de interatividade existentes e a participação ofertada.

A fim de alcançar este objetivo, faz-se necessária a avaliação de vários aspectos essenciais: identificar quem é o cidadão que acessa o Portal da Secretaria da Fazenda, demonstrar as interações feitas por meio do Portal, seja quanto ao efetivo acesso, como quanto aos conteúdos acessados pelo usuário, e o terceiro aspecto envolve a avaliação do Portal e responder em que medida os canais ofertados e acessados pelo cidadão satisfazem sua necessidade de interação e participação popular.

## 2 METODOLOGIA

A metodologia diz respeito ao modo global de tratar o processo de realização do trabalho, foi realizado planejamento, pesquisa bibliográfica, confecção e aplicação de questionário *on-line* e análise dos resultados obtidos. Tratou-se de uma pesquisa aplicada, já que busca gerar conhecimento para aplicação prática e solução de problemas específicos. Classifica-se como qualitativa e descritiva, por envolver estudo de caso. (SILVA; MENEZES, 2005).

A pesquisa bibliográfica envolveu revisão da literatura sobre governo eletrônico, *e-democracy* e participação popular, indicadores de avaliação da usabilidade do portal e níveis de maturidade dos e-serviços. A bibliografia consultada buscou criar base conceitual se para alcançar o ponto crucial do estudo, qual seja, a verificação do nível de maturidade em governo eletrônico do Portal Público da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná.

A escolha do objeto de estudo não foi aleatória, uma vez que houve orientação para que privilegiasse campo de interesse da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná. Dessa forma, foi devidamente identificado o Portal em questão também no conteúdo do trabalho.

A definição da ferramenta questionário foi motivada devido ao seu baixo custo de execução, bem como à facilidade de resposta pelos entrevistados e pelo benefício advindo da participação destes com a identificação de suas necessidades.

Por meio da utilização do questionário, pretendeu-se obter dados que demonstrassem o nível de satisfação e, por outro lado, o nível de dificuldade desses usuários na utilização do Portal. Também foram colhidos dados inerentes à

satisfação dos usuários com relação à quantidade e qualidade dos conteúdos disponibilizados, bem como às possibilidades de interação a eles oferecida, para que se possa, ao final da análise, conhecer o nível de maturidade em governo eletrônico da página.

Para realização da pesquisa e mensuração do comportamento dos usuários, construiu-se uma Escala de Likert de quatro pontos, adaptada às peculiaridades deste estudo. Mattar (2005, p. 236) explica esta escala como sendo uma série de afirmações em relação ao objeto pesquisado, onde o respondente não apenas concorda ou discorda da afirmação, mas indica o grau de concordância ou discordância.

O questionário foi elaborado utilizando-se o aplicativo “Google drive”, ferramenta formulários. Na sequência, foi encaminhado, sob a forma de convite para participação, a 60 usuários do Portal, de sexo, escolaridade e classes sociais diversas, tendo-lhes sido informado que seu objetivo é subsidiar o presente trabalho.

Justifica-se a pesquisa de satisfação junto aos usuários como metodologia aplicada, uma vez que o Portal Público foi elaborado para atender suas necessidades de obtenção de serviços virtuais e participação popular nas decisões governamentais, finalidade que pode estar sendo cumprida ou não conforme o nível de maturidade alcançado até então.

### **3 REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 O ESTADO, A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E SEUS OBJETIVOS**

O Estado vem, ao longo dos tempos, buscando desempenhar suas funções de acordo com as exigências do contexto social. Segundo MATTEI (2008, WEB SITE) “é inegável que a operação dos mecanismos da democracia provocou a redefinição do papel do Estado na sociedade, tendo como resultado a ampliação de suas funções.”

Estado, na concepção de AZAMBUJA (2001, p. 2), é “uma sociedade, pois se constitui essencialmente de um grupo de indivíduos unidos e organizados permanentemente para realizar um objetivo comum.”

Com relação à finalidade do Estado, AZAMBUJA (2001, p. 2) assevera que se trata de “sociedade política, porque, tendo a sua organização determinada por normas de Direito positivo, é hierarquizada na forma de governantes e governados e tem uma finalidade própria, o bem público.”

A fim de alcançar o objetivo estatal primeiro do bem público, são necessárias inúmeras medidas que se constituem na administração ou gestão pública.

Segundo CONTI apud Bresser Pereira; Pimenta C.C (2010, p. 28/29) para atingir a eficiência na gestão pública, deve-se preocupar com alguns pontos essenciais:

- a) a transparência na alocação de recursos e os seus resultados;
- b) a transferência de instrumentos da gestão privada para a administração Pública;
- c) o aumento da eficiência e efetividade dos Órgãos do Estado;
- d) melhor elaboração nas decisões estratégicas do governo;
- e) a descentralização;
- f) a Ética e o profissionalismo dos servidores públicos;
- g) treinamentos e cursos de especialização para os funcionários do governo;
- h) a competitividade com o enfoque no cidadão.

MATTEI (2008, WEB SITE) aduz que “para entender o processo de reforma do Estado, basta pensar na pressão que operação do regime democrático gera sobre a administração pública. Assim, percebe-se que o Estado está sendo lapidado pela democratização.”

Nesse sentido, cumpre observar, conforme palavras de TEIXEIRA NETO (2013, WEB SITE) que os Princípios da Eficiência e da Transparência na Administração Pública foram literalmente acolhidos pela Emenda Constitucional nº 19 de 4-6-1988.

Mais do que Eficiência, TEIXEIRA NETO acentua a necessidade do cidadão obter a efetividade em suas demandas. Aduz que:

princípio da eficiência, que, quando interpretado em conjunto com outros dispositivos, vai mais além do valor semântico que ostenta. Note-se que o que realmente se pretende é a **EFETIVIDADE**, que contém em seu bojo o conceito de **EFICIÊNCIA**, haja vista que **EFETIVIDADE** significa eficiência mais eficácia. Explica-se. Por eficiência, entende-se operar, observando-se todos os protocolos na execução de um processo, protocolos estes que indiquem a melhor maneira de execução. Já o conceito de eficácia aproveita o princípio teleológico, através do qual se deve conceber uma finalidade ao processo a ser executado, que repercutirá em um RESULTADO. Sendo

assim, a execução de qualquer processo de trabalho no âmbito da administração pública deverá ter como princípio informador a eficiência, melhor dizendo, a efetividade.

Por outro lado, o autor assevera que a mesma Emenda Constitucional privilegiou a Transparência, quando determinou a abertura de canais de comunicação entre o cidadão e o administrador público ao alterar o parágrafo 3º do art. 37, da Constituição Federal, que ficou com a seguinte redação:

3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

Já o cidadão, quando busca a satisfação de uma necessidade sua por meio da obtenção de um serviço público, o faz na expectativa de que irá recebê-lo de forma célere e eficiente. Contudo, nem sempre é o que ocorre na prática, dadas as dificuldades práticas que o Estado enfrenta no que concerne a sua estrutura física e de pessoal, estando impedido de realizar sua finalidade de forma eficiente e transparente.

Neste sentido, Garde (2001, apud Marques, 2003, p. 221), demonstra as nuances da nova gestão pública:

A nova Gestão Pública trata de renovar e inovar o funcionamento da Administração, incorporando técnicas do setor privado, adaptadas às suas características próprias, assim como desenvolver novas iniciativas para o logro da eficiência econômica e a eficácia social, subjaz nela a filosofia de que a administração pública oferece oportunidades singulares, para melhorar as condições econômicas e sociais dos povos.

Diante da imposição legal evidenciada e da notória necessidade de aprimorar a disponibilização de seus serviços, a nova administração pública viu-se impelida a, como providência preliminar, adotar práticas já comuns em se tratando da iniciativa privada, como a utilização de meios virtuais.

OLIVEIRA (2009, WEB SITE) nos mostra as tendências que influenciam nessa nova postura do Setor Público e que, via de regra, exige deste maior empenho no que tange à efetividade e democratização:

O atendimento do Estado, por vezes deficiente e insuficiente, fez surgir movimentos na direção de uma nova postura do setor público. Os cidadãos estão exigindo cada vez mais dos seus governantes, buscam sanar dificuldades que se estendem desde o assistencialismo, passando pela



infra-estrutura geral e finalizando com o funcionamento e atendimento dos órgãos públicos. Também aparecem as questões de transparência de informações e prestação de contas por parte dos governantes, possibilitando à comunidade o controle e a fiscalização da Administração Pública. (OLIVEIRA, 2009)

No entanto, a simples disponibilização de serviços e informações em meio virtual não atende plenamente os objetivos da nova administração pública, como será visto a seguir. A forma como os serviços são disponibilizados e os resultados sociais alcançados com esses procedimentos é que irão demonstrar se tais objetivos estão sendo atingidos.

### 3.2 GOVERNO ELETRÔNICO

Menezes e Fonseca (2005, p. 333) ensinam que a noção de governo eletrônico se “constitui no uso, pelos governos, das novas tecnologias da informação e comunicação na prestação de serviços e informações para cidadãos, fornecedores e servidores”.

Outrossim, para Freire e Lopes (2009, web site) o Governo Eletrônico é um conceito emergente que “objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os *stakeholders* envolvidos com a esfera pública.”

Okot-Uma (2001, p.09), afirma que a expressão “refere-se a processos e estruturas relativos ao fornecimento eletrônico de serviços governamentais ao público.”

O site Gov.br – Mais governo. Mais cidadania, vinculado ao Ministério do Planejamento, traz informações sobre o surgimento do governo eletrônico no Brasil. Menciona que o governo eletrônico surgiu no ano 2000, quando foi criado um Grupo de Trabalho Interministerial com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação, através do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000.

O Portal menciona, ainda, que as ações deste Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação (GTTI) foram formalizadas pela Portaria da Casa Civil nº 23 de 12 de maio de 2000, e incorporadas às metas do programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia.

Segundo Medeiros e Guimarães (2005, p. 7), “a presença governamental na Internet visa tornar a aparato administrativo menos aparente de forma presencial, porém está mais próximo do cidadão e mais eficiente na realização de seus objetivos, por meio das técnicas dos sistemas de informática, e da comunicação.”

A manifestação de Mattei (2008, web site) corrobora este entendimento ao mencionar que “no que se refere ao uso da Internet para fornecer serviços e informação, a adoção da infra-estrutura e tecnologia da Internet abre um nível de serviço em prol da sociedade como um todo.”

Segundo Mattei, (2008, web site) o primeiro benefício a ser observado quanto ao uso da internet é o fato de que “o cidadão não fica limitado ao local físico no relacionamento com o governo porque através da Internet pode na sua casa, no trabalho e em qualquer lugar e horário acessar os diversos sites do governo.”

Quanto aos benefícios que o governo eletrônico pode trazer para o governo e a sociedade referente à transparência e eficiência, Vaz (2008, p.1) afirma:

Processos redesenhados, com implantação de instrumentos de governo eletrônico, podem gerar além de maiores recursos e ampliação dos serviços, uma maior transparência que proporcionará maior integração e ao mesmo tempo maior possibilidade de acesso as decisões governamentais.

No entanto, o governo eletrônico possui seus alicerces na sua própria utilização: “é a relação com os cidadãos que sustenta o e-governo. Se a população não o conhece, não o utiliza ou não percebe o valor em seus serviços, o programa perde a razão de ser”. (SILVA; LIMA, 2008, p.1)

Pode-se inferir, desta forma, que, além da disponibilização de serviços públicos, um dos objetivos do governo eletrônico é proporcionar um aumento na transparência e participação social nas ações governamentais. Se isso não ocorre, é lícito concluir que o governo eletrônico não vem cumprindo sua finalidade precípua de interação entre Estado e cidadãos.

### **3.2.1 Governo Eletrônico e a Inclusão Digital**

É inegável que o governo eletrônico oferece muitas vantagens, tanto para o a Estado quanto para o cidadão. No entanto, não se pode ignorar que as desigualdades sociais impedem que grande parcela da população tenha acesso à internet e possa usufruir plenamente destes benefícios.

Destarte, o sucesso do governo eletrônico depende de boas políticas de inclusão digital, para que a tecnologia da informação não venha a acentuar tais desigualdades ao "isolar indivíduos, ao prover um melhor acesso à informação apenas para os bem educados, tecnologicamente bem equipados, bem organizados, e para aqueles com recursos" (KAKABADSE, KAKABADSE e KOUZMIN, 2003, p.52).

Nas palavras de Castells (2000, p. 109): "[...] a nova economia, baseada em reestruturação socioeconômica e revolução tecnológica será moldada, até certo ponto, de acordo com os processos políticos desenvolvidos no e pelo Estado". Desta forma, é responsabilidade do Estado a iniciativa de prover a sociedade dos meios de acesso aos canais que viabilizam a construção destes processos. Caso o governo não tenha tal iniciativa, prejudicará não somente o cidadão, mas irá inviabilizar a realização dos objetivos do próprio Estado.

De acordo com Sorj (2003, p. 71), a falta de acesso internet por todos os cidadãos pode se tornar um grave problema a medida que mais serviços públicos são oferecidos por meio digital. O autor afirma que:

À medida que os serviços oferecidos pelo Estado são acessíveis pela Internet, eles tendem a criar uma divisão crescente entre cidadãos com e sem acesso. O problema se agravará quando o uso dos serviços públicos via Internet se generalizar, e a estrutura administrativa se orientar para o usuário de Internet.

Assim, a popularização dos meios de acesso digital deve caminhar simultaneamente com a oferta virtual dos serviços e informações públicas, sob pena de ocorrer segregação e isolamento de uma parcela da população não incluída no meio eletrônico e um conseqüente impedimento de sua participação nos processos políticos e sociais.

Seguindo a mesma linha de pensamento, Bittencourt Filho (2000, p. 125) enaltece a iniciativa governamental de oportunizar o acesso popular à internet e, assim promover a participação popular. O autor apregoa que:

Os governantes têm a oportunidade de usar os recursos da Internet para dar transparência à administração pública, revigorá-la e, até mesmo, reinventar a maneira de governar em parceria com o cidadão. Se soubermos superar enormes desafios, como a segregação digital, e prepararmos governos e cidadãos para fazerem melhores usos dos recursos disponíveis, certamente teremos nas novas tecnologias um forte aliado na redução das diferenças sociais, consolidando a cidadania e a democracia em um número significativo de países.

A internet deve ser, portanto, um "facilitador da participação da sociedade no governo e do exercício do controle social. Não é por meio da tecnologia que se

criará a participação, nem o controle social, mas, se já existem mecanismos para isso, então ela pode facilitar sua concretização” (Chain, Cunha, Knight & Pinto, 2004, 49).

Ressalte-se, desta forma, que a tecnologia não é um fim em si mesma. No entanto, trata-se, nos dias atuais, de ferramenta indispensável à efetivação da participação popular, já que os cidadãos que não estiverem inclusos no meio digital tendem a ter dificultado o acesso aos serviços públicos e a oportunidade de interação com o governo. A falta de inclusão digital irá, portanto, inviabilizar a participação popular no contexto sócio-político e, por consequência, impedir a realização da democracia.

### **3.2.2 Governo Eletrônico em sua Forma Restrita e Ampliada**

O governo eletrônico é também analisado segundo o conteúdo disponibilizado ao usuário cidadão.

Conforme o entendimento de Rover (2009, p. 21), governo eletrônico pode ser conceituado como: "uma forma puramente instrumental de administração das funções do Estado (...) e de realização dos fins estabelecidos ao Estado Democrático de Direito que utiliza as novas tecnologias da informação e comunicação como instrumento de interação com os cidadãos e de prestação de serviços públicos".

Ressalte-se que a forma mais simplificada ou restrita de governo eletrônico abrange a sua utilização como canal de disponibilização de serviços públicos.

Nesse sentido, Maggiolini (2005, p. 2) ensina que deve ser feita distinção entre administração eletrônica e governo eletrônico: a primeira corresponderia ao uso das TICs na gestão dos processos internos do governo, e o segundo deveria ser atribuído às ações de governo. Aduz o autor que:

Hoje a expressão *e-government* é sinônimo de utilizações da Tecnologia da Informação e Comunicação na administração pública. Porém, em sua definição, o governo eletrônico é uma maneira avançada, eficiente e eficaz de governar ou de dar suporte as atividades de governo. Esta é a definição. Mas atualmente o que temos de fato nesse campo é somente um modo fortalecido, diferente e inovador de organizar a gestão interna da administração pública, a gestão de pessoal, a gestão de recursos – como qualquer empresa faz. O governo eletrônico também é utilizado para fornecer novos serviços públicos, além de disponibilizar antigos serviços públicos de modo mais desenvolvido. [Estes serviços] não têm propriamente

nada a ver com atividades de governo, e sim com *e-administration*, ou administração eletrônica.

Desta forma, corrobora-se a idéia de que faz parte do governo eletrônico, mesmo que não seja seu objetivo final, a disponibilização dos serviços públicos.

Dando sequência ao raciocínio proposto, Pinho (2008, p. 475-477) propôs uma conceituação ampliada de governo eletrônico, onde o uso das TICS não se limita à disponibilização de serviços públicos, mas inclui a participação político-popular na sua gênese:

Por outro lado, dado o avanço da tecnologia, entendemos que o governo eletrônico não deve ser visto apenas por meio da disponibilização de serviços online mas, também, pela vasta gama de possibilidades de interação e participação entre governo e sociedade e pelo compromisso de transparência por parte dos governos. Em outras palavras, as TICs contêm um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência. (PINHO, 2008a, p. 475). [...]

A forma ampliada de governo eletrônico não nega as conquistas da forma restrita, mas passa a considerar duas frentes interconectadas: por um lado, um Estado mais responsivo, aberto à participação da sociedade e transparente e, por outro, considera um papel protagonista da sociedade civil, atribuindo a essas possibilidades, por intermédio dos cidadãos e/ou de movimentos sociais, de checar, aferir, controlar o governo (de maneira mais geral, o próprio Estado) e, ainda, de assumir um papel propositivo.

Para Bittencourt Filho (2000, p. 122):

O estabelecimento de sites governamentais adequadamente construídos representa um passo inicial para reduzir ou mesmo eliminar a burocracia. A consolidação da democracia e da cidadania passa pela existência de canais que permitam ao cidadão expressar seus desejos e opiniões. O acesso às informações gerenciadas pelo setor público é, sem dúvida, vital para ampliar este nível de transparência das ações dos governos.

Desta forma, permite-se concluir que a forma restrita de governo eletrônico possui uma importância inicial. Contudo este deve, necessariamente, evoluir para a forma ampliada, a fim de alcançar a participação popular e a democracia efetiva.

### **3.3 E-DEMOCRACY: O GOVERNO ELETRÔNICO COMO INSTRUMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

De acordo com Norberto Bobbio (1984, p. 12) a definição mínima de democracia é aquela que pode ser entendida: "primariamente por um conjunto de regras de procedimentos para a formação de decisões coletivas em que está prevista e facilitada a participação mais ampla possível dos interessados".

Trazendo o conceito de democracia para o ambiente digital, Cunha (2005, p. 1) comenta que existe confusão entre os conceitos de governança, e-governo e *e-democracy*. Segundo o autor:

Os termos governança eletrônica e democracia eletrônica, em muitos trabalhos, parecem se confundir ao de governo eletrônico. Ora são utilizados como sinônimos, ora como subconjuntos, e as fronteiras dos campos que o distinguem não ficam sempre claras.

Para definir claramente *e-democracy* ou *democracia eletrônica*, o Portal da Consciência Política aduz que esta “é um conceito baseado na utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) onde os cidadãos desta “ciberdemocracia” poderiam ter o direito de promulgar, propor e votar sobre todo projeto de lei, pedir a demissão dos representantes do povo, além de inúmeras outras iniciativas como em qualquer democracia direta.”

Lévy (1999, p. 186), ao conceituar a democracia eletrônica, o faz citando sua própria finalidade de incentivar a participação popular nas decisões e formulação de políticas públicas:

“A verdadeira democracia eletrônica consiste em encorajar, tanto quanto possível – graças às possibilidades de comunicação interativa e coletiva oferecidas pelo ciberespaço –, a expressão e a elaboração de problemas da cidade pelos próprios cidadãos, a auto-organização das comunidades locais, a participação nas deliberações por parte dos grupos diretamente afetados pelas decisões, a transparência das políticas públicas e sua avaliação pelos cidadãos”.

É imperioso ressaltar que a difusão das informações de interesse público permite que, com conhecimento de causa, a população participe de forma direta das decisões governamentais. Destarte, Maia (2002, p.51) assevera que “Se a informação é suficientemente ampla, permitindo aos representantes do governo, porta-vozes de causas cívicas e grupos de interesse defender suas posições de modo inteligente e esclarecedor, então os cidadãos podem decidir sobre as políticas que preferem”. Em sentido oposto, o autor aponta “se a informação é controlada, imprecisa ou inconsistente, então o debate pode ser manipulado e as alternativas se estreitam através da desinformação”.

Em se tratando do tema informação, cumpre citar o conceito moderno de Sociedade da Informação e sua relação com o meio eletrônico. A APDSI \_ Associação para Promoção e Desenvolvimento da Sociedade da Informação (2005, web site) a define como sendo a “etapa no desenvolvimento da civilização moderna que é caracterizada pelo papel social crescente da informação, por um crescimento da partilha dos produtos e serviços de informação no PIB e pela formação de um espaço global de informação.” Cita, ainda, que os objetivos principais no

desenvolvimento da Sociedade da Informação são promover a aprendizagem, o conhecimento, o envolvimento, a ligação em rede, a cooperação e a igualdade dos cidadãos.

Medeiros e Guimarães (2005, p. 67) ensinam que “na sociedade da informação, a Internet funciona como um veículo de aproximação do Estado com o cidadão, sendo o principal instrumento para tornar o governo cada vez mais de carácter “eletrônico”.

Também Borges (2008, p. 179) afirma que “a Sociedade da Informação e do conhecimento é reconhecida pelo uso intenso da informação e do conhecimento e das tecnologias de informação e da comunicação, na vida do indivíduo e da sociedade, em suas diversas atividades.”

Muitas expectativas foram geradas em relação ao uso da internet pelo cidadão para contato com os entes governamentais. No entanto, somente a mera utilização generalizada da internet não resolve a questão da interação entre governo e cidadãos se não houver, por parte do primeiro, disponibilidade em oferecer acesso às informações e abertura para interação. Castells (2003, p. 128) confirma este pensamento:

Esperava-se que a Internet fosse um instrumento ideal para promover a democracia - e ainda se espera. Como dá fácil acesso a informação política, permite aos cidadãos ser quase tão bem informados quanto os seus líderes. Com boa vontade do governo, todos os registos públicos, bem como um amplo espectro de informação não sigilosa, poderia ser disponibilizado on-line. A interatividade torna possível aos cidadãos solicitar informações, expressar opiniões e pedir respostas pessoais a seus representantes.

É importante frisar que o que se entende por interatividade não são somente a oportunidade do cidadão se manifestar sobre algo, mas sim a concreta consideração de sua opinião nas tomadas de decisão sobre os assuntos públicos.

O próprio governo já reconhece que a participação popular é a chave para a construção de um contexto democrático. No Portal Governo Eletrônico (2013, web site), foi encontrada a seguinte menção:

Transformar a relação do governo com a sociedade e promover interatividade com cidadãos, empresas e órgãos governamentais melhora o processo de democratização do país, dinamiza os serviços públicos e proporciona uma administração pública mais eficiente, já que, agora, a sociedade possui instrumentos para se manifestar junto às ações governamentais.

Após analisar o aspecto da democracia digital em vários sites de governos estaduais brasileiros, Pinho (2008, web site) considera que :

O que se observa é que os portais, de uma maneira geral, têm recursos tecnológicos adequados, existem boas condições de navegação, de busca de informações. Assim, a tecnologia parece não ser um problema. No entanto, alguns portais poderiam ser melhorados em termos da comunicação e da disponibilização das informações, o que demandaria um esforço aparentemente apenas tecnológico, e que, no fundo, representaria um compromisso de respeito com a comunidade. O que os portais se ressentem, realmente, é de uma maior interatividade, podendo-se inferir que as relações que se estabelecem são fundamentalmente do tipo government-to-citizen, sendo o governo o emissor e a sociedade, ao que tudo indica, o receptor passivo, estando longe a inversão dessa relação para citizen-to-government.

Nas observações realizadas por Pinho, é possível verificar a ausência desta plena interação nos Portais analisados, pois, se não há a inversão da relação, quando o governo considera a opinião popular, não há a efetiva participação do cidadão nas decisões. Apenas ouve-se que o cidadão tem a dizer, sem, contudo, levar em conta sua opinião no momento da formulação das ações governamentais. Não há, neste caso, Democracia.

### 3.3.1 Transparência, Accountability e Participação Popular

Para compreender plenamente o Governo Eletrônico, faz-se necessária a abordagem dos conceitos de Transparência, Accountability e Participação Popular.

Para iniciar o estudo da Transparência Administrativa, cite-se que a Constituição Federal estabelece, em seu artigo 37, par. 3º, a proteção ao acesso, pelo cidadão, a diversos tipos de informações de caráter público, bem como ao direito de ser ouvido em suas demandas. Segue a literalidade do artigo:

Art. 37. § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:  
 I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;  
 II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;  
 III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (BRASIL, Emenda Constitucional nº19, de 04 de junho de 1998).

Maffini (2005, p. 08) sustenta que vários princípios constitucionais sustentam o Princípio da Transparência na Administração Pública. Nas palavras do autor:

(...) é possível concluir-se que o princípio (ou sobreprincípio) da transparência da Administração Pública resulta da conjugação, dentre outras, das seguintes normas constitucionais: a) princípio democrático, b) princípio da publicidade, c) direito de petição e princípios do devido processo legal, contraditório, ampla defesa e da eficiência, d) princípio da



motivação e, por fim, e) princípio da moralidade administrativa. (MAFFINI, 2005, p. 08)

Viana ( 2011, p.4) logrou êxito ao definir transparência da gestão pública e suscitar o seu alcance que esta possui:

Pode-se definir transparência da gestão como a atuação do órgão público no sentido de tornar sua conduta cotidiana, e os dados dela decorrentes, acessíveis ao público em geral. Suplanta o conceito de publicidade previsto na Constituição Federal de 1988, pois a publicidade é uma questão passiva, de se publicar determinadas informações como requisito de eficácia. A transparência vai mais além, pois se detém na garantia do acesso as informações de forma global, não somente aquelas que se deseja apresentar.

Especificamente com relação ao aspecto fiscal, a Lei Complementar nº 131/09 veio estabelecer normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dar outras providências, a fim de determinar a disponibilização, em tempo real, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Conforme o Manual de Transparência Fiscal do Fundo Monetário Internacional, o conceito de transparência fiscal:

[...] implica o acesso imediato a informações confiáveis, abrangentes, tempestivas, compreensíveis sobre as atividades do governo, para que o eleitorado e os mercados financeiros avaliem com precisão a situação financeira do governo e os custos e benefícios efetivos de suas atividades [...] (FUNDO MONETÁRIO INTERNACIONAL, 2007, p. 139)

No ano de 2011, sobreveio iniciativa do legislativo no sentido de regulamentar o Princípio da Transparência Administrativa, materializada na Lei nº 12.527/2011, a qual regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Segundo o pensamento de Nobre e Porto (2012, p. 7), a transparência pública privilegia o exercício da democracia, conquanto confere poder de fiscalização e controle ao povo. O autor assevera que:

A transparência pública surge, pois, como instrumento da democracia representando uma forma de controle e fiscalização dos legítimos donos do poder – o povo - àqueles que os representam, ou seja, é uma forma de acesso à administração pública exercida indiretamente pelos representantes eleitos.

Para cumprimento das disposições constitucionais, o governo dispõe de canais digitais para consulta a informações públicas, tais como o Portal da Transparência, onde o cidadão pode acessar os livremente, segundo o seu interesse.

A manifestação abaixo, que sugere interesse do próprio governo em viabilizar a fiscalização e controle das ações governamentais pelo cidadão, foi colhida no Portal da Transparência, como abaixo transcrito:

O Governo brasileiro acredita que a transparência é o melhor antídoto contra corrupção, dado que ela é mais um mecanismo indutor de que os gestores públicos ajam com responsabilidade e permite que a sociedade, com informações, colabore com o controle das ações de seus governantes, no intuito de checar se os recursos públicos estão sendo usados como deveriam.

Pinho (2008, p. 475) aborda a condição existente para que as tecnologias da informação sejam úteis nesse contexto. Menciona, nesse sentido, que:

as TICs contêm um enorme potencial democrático, desde que haja definição política no sentido da participação popular e da transparência, pois o governo pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder. (PINHO, 2008, p. 475)

No entanto, a utilização de tecnologias de última geração será inócua sem que haja prévia intenção por parte do governo de viabilizar a transparência pública, dando pleno acesso à informação e propiciando abertura ao cidadão para manifestar-se e ser ouvido.

Existindo a transparência das ações de governo e dispondo dos meios que a tecnologia oferece, o cidadão pode exercer a accountability. Vieira (2005) ensina que o conceito de accountability diz respeito ao controle a ser exercido sobre o poder governamental na consecução das políticas públicas. O autor afirma que

O conceito accountability é recente no vocabulário político brasileiro. De origem inglesa é associado, frequentemente, à transparência, à prestação de contas e à responsabilização.

Vieira (2005), em uma revisão da bibliografia destinada a este tema, identifica os seguintes significados:

a) pode ser compreendido como responsabilidade objetiva ou a obrigação de responder por algo; b) pode também expressar uma capacidade de resposta e possibilidade de punição; nesta última acepção, supõe a existência de poder e a necessidade de seu controle. Accountability é, portanto, um termo utilizado em referência às políticas públicas. Para alguns autores, vincula-se à idéia de governança e de controle social sobre o Estado.

Nas palavras de Rocha (2001, p. 82) accountability são “processos de avaliação e responsabilização permanente dos agentes públicos que permitam ao cidadão controlar o exercício do poder concedido aos seus representantes.”

Desta forma, o conceito pode ser traduzido pela responsabilidade do agente pela tomada de decisões e sua implementação e, também, pela obrigação de prestar contas tanto por suas ações como pelas omissões havidas.

Com relação à participação popular, o site DHnet – Direitos Humanos na Internet menciona que a “Participação pode ser compreendida como um processo no qual homens e mulheres se descobrem como sujeitos políticos, exercendo os direitos políticos, ou seja, uma prática que está diretamente relacionada à

consciência dos cidadãos e cidadãs, ao exercício de cidadania, às possibilidades de contribuir com processos de mudanças e conquistas.”

Outrossim, Souza (1991, p. 83) afirma que “a participação é requisito de realização do próprio ser humano e para seu desenvolvimento social requer participação nas definições e decisões da vida social.”

Mattei (2008, web site) cita que “a Constituição de 1988 institucionalizou princípios pautados em conceitos como participação e controle social.” Afirma, ainda que “o texto constitucional exerceu influência determinante no formato e conteúdo das políticas públicas que se seguiram no debate sobre participação e espaços público no Brasil.”

A participação popular aumenta a legitimidade das decisões tomadas, que levam em conta a experiência de indivíduos comprometidos com o seu resultado, já que serão por ele diretamente atingidos.

Ainda conforme citação de Mattei (2008, web site), a Constituição de 1988 traz “um conjunto de aspirações da sociedade civil no tocante à participação e à transparência na gestão pública, sendo o resultado dos processos de mobilização e das pressões exercidas por vários segmentos da sociedade.”

No entanto, participar depende de condições concretas de participação. Faz-se necessária a iniciativa por parte do ente governamental de oportunizar sua legítima interação com o cidadão.

Para que se concretizem as condições de interação política entre governo e cidadãos, não basta a criação de canais digitais. É essencial que tanto as instituições como os próprios cidadãos sejam motivados a estabelecer esta relação, para que as ferramentas implementadas não caiam em desuso. Marques (2008, p.248) compartilha este entendimento:

A internet como local de interação pública através da participação digital possui as mesmas exigências de funcionamento dos espaços públicos presenciais, para isso é preciso [...] considerar fatores relativos ao arranjo social e político que são anteriores ao advento dos media digitais, tais como a disposição dos agentes e instituições em compartilhar poder e o estímulo dos cidadãos em acreditar e utilizar as ferramentas.

Quando se menciona o conceito de interação, quer-se inferir sobre a existência de uma relação que não apenas ouça, mas reconheça e considere a opinião popular na formulação das políticas públicas. Não se traduz, portanto, em interação e participação a mera existência de um canal instituído para ouvir a opinião popular, se não se considera a opinião do cidadão no momento da tomada de decisões.

A participação popular aumenta a legitimidade das decisões tomadas, que levam em conta a experiência de indivíduos comprometidos com o seu resultado, já que serão por ele diretamente atingidos

Pode-se concluir, por fim, que a participação popular, possível em decorrência da transparência das ações governamentais, é o meio de exercer a accountability, ou seja, somente possui poder de controle das ações públicas o indivíduo que conhece, por meio da participação popular, as ações de governo.

## **4 DESENVOLVIMENTO DO TEMA**

### **4.1 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE PORTAIS**

A Literatura dispõe de um extenso rol de modelos de avaliação de Portais que coincidem ou divergem entre si.

Barbosa apud Villela (2008, p. 63) sustenta a existência de dois grandes grupos de modelos teóricos de avaliação de Portais, sendo que no primeiro, os autores convergem para dimensões de avaliação associadas ao uso e percepção dos portais pelos usuários, incluídos a usabilidade, o conteúdo e a funcionalidade.

Embora haja coincidência de critérios, Barbosa apud Lemos (2004) aponta a existência de uma segunda corrente, mais técnica, que aborda questões como acessibilidade, otimização, navegabilidade e tratamento de erros.

Cabe ressaltar, porém, que a maioria dos modelos busca realizar análise voltada à usabilidade do site, direcionada à percepção do Portal pelo usuário, tanto sobre os aspectos operacionais quanto ao conteúdo propriamente dito.

Genericamente, o site Terra Fórum define que a “usabilidade pode ser vista como a medida da qualidade das experiências dos usuários no momento em que interagem com algum produto ou sistema, influenciando a satisfação de usuários e consumidores”.

Segundo a Norma ISSO 94241-11, usabilidade é a medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação num contexto específico de uso.

Verifique-se, portanto, que o conceito de usabilidade está ligado à arquitetura da informação. Outrossim, os critérios pelos quais se busca avaliar o Portal da Secretaria da Fazenda estão ligados também ao conteúdo.

No entanto, não é possível haver uma generalização quando da utilização dos critérios de avaliação propostos. Para cada caso, deve haver uma elaboração de modelo próprio, que melhor se adapte ao contexto de determinado Portal.

## **4.2 INDICADORES E MÉTRICAS PRA AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS**

O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão editou, em outubro de 2007, um documento (BRASIL, 2007) denominado “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços”, para o qual emitiu a seguinte justificativa:

Trata-se de um conjunto de indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade. Reúnem ainda, um grupo de critérios que permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo para sua permanente evolução e alinhamento.

O documento citado (BRASIL, 2007) abrange a proposição de oito aspectos ou indicadores a serem observados na avaliação dos e-Serviços e que podem ser aplicados em nível de Governo Eletrônico, disponíveis resumidamente abaixo:

### **1. Nível de maturidade do serviço prestado eletronicamente**

Demonstra em que fase de maturidade encontra-se o serviço avaliado, segundo o tipo de interação que se estabelece entre o ente e o usuário.

### **2. Comunicabilidade**

Diz respeito à existência de meios de contato com os responsáveis pelo Portal como telefone e endereço, de forma clara e visível. Avalia, ainda, se a página possui material de apoio para esclarecimento imediato de dúvidas do usuário.

### **3. Multiplicidade de Acesso**

Analisa a diversidade de canais de acesso por meio dos quais o serviço é disponibilizado ao usuário.

#### 4. Acessibilidade

Diz respeito ao atendimento a usuários portadores de necessidades especiais e a garantia da existência de funcionalidade que permitam a utilização do serviço por este tipo de usuário. Esta acessibilidade deve ser atestada mediante certificação.

#### 5. Disponibilidade

Avalia se o serviço pode ser acessado de forma rápida a qualquer momento.

#### 6. Facilidade de Uso

Analisa a adequação da linguagem utilizada em função do serviço e do público-alvo. Busca compreender a forma como a informação está organizada e verificar se existem recursos auxiliares para o usuário como um mapa da página, um motor de busca, uma interface uniforme, a quantidade de cliques para a obtenção do serviço.

#### 7. Confiabilidade

Determina o nível de segurança que o usuário possui de que o serviço está correto e adequado. Verifica a existência de informações sobre segurança contra falhas não previstas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas.

#### 8. Transparência

Avalia a clareza na indicação do responsável pelo serviço, se é possível acompanhar a solicitação realizada e se a página divulga os indicadores de satisfação dos usuários com a utilização daquele serviço.

Os indicadores e métricas considerados pelo Ministério do Planejamento possuem grande potencial para utilização na análise do Portal da Secretaria da Fazenda, já que amoldam-se ao contexto em que este está inserido.

### **4.3 NÍVEIS DE MATURIDADE DE SERVIÇOS EM GOVERNO ELETRÔNICO**

Segundo (FERRER e VICENTE, 2012, p. 43-44) o Governo Eletrônico passa por diversas fases ou etapas de evolução, que se sucedem conforme aumenta a complexidade das estratégias e sistemas utilizados. Os autores afirmam que o nível

zero de maturidade é a ausência, na qual, “as tecnologias de informação e comunicação são usadas unicamente para processos internos do governo, de uma forma muito básica, e não na prestação de serviços ou a interação com os cidadãos.”

Ferrer e Vicente mencionam, ainda, o nível 1 de maturidade, ou nível de informação, no qual “o governo utiliza as TIC como canal de informação em massa, realizado por meio de uma comunicação unidirecional.”

Na sequência, citam o nível 2 ou Fase de Comunicação, onde “se possibilita a comunicação bidirecional que pode ser telefônica ou através de correio eletrônico, e se habilitam mecanismos básicos de busca da informação.”

Com relação ao nível 3 ou de Transação, apontam que, nesta etapa, os cidadãos têm a possibilidade de solicitar e tramitar serviços pouco complexos sem necessidade de modificar a dependência governamental. Em alguns casos, a transação poderá realizar-se de forma completa já que nesta etapa se põe em marcha mecanismos de autenticação, transações seguras, pagamentos online, entre outros. Esta é chamada de integração vertical dos sistemas.

No nível 4 ou de Integração, os autores indicam que

se dá a inter-relação entre órgãos públicos que colaboram com a prestação de serviços complexos aos cidadãos de forma remota. Esta etapa implica numa grande transformação da gestão, especialmente nos processos internos no órgão para que o processo seja transparente ao cidadão e as diferentes administrações interajam sem a necessidade de que perceba a interação associada e simplificada do cidadão com a administração.

Finalmente, Ferrer e Vicente conceituam o nível 5, ou de Participação como sendo:

o estado evolutivo mais avançado nos quais cidadãos e governo se relacionam de uma forma diferente. Nesta fase, a administração pública se caracteriza por sua pro-atividade, os serviços são mais simplificados e até mesmo eliminados, e em condições de participação dos cidadãos podem influenciar nas decisões do setor público, situando-o em um papel central no próprio sistema.

Os indicadores mencionados serão utilizados para avaliação da maturidade em e-gov da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná, seguindo-se metodologia de análise dos dados expostos no respectivo Portal.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados obtidos a partir das respostas ao questionário online foram compilados e tabulados utilizando-se as ferramentas do aplicativo “Google Drive”.

A seguir, promoveu-se a análise destas informações, tomando-se por base as recomendações do Ministério do Planejamento (2007) relativas aos indicadores e métricas para avaliação dos e-serviços e de Ferrer e Vicente (2012) relativas aos níveis de maturidade.

A análise levou em conta as respostas fornecidas por um total de trinta e sete participantes, que atenderam o convite para participação na pesquisa. Os resultados verificados confirmam a relevância deste estudo uma vez que grande parte dos usuários participantes demonstrou ter dificuldades quanto à utilização do Portal.

Passemos aos resultados verificados por meio da aplicação do questionário e sua relação com os indicadores e métricas para avaliação de *e-serviços*.

### 5.1 INDICADOR FACILIDADE DE USO

Várias questões abordaram o indicador “facilidade de uso”. Dentre elas:

**01.É possível localizar rapidamente o site da SEFA - Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná nos serviços de busca da web.**

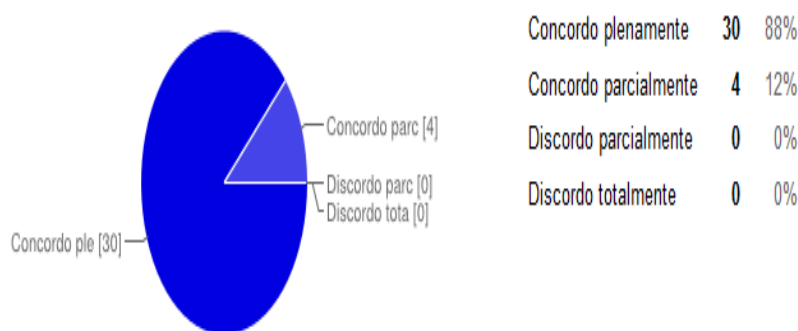


Gráfico 1 – Indicadores – questão 1

A questão de número 01 possui a finalidade de avaliar o Portal em relação ao indicador “disponibilidade”. Busca apurar a opinião dos participantes sobre a rapidez e facilidade de acesso à página do Portal. A maioria dos entrevistados concordou plenamente que é possível localizar a página rapidamente nos serviços de busca da



Web. Apenas 12% dos participantes concordaram parcialmente com esta informação e nenhum entrevistado discordou sobre a questão.

O aspecto negativo da margem de avaliação parcial de 12% não indica que deva ser realizada alteração imediata na estrutura do site. Contudo, é de se considerar o monitoramento contínuo deste item, a fim de minimizar o problema.

### 03. É possível localizar rapidamente o mapa de orientação ou "mapa do site" no Portal da Secretaria da Fazenda.

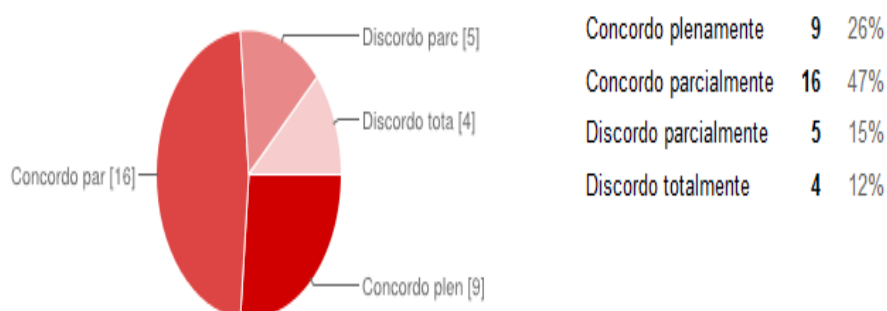


Gráfico 2 – Indicadores – questão 2

As perguntas 03 e 05 abordaram a existência, rapidez de localização e efetividade do “mapa do site”. Com relação a sua localização, abordada na pergunta de número 03, apenas 26 % dos entrevistados concordou plenamente que é rápido encontrá-lo, 47% concordaram parcialmente com a afirmação e outros 27% discordaram total e parcialmente desta. Portanto, 74% dos entrevistados tiveram algum tipo de dificuldade em localizar a ferramenta.

### 05. A ferramenta “mapa do site” auxilia efetivamente a localizar a informação desejada.

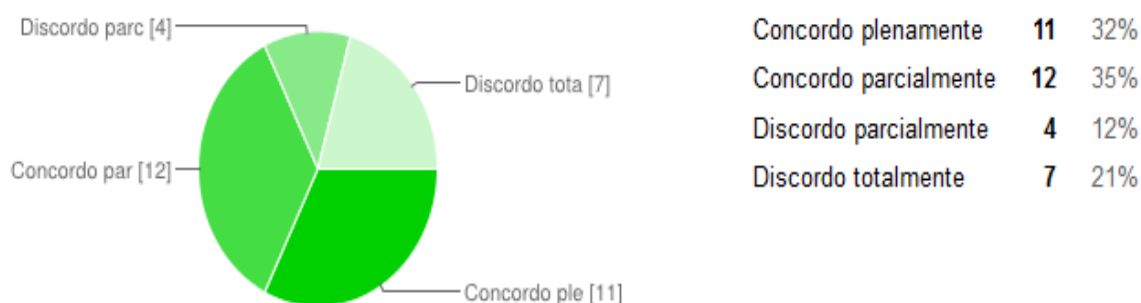


Gráfico 3 – Indicadores – questão 5

Quanto à efetividade, ou seja, à real utilidade da ferramenta, abordada na pergunta de número 05, 32% dos entrevistados conferiram-lhe efetividade plena, contra outros 68% que observaram algum ponto que ensejou dificuldade na sua utilização.

Os resultados obtidos induzem à conclusão de que a ferramenta deve ser avaliada e aprimorada tanto em relação à sua localização no Portal quanto à sua efetividade.

**04. No site da SEFA, a ferramenta de busca “pesquisar” encontra-se em uma localização adequada.**

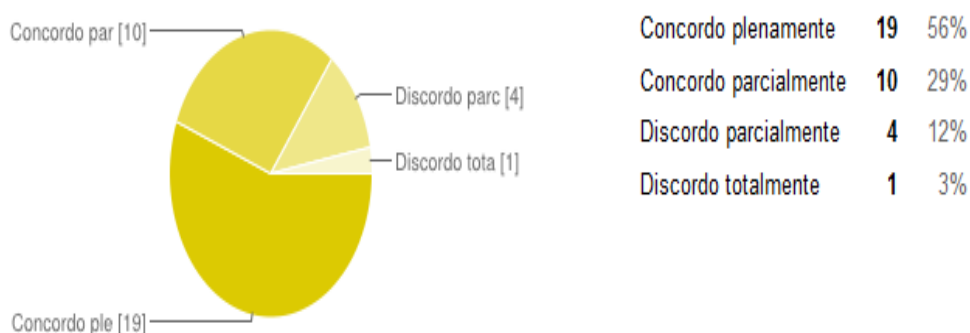


Gráfico 4 – Indicadores – questão 4

Na questão de número 04, buscou-se verificar a opinião do usuário sobre a localização da ferramenta de busca “pesquisar”. Um índice de 56% dos participantes concordou plenamente que a ferramenta encontra-se em uma localização adequada. Já 41 % dos entrevistados possuem restrições sobre a localização da ferramenta e, por fim, 3% dos entrevistados não concordam com a localização da ferramenta.

Embora a maioria os entrevistados tenha concordado plenamente com a localização da ferramenta pesquisar, o percentual significativo de 44% dos que possuem alguma restrição nesse sentido indica que a questão deve ser reavaliada, no intuito de situar o tópico em local mais adequado.

### 06. A ferramenta “pesquisar” auxilia efetivamente a localizar a informação desejada.

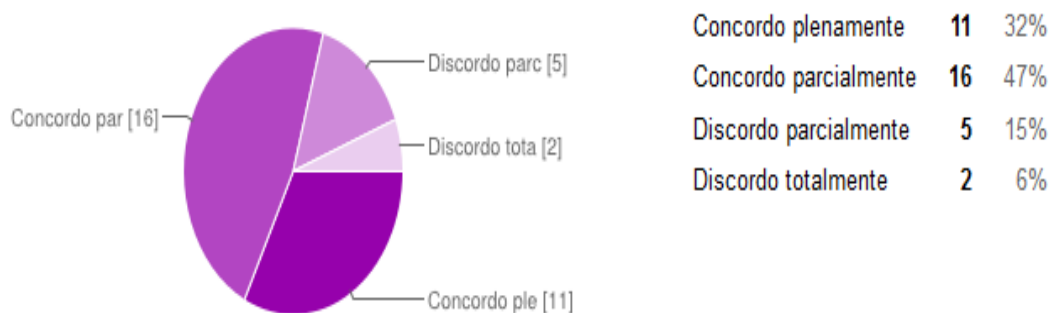


Gráfico 5 – Indicadores – questão 6

Em análise realizada por meio do questionamento de número 06, 32% dos participantes concordaram plenamente que a ferramenta auxilia na busca da informação desejada. Já 62% não consideram que a cumpra plenamente sua finalidade e 6% consideram que a ferramenta não cumpre seus objetivos.

Portanto, a efetividade da ferramenta “pesquisar” foi duramente criticada, razão pela qual urge uma remodelação da ferramenta que considere ampliar a abrangência de suas finalidades. A urgência mencionada se deve à obrigação que o Estado possui em viabilizar a publicidade de seus atos, seja quanto à gestão administrativa, seja quanto à divulgação das alterações legislativas.

### 07. Os links utilizados para navegação no Portal podem ser considerados eficazes quanto à rapidez e correção.

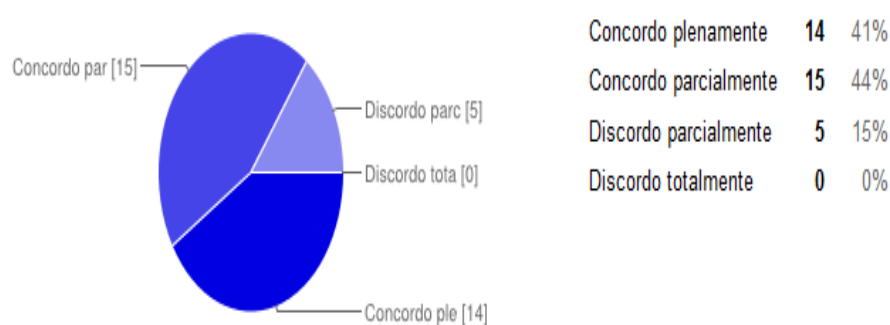


Gráfico 6 – Indicadores – questão 7

Com relação aos links existentes no Portal da SEFA, o questionamento de número 07 trouxe a informação de que 41% dos entrevistados os consideram plenamente eficazes. Já 59% dos participantes possuem restrições quanto à eficácia dos links, mas nenhum participante os considerou totalmente ineficazes quanto à rapidez e correção.

Cumprir observar que a maioria dos usuários entrevistados demonstrou algum descontentamento com a funcionalidade dos links oferecidos no Portal. Desta forma, necessária se faz uma intervenção no sentido de aprimorar esses serviços, corrigindo-se as distorções pontuais e aprimorando sua rapidez de resposta.

**08. De modo geral, o layout do Portal da SEFA é agradável e proporciona uma navegação rápida e intuitiva.**

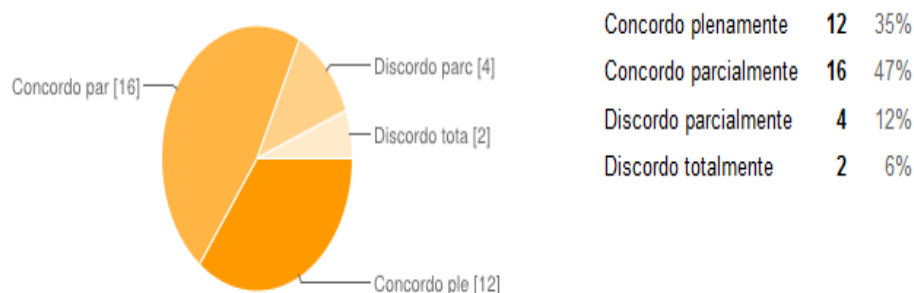


Gráfico 7 – Indicadores – questão 7

As condições do layout do Portal foram abordadas na pergunta de número 08. O percentual de 35% dos usuários participantes concordou plenamente com a afirmação de que o layout é agradável e proporciona uma navegação rápida e intuitiva. No entanto, em torno de 59% dos entrevistados posicionou-se com restrições quanto ao layout e, por fim, 6% dos usuários que se manifestaram consideraram que o Portal não possui um layout agradável, com navegação rápida e intuitiva.

Verificou-se, desta forma, que o Portal da SEFA foi considerado pouco amigável pela maioria dos entrevistados, razão pela qual deve ser submetido a uma análise global quanto a sua usabilidade, englobados, para tanto, todos os aspectos aqui citados.

**12. A linguagem utilizada no Portal da Secretaria da Fazenda é adequada.**

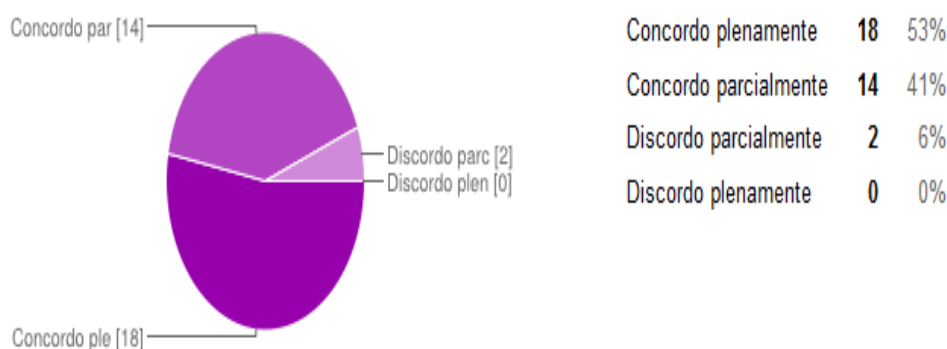


Gráfico 8 – Indicadores – questão 8

Sobre a linguagem utilizada no Portal da SEFA, manifestaram-se os participantes, por meio da questão de número 12, da seguinte forma: 53% concordaram plenamente que a linguagem empregada é adequada, 47% dos participantes não consideram a linguagem totalmente adequada, porém nenhum participante considerou a linguagem completamente inadequada.

Em razão do percentual de entrevistados que possuem restrição quanto à linguagem empregada no Portal, faz-se necessária criteriosa avaliação deste tópico. Deve-se atentar para o fato de que uma linguagem inadequada, mormente aquela que dificulte ou impeça a utilização do Portal por todos os cidadãos, acaba por derruir os objetivos de transparência e participação popular, finalidade máxima de sua instituição.

13. A forma de apresentação dos serviços no Portal em listagem por ordem alfabética facilita a busca pelos serviços.

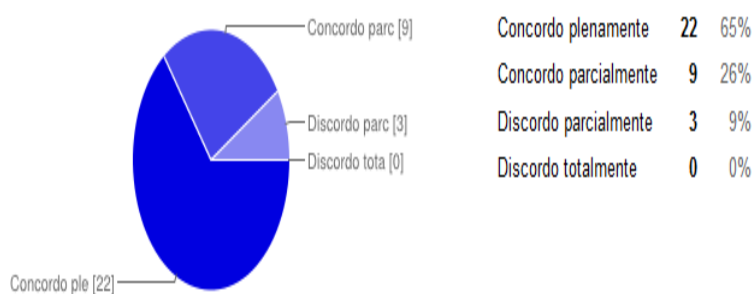
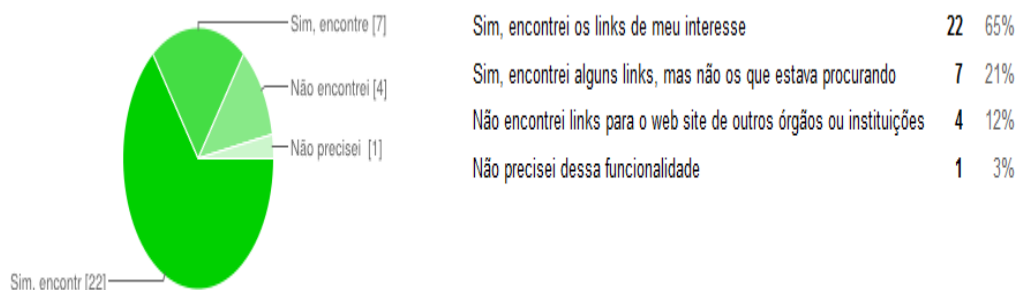


Gráfico 9 – Indicadores – questão 13

Ao questionar, por meio do tópico 13, se o formato de apresentação dos serviços é adequado, 65% dos participantes manifestaram concordar plenamente que estes sejam disponibilizados em forma de listagem em ordem alfabética e 35% manifestaram restrições quanto a este formato. Contudo, nenhum participante considerou a listagem em ordem alfabética totalmente inadequada ao uso.

É de se considerar que este formato, embora cumpra o objetivo de organizar o Portal por assuntos, talvez não seja o mais adequado à sua função. Assim, fica caracterizada a importância desta avaliação, para que, considerando-se a visão do usuário, seja ainda mais facilitada sua interação com o Ente Público por intermédio do Portal.

**11. Você encontrou no Portal links de seu interesse, ou seja, atalhos para páginas úteis de outros órgãos ou instituições?**



**Gráfico 10 – Indicadores – questão 11**

Sobre a eventualidade de encontrar no Portal Links de seu interesse, a pergunta de número 11 demonstrou que 65% dos usuários envolvidos na pesquisa manifestaram já os haver encontrado. Já 21% dos entrevistados já encontraram alguns links, mas nenhum de seu interesse. 12% dos participantes nunca encontraram links e 3% não precisou, até então, desta funcionalidade.

Indiretamente, conclui-se que 35% dos entrevistados não encontrou links de seu interesse no Portal da SEFA . Desta forma, os percentuais obtidos indicam que outros links de interesse, além dos que já estão disponíveis, podem ser inseridos no Portal. Para tanto, poderia realizar-se pesquisa específica entre os usuários.

## 5.2 INDICADOR DE COMUNICABILIDADE

Para avaliação do indicador de comunicabilidade, foram formulados os seguintes questionamentos:

**10. No site da SEFA, você localizou o telefone para contato do responsável pela manutenção do Portal?**

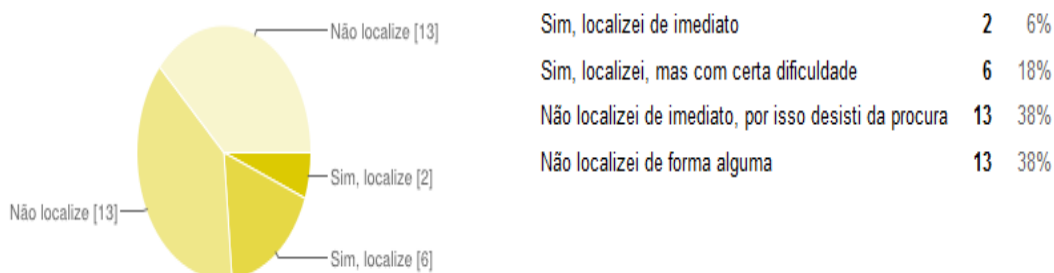


Gráfico 11 – Indicadores – questão 10

Questionados sobre a eventualidade de haver localizado algum telefone de contato com o responsável pela manutenção do Portal, apenas 6% dos entrevistados declarou ter localizado a informação de imediato. Em torno de 18% dos participantes declarou haver localizado, mas com certa dificuldade. 38% declararam não ter localizado de pronto, e por isso desistido da busca, e 38% declarou não ter localizado esta informação de forma alguma.

De fato, esta informação não consta do Portal, o que sugere uma falha a ser redimida. É de grande importância oportunizar meios ao usuário para que participe da construção do Portal, seja pela comunicação de erros, seja pela remessa de sugestões. Ao permitir que o cidadão se sinta parte do processo de construção da ferramenta, o ente público irá também incentivar a interação e participação popular.

**09. Você localizou no site da SEFA alguma informação sobre “o que é o portal da Secretaria da Fazenda” e o seu funcionamento?**

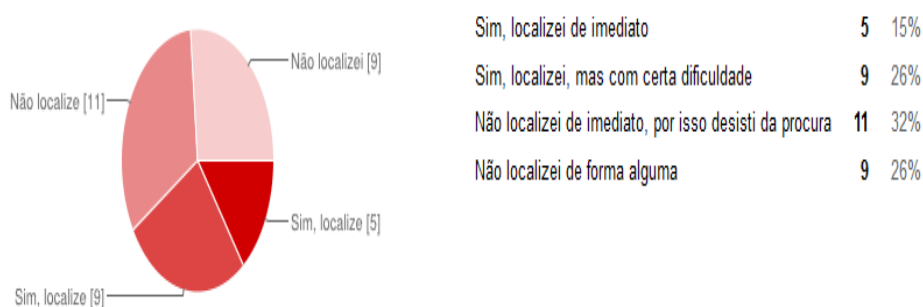


Gráfico 12 – Indicadores – questão 9

Os participantes também foram questionados sobre a eventualidade de haver localizado alguma explicação sobre os objetivos do Portal e o seu funcionamento. O percentual de 15% declarou haver localizado esta informação de pronto. Outros 26% localizaram, porém, com certa dificuldade. 32% dos entrevistados declararam não haver localizado e desistido da procura e 26% não encontraram qualquer informação, embora tenham procurado com insistência.

No entanto, esta informação não consta do Site. O fato de 41% dos entrevistados declararem que localizaram a informação demonstra que a questão não foi plenamente compreendida.

O que se pode observar é que estão bem demonstrados os objetivos da Secretaria da Fazenda. Contudo, nenhuma informação é disponibilizada sobre os objetivos do Portal de SEFA, falha esta que deve ser imediatamente sanada.

**19. As instruções que acompanham cada serviço são suficientes para auxiliar a sua execução.**

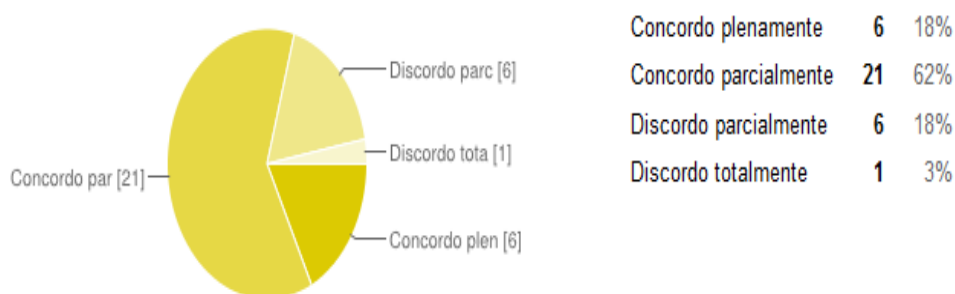


Gráfico 13 – Indicadores – questão 19

Também no intuito de aferir o indicador comunicabilidade, perguntou-se aos entrevistados se as instruções que acompanham os serviços são suficientes para auxiliar a sua execução. 18% dos participantes consideraram as instruções plenamente suficientes. No entanto, 80% dos usuários possuem restrições quanto à suficiente das informações e 3% discordaram totalmente de que as informações são suficientes para auxiliar a operacionalização dos serviços.

A pesquisa indica, desta forma, certa deficiência quanto às instruções prestadas ao usuário no momento da execução dos serviços, o que prejudica o desempenho do Portal no que tange ao indicador comunicabilidade. Verifica-se, portanto, a necessidade de melhorias nas informações fornecidas, para que o usuário possa realizar, sem interferência externa, o autoatendimento.

### 5.3 INDICADOR CONFIABILIDADE

A fim de mensurar a confiabilidade do Portal da SEFA, questionou-se o que segue:



### 18. As informações do Portal são atualizadas pontualmente.

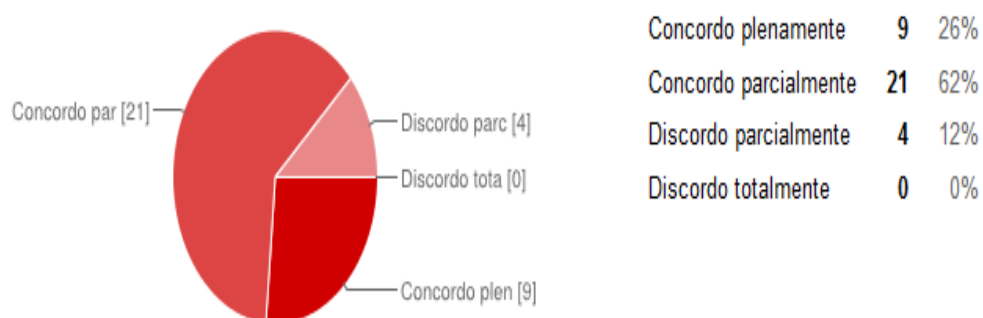


Gráfico 14 – Indicadores – questão 18

Sobre a pontualidade na atualização das informações do Portal, o tópico de número 18 demonstrou que: 26% dos participantes concordam que as informações são atualizadas pontualmente. No entanto, 74% dos entrevistados não consideram plenamente adequada a forma de atualização.

A pesquisa demonstra que resta prejudicada a confiabilidade nas informações disponibilizadas no Portal. A fim de evitar a ocorrência de atraso na atualização das informações e resgatar a confiança do usuário, sugere-se a implementação de dispositivo ou ferramenta que realize as edições citadas de modo automático.

## 5.4 INDICADOR ACESSIBILIDADE

O indicador Acessibilidade não foi objeto da pesquisa. Contudo, foi realizada análise própria para averiguação do atendimento dos requisitos ali amparados.

Quanto à Acessibilidade, o próprio Portal informa que foi “construído conforme os padrões de acessibilidade do W3C para possibilitar que todos possam ter acesso ao seu conteúdo, independente de ser portador de deficiência ou não.”

A página disponibiliza, na sequência, algumas orientações sobre configuração da máquina e utilização da página por deficientes visuais.

No entanto, o site não possui a certificação exigida quanto ao indicador acessibilidade, o que prejudica a legitimidade desta.

## 5.5 INDICADOR TRANSPARÊNCIA

A avaliação do Portal por meio do indicador transparência foi realizada mediante os seguintes questionamentos:

**02. É fácil localizar o link do Portal da Transparência na página principal do site da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná.**

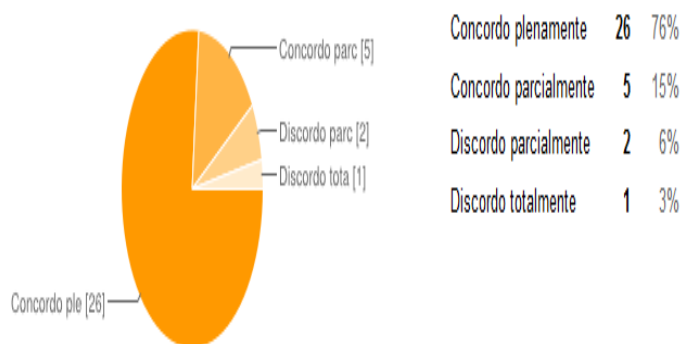


Gráfico 15 – Indicadores – questão 2

Apurou-se que 76% dos usuários participantes consideraram fácil encontrar o link da transparência no Portal da SEFA. 15 % dos entrevistados não concordam plenamente que é fácil localizar o link referido. Já 6% discordam da afirmação, com restrições e 3% consideram que não é fácil encontrar o link.

Portanto, 24% dos entrevistados encontraram alguma dificuldade em localizar o acesso ao Portal da Transparência no Portal da SEFA, o que deve ser corrigido mediante análise e modificação do local do ícone respectivo.

**22. Há necessidade de identificação do cidadão para utilização dos serviços públicos ou para realizar consultas?**

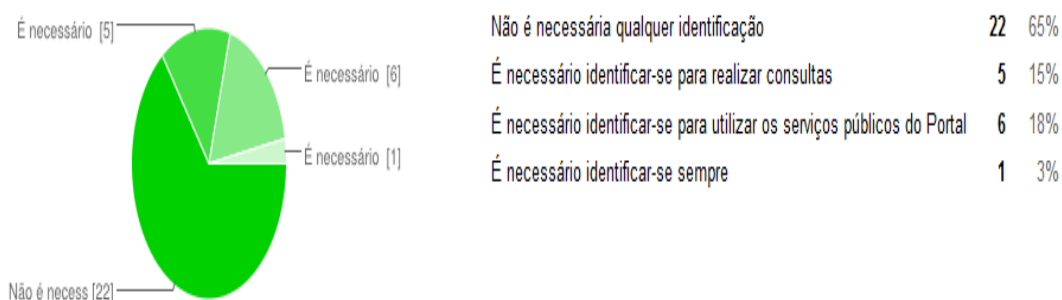


Gráfico 16 – Indicadores – questão 22

O questionamento realizado por meio do tópico 22 teve por finalidade verificar se administração impõe condições para acesso às informações. Perguntou-se, para tanto, se é necessário identificar-se para obter informações e utilizar serviços no

Portal da SEFA. O percentual de 65% dos participantes respondeu que não é necessária qualquer identificação. 15% por cento, informaram que é necessária identificar-se para realizar consultas. O percentual de 18% dos participantes declarou que é necessário identificar-se para utilizar os serviços públicos do Portal e 3% declarou que é necessário identificar-se sempre.

Os resultados aqui apurados merecem algumas considerações. O Portal da Secretaria da Fazenda possui, sim, uma área restrita. No entanto, nesse espaço não se encontram informações públicas e, sim, informações individuais dos contribuintes, protegidas pelo sigilo fiscal, para as quais o acesso depende de utilização de login e senha. Para as consultas públicas não é necessária qualquer identificação. Portanto, os participantes que mencionaram a necessidade de identificação podem ter confundido o procedimento de utilização do Portal Público ou Portal da Secretaria de Estado da Fazenda com o Portal Receita/PR, utilizado para informações restritas.

Importante frisar que as informações disponíveis que não envolvem sigilo fiscal, ou seja, as informações disponíveis relativas à gestão público-financeira possuem livre acesso a qualquer cidadão.

No entanto, é imperioso analisar a qualidade deste conteúdo; se, de fato, as informações prestadas são pertinentes e suficientes para atender o interesse do cidadão, como será verificado a seguir.

### 23. As informações disponibilizadas sobre as realizações do Governo do Estado são satisfatórias.

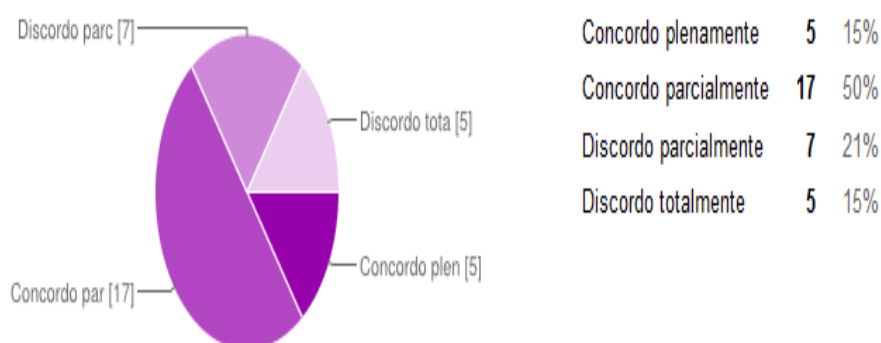


Gráfico 17 – Indicadores – questão 23

No que tange ao conhecimento pelo cidadão usuário sobre as realizações do Governo do Estado, abordado na questão de número 23, apenas 15% dos entrevistados considerou que as informações disponibilizadas são satisfatórias. Em

torno de 71% dos participantes não concorda plenamente que as informações atendam a necessidade de conhecimento do cidadão e 15%, por fim, consideram as informações disponíveis insatisfatórias.

Em que pese o fato das informações sobre as realizações do Governo do Estado contidas no Portal da SEFA serem obtidas mediante utilização de um link com o Portal da Transparência, restou claro que o usuário não está satisfeito com a qualidade do conteúdo ali disponibilizado.

Portanto, para promover alteração ou incremento destas informações, é necessário levar ao conhecimento dos responsáveis pelo Portal de origem a insatisfação verificada, para que este realize pesquisa indicativa dos elementos que dão causa a tal insatisfação.

**24. O conteúdo disponível no item “Transparência da SEFA” sobre editais, contratos e licitações é adequado e suficiente.**

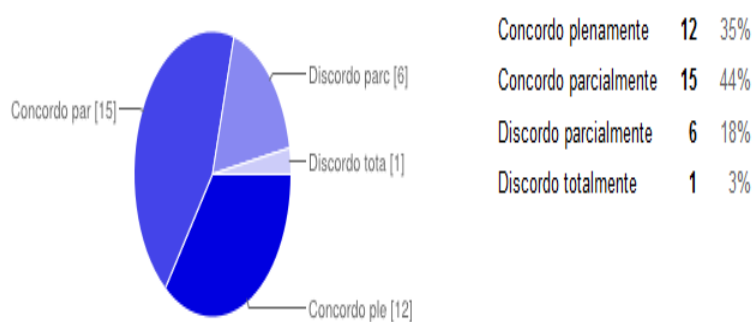


Gráfico 18 – Indicadores – questão 24

O conteúdo dos tópicos “editais, contratos e licitações” foi considerado inadequado e insuficiente por 65 % dos entrevistados.

A análise desta questão deve ser feita de forma compartimentada, já que as informações sobre editais de processos licitatórios são fornecidas pelo Portal da Transparência e as informações sobre contratos efetivos são fornecidas pela própria Secretaria da Fazenda.

Quanto às informações sobre “editais de processos licitatórios”, verificou-se a existência de várias alternativas de consulta: data de abertura, identificação do processo, objeto ou órgão. Está viabilizada, desta forma, a consulta por qualquer cidadão sobre a existência de processo licitatório, sem a necessidade do mesmo identificar-se ou utilizar qualquer tipo de chave e/ou senha.

No entanto, quando se trata da obtenção de informações sobre o resultado das licitações, observou-se grande dificuldade na consulta. As informações sobre os

efetivos contratos são apresentadas sob a forma de um arquivo “excell”, o que dificulta a consulta pelo usuário, ferindo de forma letal o Princípio da Transparência.

**25. O conteúdo disponível no item "Transparência da SEFA" sobre despesas com pessoal é adequado e suficiente.**

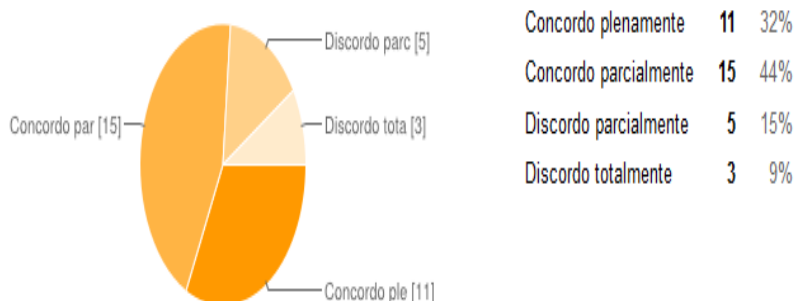


Gráfico 19 - Indicadores – questão 25

O conteúdo dos tópicos “despesas com pessoal” foi considerado inadequado e insuficiente por 68% dos entrevistados.

Da análise realizada junto ao conteúdo do Portal, pode-se concluir que o fato de ser exigida a identificação do consulente no momento da consulta acaba por dissuadi-lo de sua realização, o que pode justificar os percentuais de insatisfação obtidos.

Com relação ao conteúdo disponível, não foi observada qualquer distorção. Porém, considera-se importante uma avaliação sobre a pertinência da identificação citada, a fim de garantir a plenitude da publicidade das informações disponibilizadas.

**26. O conteúdo disponível sobre convênios e repasses de recursos no item "Transparência da SEFA" é adequado e suficiente.é:**

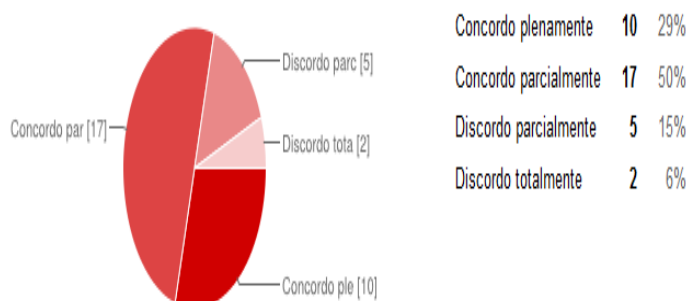


Gráfico 20 – Indicadores – questão 26

Sobre os conteúdos disponíveis no item “transparência da SEFA”, é lícito apontar que, em torno de 32% dos entrevistados o consideraram adequado e suficiente. Contudo, em torno de 64% dos participantes consideraram que o conteúdo

poderia melhorar qualitativa e quantitativamente. Por fim, 6% dos entrevistados consideram o conteúdo inadequado e insuficiente.

Após análise, verificou-se que o conteúdo disponibilizado sobre repasses atende à finalidade pretendida. No entanto, em se tratando de convênios, apenas está disponível o inteiro teor do Convênio Sintegra, o que pode vir a ser a razão da insatisfação dos entrevistados, que desejam ver disponíveis outras informações.

Observou-se que, de modo geral, a organização dos conteúdos do tópico Transparência da SEFA está bastante confusa, não guardando logicidade entre si, o que enseja a sua revisão.

## 5.6 INDICADOR MULTIPLICIDADE DE ACESSO

A multiplicidade de acesso se refere às formas pelas quais o usuário interage com a organização. Os tópicos 30 e 31 buscam esclarecer quais as ferramentas de comunicação preferidas dos usuários.

**30. Dentre as formas de interação abaixo, escolha aquelas por meio das quais você gostaria de ser contatado pela Secretaria da Fazenda.**

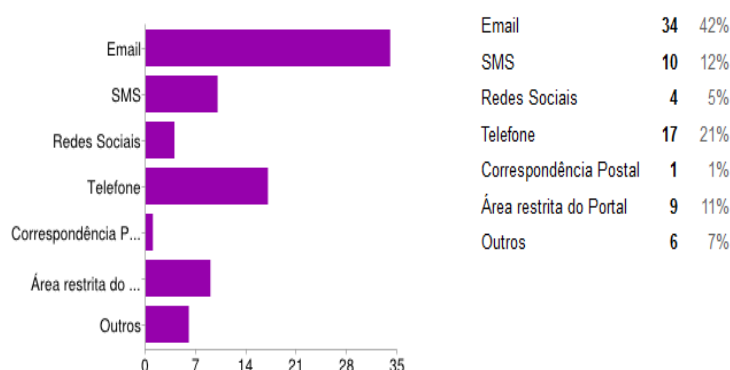


Gráfico 21 – Indicadores – questão 30

31. Dentre as formas de interação abaixo, escolha aquelas que você utilizaria para contatar a Secretaria da Fazenda.

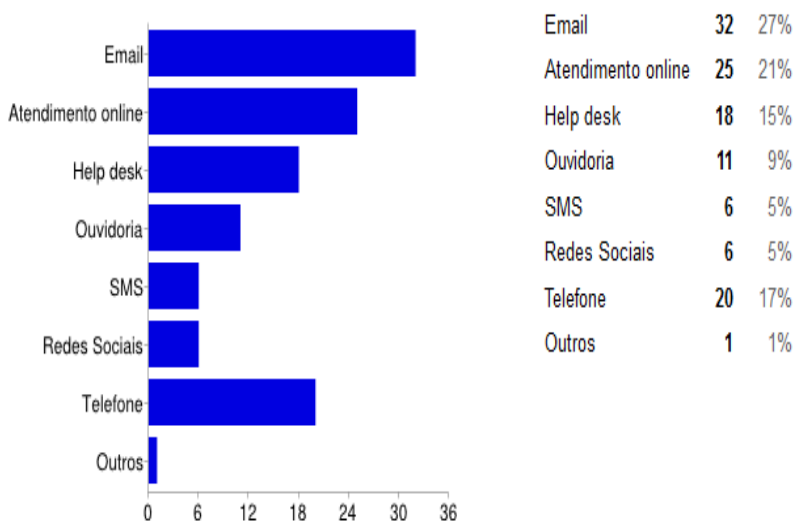


Gráfico 22 – Indicadores – questão 31

Foi possível concluir que os usuários preferem ser contatados pela Secretaria da Fazenda por meio de email e telefone (63%), em detrimento de SMS, correspondência postal e área restrita do portal.

Já as principais formas que os usuários utilizariam para contatar a Secretaria da Fazenda são email (27%), atendimento online (21%), telefone (17%) e help desk (15%).

É imperioso destacar que o único meio de contato dentre os preferidos que efetivamente está disponibilizado ao usuário é o telefone. O Portal a SEFA, portanto, não atende os requisitos mínimos no que diz respeito ao indicador multiplicidade de acesso.

## 5.7 INDICADOR DE MATURIDADE

O referencial teórico trazido ao presente estudo sugere que o nível de maturidade do Portal está intimamente relacionado com as possibilidades de interação proporcionadas ao usuário.

**28. O Portal da Secretaria da Fazenda deve possuir canal de atendimento por meio do qual o cidadão receba resposta a suas solicitações e questionamentos individuais.**

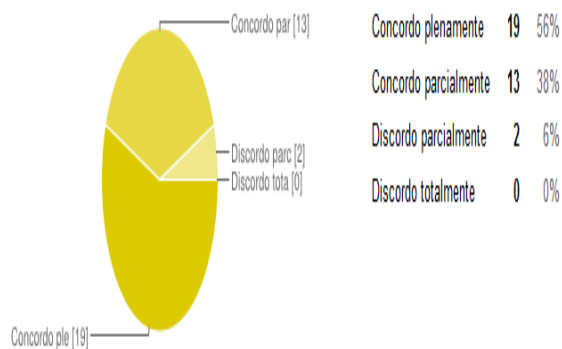


Gráfico 23 – Indicadores – questão 28

Com a apresentação da assertiva de número 28, buscou-se conhecer a opinião do usuário sobre a possibilidade do Portal oferecer canal de atendimento por meio do qual o usuário não apenas manifeste sua solicitação, mas receba a devida resposta. 56% dos entrevistados concordaram plenamente com existência deste tipo de canal. 38% concordaram parcialmente e 6% discordaram parcialmente. No entanto, nenhum usuário discordou sobre a implementação do canal de forma absoluta.

Com relação às concordâncias/discordâncias parciais havidas, pode-se atribuir-las ao fato de que nem todos os tipos de atendimento são passíveis de respostas objetivas, mormente tratando-se de situações que envolvam sigilo fiscal tributário dos contribuintes.

**29. O Portal da Secretaria da Fazenda deve possuir canal aberto para discussão sobre políticas públicas, ou seja, sobre gestão de recursos e programas de governo.**

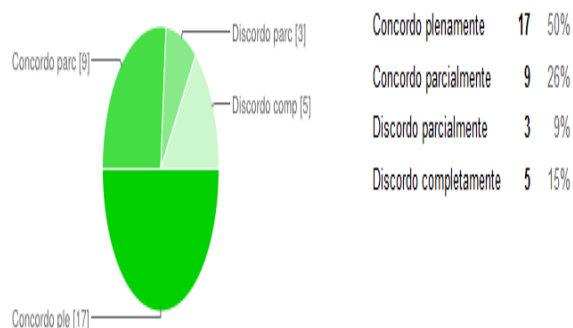


Gráfico 24 – Indicadores – questão 29



Sobre a existência de canal aberto para discussão das políticas públicas, gestão de recursos e programas de governo, 50% dos usuários manifestaram plena concordância. No entanto, 35% manifestaram a existência de objeções e 15% discordaram completamente sobre a utilização da ferramenta de interação.

As manifestações contrárias a existência do canal de discussão causaram estranheza e até mesmo certa preocupação. Os índices verificados revelam que o próprio usuário não está ciente da importância da participação popular nas decisões de governo.

O Portal da Secretaria da Fazenda carece de maturidade por não possuir este canal e também o usuário demonstra carecer de maturidade política, pois não considera relevante a própria participação direta no contexto sócio-político e consequente democratização das decisões de governo.

Faz-se necessária a breve criação de mecanismo para cumprir esta finalidade.

### 33. O Portal deve possibilitar avaliação por parte do cidadão quanto as informações prestadas e serviços públicos oferecidos.

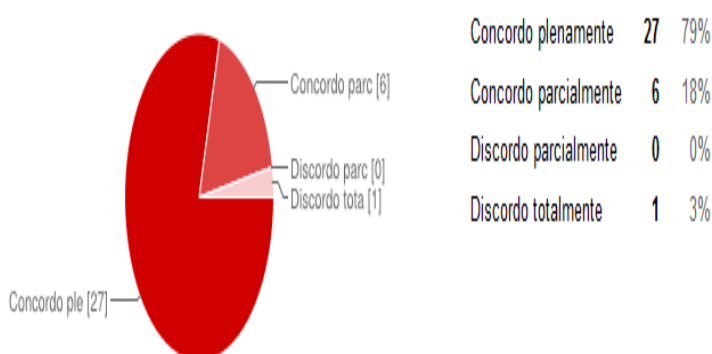


Gráfico 25 – Indicadores – questão 33

Já com relação à avaliação das informações e serviços oferecidos por intermédio do Portal, 79% dos usuários entrevistados concorda plenamente. Porém, 18% concordam parcialmente e 3% discordam totalmente.

O Portal da SEFA não dispõe desta funcionalidade, sendo que a sua criação se impõe.

Novamente se deve frisar a importância da participação popular na construção da democracia. Esta democracia deve ser exercida com atitudes simples, como a avaliação dos serviços que o cidadão recebe.

É imprescindível que o cidadão se manifeste para que o gestor possa avaliar e realizar eventuais ajustes nos serviços prestados, o que se torna inviável se não existir canal de avaliação formal para tanto.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A função do Governo Eletrônico (e-Gov) não se resume a disponibilizar informações e serviços do governo em um Portal. É imprescindível, para que cumpra sua real função, que o e-Gov viabilize a criação de uma rede de relacionamentos entre o ente governamental e os diversos públicos que este atende, valendo-se da Tecnologia da Informação para dar eficiência à comunicação entre as organizações e os usuários.

Por meio do estudo em tela, buscou-se demonstrar em que medida o Portal da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná atende as necessidades do usuário como um novo canal institucional de informação, interação e participação popular.

Para tanto, além de avaliação técnica do portal, foi realizada aplicação de questionário a usuários e análise dos resultados de ambos os procedimentos com base nas recomendações do Ministério do Planejamento (2007) relativas aos indicadores e métricas para avaliação dos e-serviços e de Ferrer e Vicente (2012) relativas aos níveis de maturidade.

A partir dos resultados obtidos, observou-se que o Portal da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná possui recursos tecnológicos e apresentação adequados no que diz respeito à disponibilidade, navegabilidade e linguagem.

Outros indicadores, como a confiabilidade, a acessibilidade, bem como a avaliação das ferramentas de busca, apontaram que o Portal carece de melhoramentos pontuais, como a automatização na inclusão e disponibilização de informações e a certificação da acessibilidade.

Porém, quanto aos atributos de comunicabilidade e transparência o Portal da Secretaria da Fazenda tem deixado a desejar, já que estes não dependem unicamente do fator tecnológico e sim de um comprometimento do Poder Público com o cidadão. No tocante às avaliações realizadas, apurou-se que as informações disponibilizadas ao usuário não são satisfatórias sob seu ponto de vista. Notou-se,

ainda, que a organização dos tópicos de interesse é precária, o que dificulta o acesso do interessado aos dados.

A observação dos princípios da transparência pelos Portais de Gestão Pública não garante, por si só, a extinção das práticas de Corrupção em nosso contexto social. Contudo, a publicidade das informações atua no sentido de inibir atos de improbidade e desvio de recursos públicos, em virtude da forte pressão que os órgãos fiscalizadores e a sociedade podem impor sobre o Ente público.

Notou-se, por fim, carência de interatividade, vez que somente há fluxo de informações por parte da Secretaria da Fazenda. Ao cidadão não é dada a oportunidade de dirigir suas demandas livremente por meio do Portal e de ser individualmente atendido recebendo a respectiva resposta, por conta da ausência de canal apropriado para tanto. Não há, portanto, uma interação efetiva.

Foi também apurado que inexistente no Portal mecanismo para avaliação pelo cidadão dos serviços e informações fornecidos. A ausência desta ferramenta dificulta o aprimoramento do Portal, uma vez que a Secretaria da Fazenda, ao desconhecer o nível de satisfação dos usuários e suas eventuais sugestões ou reclamações, acaba por não promover os melhoramentos respectivos, o que torna a sua criação uma prioridade.

No entanto, nota-se certo desconhecimento por parte da própria sociedade acerca da importância da participação popular, o que ficou caracterizado quando parte dos participantes da pesquisa de opinião consideraram desnecessária a existência de canal de discussão e avaliação do Portal. Por conta desse desinteresse popular demonstrado, faz-se necessária, uma ação de conscientização social sobre a importância do tema.

Constata-se, desta forma, que a evolução do e-Gov na Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná depende menos do aspecto tecnológico e mais de mudanças político-culturais, seja por parte do governo, ao tornar mais transparentes suas ações, seja por parte da população, ao exigir seu direito de participação.

Por fim, diante da falta de interatividade apurada, é possível concluir que o nível de maturidade do Portal da SEFA no momento atual é baixo, uma vez que este indicador avalia justamente a interação existente entre o ente público e o cidadão.

O desafio a ser enfrentado, portanto, é uma autoavaliação por parte da Secretaria de Estado do Paraná e a busca pela disposição em sanar as deficiências encontradas, considerando que os avanços obtidos com a interação com o cidadão

e a participação popular nos assuntos de governo irão beneficiar a todos, inclusive a própria instituição.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZAMBUJA, Darcy. **Teoria Geral do Estado**. 42ª ed. São Paulo: Globo, 2001.

BITTENCOURT FILHO, Jorge Calmon Moniz de. **A Economia da Informação e os Serviços Públicos Digitais na Internet**. Dissertação (Mestrado em Administração) – UFBA/Escola de Administração, Salvador, 2000. Disponível em: <  
<http://pt.scribd.com/doc/119671514/A-Economia-da-Informacao-e-os-Servicos-Publicos-Digitais-na-Internet>> Acesso em 05.12.2013.

BOBBIO, Norberto. **O futuro da democracia: uma defesa das regras do jogo**. Trad. Marco Aurélio Nogueira. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1984.

BORGES, M. A. G. **A informação e o conhecimento como insumo ao processo de desenvolvimento**. Revista Ibero-americana de Ciência da Informação (RICI), v.1, n. 1, p.175-196, jul./dez. 2008. Disponível em:<  
<http://seer.bce.unb.br/index.php/RICI/article/viewFile/815/2357>> Acesso em: 05.04.2014.

BRASIL. **Histórico do Governo Eletrônico**. Gov.br – Mais Governo. Mais Cidadania. Disponível em: < <http://www.governoeletronico.gov.br/o-gov.br/historico>> Acesso em: 05.03.2014.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. 3ª Edição. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CHAIN, Ali; CUNHA, Maria Alexandra; KNIGTT, Peter; PINTO, Sólon L. **E-gov.Br a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice hall, 2004.

CONSCIÊNCIA POLÍTICA. **E-Democracia**. Disponível em: <  
<http://www.portalconscienciapolitica.com.br/ciber-democracia/ciberdemocracia>> Acesso em 10.03.2014.

CONTI, Diego. **Nova Gestão Pública – Estado Empreendedor e Descentralização**. Nova Gestão Pública . Instituto Friedrich Naumann. São Paulo, 2010. Disponível em: <  
<http://ffn-brasil.org.br/novo/PDF-ex/Publicacoes/NGP.pdf>> Acesso em 05.03.2014.

CUNHA, Neila Conceição Viana da. **As Práticas Gerenciais e suas Contribuições para a Capacidade de Inovação em Empresas Inovadoras**. Tese de Doutorado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (FEA/USP). 2005. Disponível em: < [http://www.google.com.br/url?url=http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-20022006-170931/&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=DxaeU4\\_UEMbgsATpp4GgAQ&ved=0CBYQFjAA&usq=AFQjCNFfXmWIVOy1W1K4DwDfC2xsgdlHnA](http://www.google.com.br/url?url=http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-20022006-170931/&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=DxaeU4_UEMbgsATpp4GgAQ&ved=0CBYQFjAA&usq=AFQjCNFfXmWIVOy1W1K4DwDfC2xsgdlHnA)> Acesso em: 05.04.2014.

EZEQUIEL, Vanderlei de Castro. **Comunicação Estado-cidadão no ambiente virtual: um desafio para o governo eletrônico**. CONFIBERCOM. Disponível em: <<http://confibercom.org/anais2011/pdf/364.pdf>> Acesso em: 14.03.2014.

FUNDO MONETÁRIO INTERNACIONAL. **Manual de Transparência Fiscal**. Disponível em: < <http://www.imf.org/external/np/fad/trans/por/manualp.pdf> > Acesso em: 12.02.2014.

KAKABADSE, Andrew; KAKABADSE, Nada; KOUZMIN, Alexander. **Reinventing the democratic governance project through information technology? A growing agenda for debate**. Public Administration Review, Washington, v.63, n.1, p.44-60, Jan./Feb. 2003.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LOPES, Francisco Cristiano; FREIRE, Geovana Maria Cartaxo Arruda. **Ciberdemocracia: os novos rumos de uma democracia planetária**. Disponível em: [http://www.fa7.edu.br/recursos/imagens/File/direito/ic/v\\_encontro/ciberdemocracias\\_novosrumos.pdf](http://www.fa7.edu.br/recursos/imagens/File/direito/ic/v_encontro/ciberdemocracias_novosrumos.pdf) Acesso em: 26.02.2014.

MAFFINI, Rafael da Cás. **O Direito Administrativo no s quinze anos da Constituição Federal**. Revista Eletrônica de Direito do Estado, Salvador: Instituto de Direito Público da Bahia, n.2, abril/maio/Junho, 2005. Disponível em: <http://www.direitodoestado.com/revista/REDE-2-ABRIL-2005-RAFAEL%20CAS%20MAfINNI.pdf> Acesso em: 04.03.2014.

MAIA, Rousiley. **Redes cívicas e internet: do ambiente denso às condições da deliberação pública**. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco (org.). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

MAGGIOLINI, Piercarlo. **O Verdadeiro Governo Eletrônico**. As diferenças entre usar a TI para administrar e para governar uma nação. São Paulo: Revista Vanzolini em foco, edição especial, 2005.

MARQUES, Francisco Paulo Jamil Almeida. **Participação política e internet: meios e oportunidades digitais de Participação civil na democracia contemporânea**. Tese (Doutorado em Comunicação) - Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em:< [http://www.google.com.br/url?url=http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-20022006-170931/&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=DxaeU4\\_UEMbgsATpp4GgAQ&ved=0CBYQFjAA&usq=AFQjCNFfXmWIVOy1W1K4DwDfC2xsgdIHnAl](http://www.google.com.br/url?url=http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-20022006-170931/&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=DxaeU4_UEMbgsATpp4GgAQ&ved=0CBYQFjAA&usq=AFQjCNFfXmWIVOy1W1K4DwDfC2xsgdIHnAl)> Acesso em:11.02.2014.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MATTEI, Rejane Esther Vieira. **Administração Pública Democrática no Estado de Direito : O Novo Serviço Público no Cenário Brasileiro**. Revista Direitos Fundamentais & Democracia. 4ª Edição. Jun/Dez 2008. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/administracao-publica-democratica-no-estado-de-direito-o-novo-servico-publico-no-cenario-brasileiro/23403/>. Acesso em: 05.03.2014.

MATTEI, Rejane Esther Vieira. **E-Gov – Governo Eletrônico na Administração Pública**. Revista CAPITAL PÚBLICO (ESAFI) v.07, p.46-47,2009. e na Revista "Compras Públicas: Legalidade & Transparência - Editora Capacitar.Rio de Janeiro- Ano 1 - nº 10, v.1, p.28-40, 2009. Disponível em:< <http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/e-gov-governo-eletronico-na-administracao-publica/25741/>> Acesso em 13.04.2014;

MENEZES, Ana Maria Ferreira; FONSECA, Manoel Justiniano Melo da. **Governo eletrônico: um novo caminho para a administração pública?** Bahia, Análise & Dados Salvador, v. 15, n. 2-3, set./dez. 2005.

OLIVEIRA, João Batista Ferri. **Governo Eletrônico: Uma Visão sobre a Importância do Tema**. Informática Pública ano 11 (1) 07 – 13, 2009. Disponível em: < [http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11\\_N1\\_PDF/governo\\_eletronico.pdf](http://www.ip.pbh.gov.br/ANO11_N1_PDF/governo_eletronico.pdf)> Acesso em 13.12.2013.

NOBRE, Eliane Alves; PÔRTO, Isabel Maria Salustiano Arruda Porto. **Democracia, Transparência Pública e Participação Populas Analisados sob o Prisma Constitucional**. Disponível em:

[http://www.mpce.mp.br/esmp/publicacoes/edi001\\_2012/artigos/10\\_Eliani.Alves.Nobre.pdf](http://www.mpce.mp.br/esmp/publicacoes/edi001_2012/artigos/10_Eliani.Alves.Nobre.pdf). Acesso em: 11.03.2014

OKOT-UMA, R. **Electronic Governance: Re-inventing Good Governace**. London: Commonwealth Secretariat. London, 2001.

PINHO, José Antonio Gomes de. **Investigando Portais de Governo Eletrônico de Estados no Brasil: Muita Tecnologia, Pouca Democracia**. Revista de Administração Pública – RAP. RIO DE JANEIRO 42(3):471-93, MAIO/JUNHO 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3> Acesso em: 26 Fev. 2014.

ROCHA, Arlindo Carvalho. **Accountability na Administração Pública: Modelos Teóricos e Abordagens. Contabilidade, Gestão e Governança** - Brasília · v. 14 · n. 2 · p. 82 - 97 · mai/ago 2011. Disponível em: <http://www.cgg-amg.unb.br/index.php/contabil/article/view/314> > Acesso em 25.02.2014.

ROVER, Aires José. **Introdução ao governo eletrônico**. In: Governo eletrônico e inclusão digital. Rover, Aires José (Org). Florianópolis: Fundação Boiteux, 2009.

SILVA, Helena Pereira da; LIMA, Jussara Borges de. **Governo Eletrônico e Informação Utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital**. Disponível em: [http://www.google.com.br/url?url=http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anejos/29560-29576-1-PB.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=WCeeU86xLavfsASe0oD4Cg&ved=0CBQQFjAA&usq=AFQjCNE7uMeIrPRIY\\_oOuESyRop9sDQ-Og](http://www.google.com.br/url?url=http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anejos/29560-29576-1-PB.pdf&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=WCeeU86xLavfsASe0oD4Cg&ved=0CBQQFjAA&usq=AFQjCNE7uMeIrPRIY_oOuESyRop9sDQ-Og) Acesso em 05.03.2014.

SILVA, Edna L.; MENEZES, Estera M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005. Disponível em: < [http://www.eap.ap.gov.br/poseducacao/arquivo/metodologia\\_de\\_pesquisa.pdf](http://www.eap.ap.gov.br/poseducacao/arquivo/metodologia_de_pesquisa.pdf)>. Acesso em: 03.03.2013

SOUZA, Maria Luiza. **Desenvolvimento de comunidade e participação**. 3ª Edição. São Paulo: Cortez, 1991.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.



TEIXEIRA NETO, Antonio Henrique. **A Nova Gestão Pública**. Faculdade Raimundo Marinho – Portal Acadêmico. Disponível em: < <http://www.frm.edu.br/2013/01/a-nova-gestao-publica/>> Acesso em: 05.03.2014

VAZ, José Carlos. **Governo eletrônico e revisão de processos básicos da administração pública: superando o falso conflito entre eficiência e transparência**. In: XIII Congresso Internacional del CLAD sobre la reforma Del estado y de la Administración Pública, Buenos Aires, nov. 2008. Disponível em: <<http://vaz.blog.br/blog/wp-content/uploads/2010/03/vaz-processos-lad20081.pdf>> Acesso em 05.03.2014.

VIANA, Cesar Pereira. **O Princípio Constitucional da Transparência e a sua Relação com o Modelo de Excelência em Gestão Pública**. CONSAD de Gestão Pública. 2011. Disponível em: [http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-06/painel\\_44-155\\_156\\_157.pdf](http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2011-06/painel_44-155_156_157.pdf). Acesso em: 11.03.2014.

VIEIRA, Jorge Blascoviski. **Estado, Sociedade Civil e Accountability**. Ensaios FEE. Porto Alegre, v. 26, n. 1, p. 605-626, jun. 2005. Disponível em: < <http://www.google.com.br/url?url=http://revistas.fee.tche.br/index.php/ensaios/article/viewFile/2095/2477&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ei=cSieU77ONPHJsQST4IDgCQ&ved=0CBQQFjAA&usq=AFQjCNFI6xyVuZS82dnTC4vHPYdv-nG8WA>> Acesso em 26.04.2014.

## APÊNDICE A - PESQUISA DE OPINIÃO DO USUÁRIO

Senhor(a) usuário(a),

Este questionário é parte integrante de um trabalho de conclusão de curso de especialização em Tecnologia da Informação, realizado junto à UTFPR. Sua Participação é opcional.

No entanto, como servidora pública no interesse da promoção de melhorias contínuas nos serviços prestados, gostaria de contar com a sua opinião. Por se tratar de uma pesquisa acadêmica, foi utilizado um aplicativo que preserva a identidade do autor das respostas.

O questionário deverá ser respondido visualizando-se o conteúdo do Portal ([www.fazenda.pr.gov.br](http://www.fazenda.pr.gov.br)). Ao final, clique no botão enviar.

O resultado da pesquisa será encaminhado à Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná, como proposta para melhorias na qualidade dos serviços ofertados.

Agradeço sua participação e coloco-me à disposição para sanar eventuais dúvidas.

Ana Gláucia Piegas Eich.

[glaucia@sefa.pr.gov.br](mailto:glaucia@sefa.pr.gov.br)

(41) 9215-7575

(41) 3321-9310

### **Pesquisa de Opinião sobre o Site da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná**

01. É possível localizar rapidamente o site da SEFA - Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná nos serviços de busca da web. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

02. É fácil localizar o link do Portal da Transparência na página principal do site da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

03. É possível localizar rapidamente o mapa de orientação ou "mapa do site" no Portal da Secretaria da Fazenda. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

04. No site da SEFA, a ferramenta de busca "pesquisar" encontra-se em uma localização adequada. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

05. A ferramenta "mapa do site" auxilia efetivamente a localizar a informação desejada. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

06. A ferramenta "pesquisar" auxilia efetivamente a localizar a informação desejada. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

07. Os links utilizados para navegação no Portal podem ser considerados eficazes quanto à rapidez e correção. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

08. De modo geral, o layout do Portal da SEFA é agradável e proporciona uma navegação rápida e intuitiva. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente

- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

09. Você localizou no site da SEFA alguma informação sobre “o que é o portal da Secretaria da Fazenda” e o seu funcionamento? \*

- Sim, localizei de imediato
- Sim, localizei, mas com certa dificuldade
- Não localizei de imediato, por isso desisti da procura
- Não localizei de forma alguma

10. No site da SEFA, você localizou o telefone para contato do responsável pela manutenção do Portal? \*

- Sim, localizei de imediato
- Sim, localizei, mas com certa dificuldade
- Não localizei de imediato, por isso desisti da procura
- Não localizei de forma alguma

11. Você encontrou no Portal links de seu interesse, ou seja, atalhos para páginas úteis de outros órgãos ou instituições? \*

- Sim, encontrei os links de meu interesse
- Sim, encontrei alguns links, mas não os que estava procurando
- Não encontrei links para o web site de outros órgãos ou instituições
- Não precisei dessa funcionalidade

12. A linguagem utilizada no Portal da Secretaria da Fazenda é adequada. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo plenamente

13. A forma de apresentação dos serviços no Portal em listagem por ordem alfabética facilita a busca pelos serviços. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

14. Que links de interesse você gostaria de ver disponibilizados no Portal da Secretaria da Fazenda?

15. Que serviços você gostaria que figurassem no quadro “serviços rápidos” localizado no canto superior direito do Portal?

16. As informações contidas no item “Perguntas Mais Frequentes” são suficientes para atender as necessidades do cidadão usuário do Portal. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

17. Que assunto você gostaria de ver abordado no item “Perguntas Mais Frequentes”?

18. As informações do Portal são atualizadas pontualmente. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

19. As instruções que acompanham cada serviço são suficientes para auxiliar a sua execução. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

20. Que outras formas de ajuda você gostaria de obter no momento da realização dos serviços?

21. Deixe sua eventual sugestão para alteração do layout do Portal da Secretaria da Fazenda.

22. Há necessidade de identificação do cidadão para utilização dos serviços públicos ou para realizar consultas? \*

- Não é necessária qualquer identificação
- É necessário identificar-se para realizar consultas
- É necessário identificar-se para utilizar os serviços públicos do Portal
- É necessário identificar-se sempre

23. As informações disponibilizadas sobre as realizações do Governo do Estado são satisfatórias. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

24. O conteúdo disponível no item “Transparência da SEFA” sobre editais, contratos e licitações é adequado e suficiente. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

25. O conteúdo disponível no item "Transparência da SEFA" sobre despesas com pessoal é adequado e suficiente. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

26. O conteúdo disponível sobre convênios e repasses de recursos no item "Transparência da SEFA" é adequado e suficiente.é: \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

27. Que outras informações você gostaria de encontrar no item "Transparência da SEFA" ?

28. O Portal da Secretaria da Fazenda deve possuir canal de atendimento por meio do qual o cidadão receba resposta a suas solicitações e questionamentos individuais. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

29. O Portal da Secretaria da Fazenda deve possuir canal aberto para discussão sobre políticas públicas, ou seja, sobre gestão de recursos e programas de governo. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo completamente

30. Dentre as formas de interação abaixo, escolha aquelas por meio das quais você gostaria de ser contatado pela Secretaria da Fazenda. \*

(podem ser escolhidas uma ou mais alternativas)

- Email
- SMS
- Redes Sociais

- Telefone
- Correspondência Postal
- Área restrita do Portal
- Outro:

31. Dentre as formas de interação abaixo, escolha aquelas que você utilizaria para contatar a Secretaria da Fazenda. \*

(podem ser escolhidas uma ou mais alternativas)

- Email
- Atendimento online
- Help desk
- Ouvidoria
- SMS
- Redes Sociais
- Telefone
- Outro:

32. Assinale os assuntos sobre os quais você buscaria informações junto à Secretaria da Fazenda. \*

(podem ser escolhidos um ou mais assuntos)

- Informações sobre políticas públicas
- obtenção de informação sobre gastos públicos
- orientação sobre legislação tributária
- orientação sobre utilização de serviços
- consultas a atos administrativos
- consulta a processos
- Outro:

33. O Portal deve possibilitar avaliação por parte do cidadão quanto as informações prestadas e serviços públicos oferecidos. \*

- Concordo plenamente
- Concordo parcialmente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

34. Caso queira, deixe aqui sua sugestão: