



Administração Pública, Governo e Terceiro Setor

Enangrad Pleno

LUCAS CONDE STOCCO

LUCIANA ALVES DE MELO

CLEYTON CAIXETA

LUCIANA ORANGES CEZARINO

EUSTÁQUIO SÃO JOSÉ DE FARIA

Área Temática – APG3 Administração pública, governo e terceiro setor

AVALIAÇÃO DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA: QUALIDADE DO SERVIÇO SOB A ÓTICA DO USUÁRIO

EVALUATION OF THE TRANSPARENCY PORTAL: EVALUATION OF THE TRANSPARENCY PORTAL: QUALITY OF SERVICE UNDER THE USER'S OPTICAL

RESUMO

A qualidade em serviços é de grande relevância para o desenvolvimento e a gestão de *sites*, que representam uma importante interface de comunicação entre os clientes e uma organização. O objetivo geral deste trabalho foi o de avaliar os serviços e informações do Portal da Transparência do Governo Federal segundo três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade, seguindo proposta da metodologia de Vilella (2003). Também serão feitas considerações sobre a satisfação dos usuários do Portal da Transparência, para tanto, utilizou-se a avaliação de pesquisa *survey* elaborada e divulgada durante o desenvolvimento do estudo. Os resultados obtidos indicaram que a qualidade dos serviços prestados pode ser considerada boa e que as dimensões denominadas de Conteúdo e Usabilidade alcançaram as melhores percepções.

Palavras-Chave: Governo Eletrônico; Qualidade de Serviços; Consumidor Virtual; Servqual

ABSTRACT

Quality in services is of great relevance for the development and management of websites, which represent an important communication interface between customers and an organization. The general objective of this work was to evaluate the services and information of the Transparency Portal of the Federal Government according to three dimensions: content, usability and functionality, following the methodology proposed by Vilella (2003). Considerations will also be made on the satisfaction of users of the Transparency Portal, for this purpose, the survey research evaluation elaborated and disseminated during the development of the study was used.. The results indicated that the quality of services provided can be considered good and that the so-called Content and Usability dimensions reached the best perceptions.

Keywords: Electronic Government; Quality of Services; Virtual Consumer; Servqual

1 INTRODUÇÃO

Vive-se, atualmente, a chamada “Sociedade em Rede”. O acesso a sistemas avançados para a obtenção e difusão de informações é considerado um recurso estratégico para as organizações. Castells (1999) ao discutir sobre a evolução do uso de computadores e dos meios de comunicação aponta o surgimento de uma nova forma de relacionamento entre o estado e a sociedade sendo as tecnologias empregadas para automatizar serviços e auxiliar na tomada de decisão.

Neste contexto, nos últimos anos os órgãos do governo brasileiro têm disponibilizado serviços públicos através de portais governamentais (SOUZA et al. 2019). A Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação se constitui como mecanismo que contribui para assegurar maior transparência das informações prestadas a população. A LAI, como é conhecida se preocupa não apenas em prestar as informações necessárias aos cidadãos, mas também a comunicação do sentido dessas informações públicas prestadas (MEDEIROS NETO; SATO, 2019). A adoção de meios eletrônicos para a prestação dos serviços governamentais exige que sítios e portais desenvolvidos e mantidos pela administração pública sejam fáceis de usar, relevantes e efetivos. Somente por meio da eficiência é possível aumentar a satisfação dos usuários de serviços eletrônicos e conquistar gradativamente uma parcela cada vez maior da população (BRASIL, 2017).

Com a emergência da Internet, observa-se a necessidade de uma reflexão sobre a forma que se processa e fornece serviços por meio deste novo canal, os fatores críticos para este tema tem sido foco de estudo para diversos pesquisadores de marketing e de estratégias no uso da Tecnologia da Informação (ZEITHAML ET AL. 2000; HEIDJEN 2001; LOIACONO 2000). Sendo os serviços realizados, especificamente, pelo governo eletrônico foco do trabalho de outros inúmeros autores (DIAS 2009; VILELLA 2003; DAMIAN 2013; PAPADOMICHELAKI e MENTZAS, 2010).

O objetivo geral deste trabalho é avaliar os serviços e informações do Portal da Transparência do Governo Federal segundo três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade, seguindo proposta da metodologia de Vilella (2003). Também serão feitas considerações acerca do assunto Pesquisa de Satisfação, aqui abordada de forma mais aprofundada, uma vez que o estudo analisará o nível de satisfação através do resultado do *survey* elaborado e divulgado durante o desenvolvimento do estudo.

Este estudo justifica-se pelo fato que os cidadãos, não são apenas usuários de serviços, são avaliadores, apresentando cada vez mais conhecimento e exigências. Diante do exposto, notamos a importância do acompanhamento e avaliação dos serviços prestados através do governo eletrônico. A literatura apresenta inúmeros mecanismos para avaliação da qualidade dos serviços, mas poucos estão direcionados a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo governo eletrônico sob a ótica do cidadão.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Portal da Transparência do Governo Federal

Prado (2009) aponta que os portais do governo com enfoque na transparência são considerados ações expressivas quanto à transparência, pois são aqueles constituídos,

com o propósito específico de prestar contas do governo, como é o caso do Portal da Transparência do Governo Federal.

O Portal da Transparência, lançado pela Controladoria-Geral da União (CGU) em novembro de 2004, com o propósito de “(...) assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos. O objetivo é aumentar a transparência da gestão pública, permitindo que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar” (Brasil, 2017); a partir desse canal o cidadão pode acompanhar e fiscalizar a gestão dos recursos públicos dos governos, em âmbito federal. Portanto, essa ferramenta de prestação de contas assegura ao cidadão acompanhar a prestação de contas pela internet contribuindo para ampliar a participação da sociedade na gestão pública (SILVA et al., 2017).

No Portal da Transparência do Governo Federal, encontram-se informações sobre: (a) Gastos Diretos do Governo Federal, contratação de obras e compras governamentais, por órgão, despesas por ação governamental, por favorecidos (empresas privadas ou pessoas físicas), diárias pagas, cartões de pagamento do Governo Federal; (b) Receitas, as previstas e as realizadas pelo Governo Federal por Órgão e por categoria das Receitas; (c) Convênios; (d) Informações sobre a lista de Empresas Sancionadas; (e) cargo, função e situação funcional dos Servidores e agentes públicos do Poder Executivo Federal; e, (f) informações para incremento do controle social.

Os portais de transparências dos governos brasileiros, têm sido avaliados em âmbito municipal, estadual e federal quanto ao nível de transparência das informações. Porém, poucos, dedicam-se a avaliar os recursos informacionais e serviços do referido portal. Como exemplo da gestão da informação e disponibilização de dados para a população a nível estadual, Souza et al. (2019) apresentam de que forma o Portal da Transparência do Ceará é estruturado e o papel que o Tribunal de Contas do Estado do Ceará desempenha ao assumir sua função de controle e fiscalização, considerando-se que essa instituição é uma das partes interessadas na disponibilização de informações sobre os gastos despendidos pelo estado.

Nazário (2012) identificou pontos negativos e positivos na qualidade do Portal da Transparência do Governo Federal. Os problemas relatados são: (a) é preciso ter certo conhecimento sobre as informações que são disponibilizadas para utilizá-las; (b) existem consultas que não podem ser cruzadas; (d) as informações atendem as necessidades de especialistas, mas para leigos, é necessário bastante esforço e aprendizado inicial. E como benefício cita que as consultas e gráficos disponíveis são bastante interativos e a acessibilidade ao portal é fácil.

2.2 Governo Eletrônico – Conceito e Avaliação dos Serviços e da Qualidade

O Governo eletrônico é o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) pelo Estado para ofertar serviços e informações ao cidadão, empresas e outros governos. Da Silveira (2001) ressalta que o governo utiliza a Internet como instrumento de aproximação com a sociedade, por meio da prestação de serviço e disponibilização de informações, ao mesmo tempo em que amplia sua capacidade operacional e sua área de cobertura.

No Brasil, o governo eletrônico começou a ser difundido no final dos anos 90 e visa melhorar serviços prestados ao cidadão, a ampliar o acesso a serviços, a melhoria da gestão interna e a transparência e controle social sobre as ações de Governo. Assim, “[...]”

A política de Governo Eletrônico do Estado brasileiro segue um conjunto de diretrizes baseado em três ideias fundamentais: participação cidadã; melhoria do gerenciamento interno do Estado; e integração com parceiros e fornecedores” (BRASIL, 2017).

Percebe-se que ainda são inexpressivas as iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração dos serviços públicos eletrônicos e seu desempenho quanto à expectativa da sociedade.

Para entender o consumidor do governo eletrônico, alguns autores o têm estudado. Morgado (2003) identificou que em sua maioria ele pertencem às classes A e B, com um rendimento familiar acima da média e com um grau de educação também elevado e com mais propensão à inovação. Outro estudo conduzido por Dias (2006) identificou que os usuários dos portais analisados tinham a dimensão privacidade e segurança como a mais importante para os usuários e preocupação para o uso dos serviços oferecidos. A partir disso, torna-se essencial investigar e compreender a operacionalização das percepções que orientam as decisões dos consumidores na Internet.

Como forma de medir a qualidade dos serviços nos governos eletrônicos, Villela (2003) sugeriu, a partir da revisão da literatura uma lista de parâmetros, os critérios de cada uma, elaborou os quadros-resumo referentes a cada dimensão e fez uma adequação dos critérios das dimensões usabilidade e funcionalidade à NBR 13596/96, além de aspectos voltados para a qualidade e a confiabilidade das informações (conteúdo).

Dias (2006) detalhou a avaliação do e-gov em mais dimensões, desdobrando nas seguintes dimensões como Facilidade de localização do portal web da instituição, Facilidade de localização do serviço de governo eletrônico, Acessibilidade, Usabilidade, Disponibilidade, Confiabilidade, Privacidade de dados pessoais e Segurança de informações, Conveniência, Capacidade de resposta a dúvidas e reclamações, Tempo de Atendimento), a vantagem desse detalhamento é abordar itens de qualidade de forma mais focada.

Para Zeithaml (1988), Dias (2006), a definição de qualidade deve ser feita sob a ótica do cliente, pois o que vai ser levado em consideração é o que ele percebe como qualidade. Zeithaml e Bitner (2003), portanto, atribuem à qualidade do serviço como sendo a diferença existente entre as expectativas do cliente e as suas percepções quando relacionadas a um serviço experimentado.

2.3 MODELOS DE AVALIAÇÃO DE SITES

2.3.1 Modelo de Avaliação E-SERVQUAL

Para avaliar a qualidade em serviço, PARASURAMAM *et al*, 1988, desenvolveram o modelo ServQual, o qual define alguns gaps, como base para medição da qualidade dos serviços prestados em relação a satisfação de clientes. O modelo possui cinco dimensões: tangíveis, confiabilidade, compreensão, segurança e empatia, como mostra o Quadro 1. A dimensão tangível se refere aos elementos físico, como: móveis, aparência física do empregado e escritório; a confiabilidade se refere à habilidade de se cumprir o serviço prometido. A dimensão compreensão é inerente à habilidade em fornecer serviços solicitados com prontidão aos clientes. A dimensão de segurança remete à competência,

credibilidade e segurança no serviço oferecido, e a dimensão denominada de empatia se refere a disposição do empregado de prestar atenção individualizada aos clientes.

Zeithalm, Parasuraman e Malhotra (2000) se basearam no ServQual para propor o modelo e-SERVQUAL, que moldava o primeiro para ambientes *web*, com uma estrutura de sete dimensões: confiabilidade, privacidade, eficiência, precisão, responsabilidade, compensação e contato.

Quadro 1 – Dimensões da escala E-SERVQUAL.

Dimensão	Determinante
Tangibilidade	Consiste na análise dos elementos físicos móveis.
Fiabilidade	Prestar o serviço com exatidão.
Responsividade	Resposta positiva às necessidades dos clientes.
Garantia	Capacidade de transmitir confiança e credibilidade
Empatia	Envolvimento sentido pelo utilizador.

Fonte: Adaptado de Parasuraman, Berry e Zeithaml (1991)

2.3.2 Modelo de avaliação WebQual

Loiacono (2002), propôs o instrumento chamado WEBQUAL, visando mensurar a qualidade de ambientes virtuais, o instrumento apresenta 36 itens, organizados em 4 constructos e 12 dimensões.

As dimensões do *Webqual* permitem uma classificação geral dos serviços de *Website* baseado na percepção do utilizador de acordo com a importância da qualidade atribuída pelo mesmo. O Quadro 2 apresenta os 5 fatores e 3 dimensões utilizadas em seu modelo.

Pode-se constatar que a evolução do comércio eletrônico e a avaliação das interações dos usuários com as empresas nos *websites* são um elemento crítico na avaliação da qualidade do serviço do *website* pelo cliente.

Quadro 2 – Dimensões da escala *WebQual*

Construtos	Dimensão	Descrição
Usabilidade	Qualidade da Informação	A informação é precisa, atual e relevante
	Interatividade	Fácil comunicação entre a empresa e os clientes
	Confiança	Comunicação segura e privacidade nas informações fornecidas
	Tempo de Resposta	Tempo para obter uma resposta após uma requisição ou interação com o site
Facilidade de Uso	Apelo Visual	Aspectos estéticos do site
	Inovação	Criatividade e desenho inovador
	Apelo Emocional	Efeito emocional de usar o site e a intensidade do envolvimento
Relacionamento complementar	Imagem consistente	A imagem do site é consistente com a imagem projetada pela empresa através de outras mídias
	Integração on-line	Fornecimento de todas ou pelo menos as principais transações necessárias pelo site

	Canais alternativos	Ser melhor ou equivalente a outros meios de se interagir com a empresa
--	---------------------	--

Fonte: Adaptado de Loicano (2000)

2.3.4 Modelo de Avaliação Vilella

A partir da avaliação de portais estaduais brasileiro, Vilella (2003) estabeleceu um modelo com três dimensões distintas para avaliar a prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web dos governos eletrônicos, sendo elas: conteúdo, usabilidade e funcionalidade.

A dimensão Conteúdo é constituído por 5 parâmetros: Abrangência/Propósito/Cobertura; Atualidade; Metadados; Correção; Autoridade; Objetividade. A dimensão Usabilidade possui três parâmetros: Inteligibilidade, Apreensibilidade e Operacionalidade. A dimensão Funcionalidade tem 5 parâmetros: Adequação, Acurácia, Interoperabilidade, Conformidade, Segurança de Acesso. A organização dos critérios das dimensões Usabilidade e Conteúdo tem como base as características constantes na NBR 13596/96 que fornece um modelo que define amplas categorias de características de qualidade de software, dentre elas a Usabilidade e a Funcionalidade. Sua pesquisa foi norteadas pelos seguintes questionamentos:

- Quais são as peculiaridades das fontes eletrônicas de informação e o que isso significa no processo de estruturação e manutenção desses sistemas de informação?
- Quais são as especificidades dos Governos Eletrônicos e o que elas podem determinar no processo de construção de Websites?
- Quais os critérios que devem ser adotados para a avaliação de Websites de uma forma geral?
- Quais são as peculiaridades de um portal na Web?
- Quais os critérios devem ser adotados para a avaliação de portais governamentais, entendidos como sistemas de informação/comunicação?

3. METODOLOGIA

O desenvolvimento deste estudo consistiu das seguintes etapas: levantamento bibliográfico, avaliação e análise do Portal da transparência segundo as dimensões usabilidade, funcionalidade e conteúdo propostos pelo modelo de Vilella (2003). O levantamento bibliográfico e estudo do conteúdo publicado contribui para o entendimento do desenvolvimento de um campo de pesquisa ao analisar as várias facetas da comunicação escrita (PRITCHARD, 1969), assim como avaliar as tendências e crescimento de determinadas áreas (VANTI, 2002) para entendimento dos índices de produção e sua disseminação (ARAÚJO, 2006). A pesquisa documental por sua vez auxilia esse processo de busca por informações, pois ao estar alinhada aos objetivos traçados pelo pesquisador, auxilia na definição de qual tipo de documentação será necessária para atingir sua finalidade (MARCONI; LAKATOS, 2003).

A pesquisa com questionário contribui para melhor representatividade e permite maior generalização para uma população mais ampla (GÜNTHER, 2003). Com a finalidade de identificar qual é o nível de satisfação do portal sob ótica dos usuários do Portal da Transparência do Governo Federal, foi elaborado e disponibilizado um

questionário configurando a pesquisa como tipo *survey* para coletar a opinião desses usuários. Dessa maneira, o instrumento utilizado para pesquisa viabiliza a organização de um conjunto de questões que não medem a habilidade dos respondentes, mas sim sua opinião e interesse referente a um tema como também sua informação biográfica (GÜNTHER, 2033).

3.1 Universo e amostra

Para se compreender o alcance e as deficiências do Portal da Transparência sob o ponto-de-vista de quem recorre aos serviços, foi realizada uma pesquisa por amostragem por conveniência, com questionário estruturado (fechado), no mês de julho de 2017, através de um *software* gratuito e de ampla utilização via internet. A pesquisa é do tipo *Survey*, foi disponibilizada online, por meio do *software* aplicativo *Google Docs* e o convite foi feito por email ou grupos criados na rede social *Facebook*. Cada um deveria responder individualmente às questões. A pesquisa realizada com as 40 pessoas que responderam, embora não represente a população brasileira, que é o universo de usuários em potencial dos serviços, revelou que o cidadão tem anseio por menor necessidade de sua presença física em órgãos públicos, tanto quanto por ter mais estrutura para participação política.

3.2 Perfil da amostra

A amostra foi constituída por 21 homens com média de idade 34,16 anos (desvio-padrão (DP) = 7,59 anos); e 18 mulheres com idade média de 38,33 (DP = 9,42 anos). Quanto ao sexo, 54% eram do sexo masculino. Do total de respondentes, temos que 25 acreditam que Portal da Transparência é uma ferramenta eficaz para controle de gastos, o que representa 64,1 % da amostra, 5 acham que não é eficiente, representando 12,8 % do total e 9 não tem opinião sobre a eficiência sobre um Portal da Transparência significando 23,1 % do total de questionários respondidos

Durante o desenvolvimento do questionário para a identificação do perfil dos usuários do portal da Transparência optou-se pela inclusão de algumas perguntas, com o intuito de obter informações importantes que os pesquisadores julgaram pertinentes para a realização do trabalho.

Entre estas questões estava a frequência com que o respondente utilizava os serviços da empresa e verificou que 18% dos respondentes acessam pelo menos uma vez por semana, 13% acessaram o Portal da Transparência uma única vez, enquanto que 15% nunca tinham acessado o portal e 54% dos respondentes afirmam que o acessam poucas vezes, mas sem uma frequência definida. O material de informação e de apoio à navegação que consideraram o mais útil são: vídeos 61%, Textos explicando detalhes técnicos do Portal 40%. Seção de perguntas mais frequentes 37%. Você é usuário (a) de quais redes sociais? *Facebook*: 82%, *youtube*: 62%, *Instagram*: 74%

Outra questão direcionada aos entrevistados foi sobre os conteúdos que gostariam que fossem publicados no Portal da Transparência do Governo Federal, e foram levantadas as seguintes opções: “quanto e em que o governo gasta” (80%), “Como e o que o governo compra” (54%) e “Quanto o governo arrecada” (52%). Em média, os respondentes acessam três conteúdos, sendo que 28% acessam cinco ou mais. 46% encontraram apenas parte das informações que eu buscava, 30% afirmaram que

obtiveram as informações que buscavam, 19% afirmaram que as informações que obtiveram eram as que buscava, mas tinham dificuldade em entendê-las, 5% afirmaram que obtiveram informações que podem me ajudar, mas não era o que buscava.

Os respondentes foram demandados acerca da frequência encontram as informações que procura no Portal da Transparência do Governo Federal? Quase metade respondeu (46%) respondeu que na maioria das vezes encontra as informações que procurou, 30% às vezes, 19% afirmaram que raramente encontram, e apenas 5% responderam que nunca encontram. A respeito da navegação, 60% considera muito fácil ou fácil. Porém 41% consideram difícil a navegação no portal.

Demandados sobre como consideram as informações do Portal da Transparência do Governo Federal, 62% dos respondentes afirmaram que consideram o portal confiáveis. Para 8% o site é pouco confiável, para outros 8% dos respondentes as informações do portal são nada confiáveis. 22% são informações que podem me ajudar, mas não era a que buscaram.

Quanto às informações do Portal da Transparência do Governo Federal, de maneira geral, 46% dos respondentes afirmaram que encontraram apenas parte das informações que buscava, acesso às páginas de transparência pública dos órgãos do governo federal. (42%) afirmaram que as informações eram as que buscava (42%). 30% as informações que eram as que buscava, mas tinham dificuldade em entendê-las. E 5% disseram que as informações podem ajudar, mas não era o que buscava.

Questionados a respeito de quais dos motivos que o fez não utilizar algum serviço eletrônico do Governo, o resultado foi semelhante: 44% afirmaram os serviços que precisou não estavam disponíveis na Internet. 28% que os serviços que precisou eram difíceis de encontrar. 23% Serviços que precisou estavam disponíveis na Internet, mas não foi possível completar a transação. Difícilmente recebeu retorno às solicitações. As opções: preferiu fazer o contato pessoalmente e dificilmente recebeu retorno às solicitações foram igualmente avaliadas com 15% cada uma. Usar a Internet para contato com o governo é complicado 13%. Tem preocupação com proteção e segurança dos dados: 5%

Os resultados da pesquisa oferecem tanto um conjunto de indicadores e ferramentas relevantes capazes de melhorar o nível de satisfação dos usuários de serviço público, assim como contribuem para a inovação do portal. Por isso, esse estudo ainda oferece elementos que permitem aos governantes cabo-verdianos planejar e melhorar, eficientemente, a essência do Governo Eletrônico para obter o sucesso junto aos usuários e, por sua vez, a modernização e efetividade na Administração Pública.

4 Avaliação das Dimensões do Portal da Transparência

Como mencionado na Introdução, adotaremos o ponto de partida deste trabalho a metodologia de Vilella (2003) na avaliação do Portal da Transparência. Dessa forma, seguimos as três dimensões (conteúdo, usabilidade e funcionalidade) assim como propostas pela autora, que são, por sua vez, compostas de 14 parâmetros (abrangência/cobertura e propósito, atualidade, metadados, correção, autoridade/*copyright*, objetividade, inteligibilidade, apreensibilidade, operacionalidade, adequação, acurácia, interoperabilidade, conformidade, segurança de acesso) agrupando 73 critérios. A seguir, detalharemos a avaliação de cada parâmetro.

4.1 Avaliação dos Parâmetros em relação à dimensão conteúdo

a) Abrangência e propósito

O título do portal traz a sua principal função “Portal da Transparência do Governo Federal”, não trazendo em sua página principal o seu objetivo. Porém no campo “Sobre o Portal”, localizado na barra de menus, é possível encontrar a seu propósito detalhado, assim como é também disponibilizado uma ferramenta de auxílio para a navegação e realização de consultas. Em complemento, no portal da Controladoria Geral da União, CGU, em seu campo institucional no qual é explicitada a missão do órgão, ele deixa claro a sua função, sendo o órgão do Governo Federal responsável em realizar atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão.

O escopo do portal está bem definido para o usuário que navega por ele. A natureza da informação está bem detalhada, assim como a data das publicações, natureza do órgão e se o objeto de pesquisa é pessoa física ou jurídica. Os principais serviços do portal estão em destaque na página principal de forma bem clara para o leitor e dispostos na forma de menus, o que facilita a sua navegação. Dessa forma, quando o usuário interessado for buscar algum dado, ele já poderá ser guiado diretamente para o campo de “Despesa” ou “Receita”, dentre outros, por exemplo. Não foi encontrado, porém, a menção ou ícones que indicam a disponibilidade do portal em outros idiomas, no entanto, este fator não apresenta uma grande relevância, visto o público alvo do portal.

b) Atualidade

A atualização do portal depende de dados enviados por outros órgãos do governo federal. Dessa forma, o conteúdo que compete aos gestores do portal está sempre atualizado, o que se percebe através das consultas realizadas, sejam elas em dados mensais ou diários. Quando os órgãos do governo disponibilizam os dados, o portal é atualizado, o que pode ser deduzido pelas informações encontradas no portal no momento da pesquisa. No entanto, em relação às notícias que tratam de temas relativos ao portal, que possui a indicação de um índice específico, chamado de notícias, e foi observado que esta página não vem sendo atualizada desde o ano de 2014.

c) Metadados

Cada página do portal recebe o título adequado e condizente com o conteúdo que é apresentado, assim como as descrições, que são claramente oferecidas. Porém, não foi encontrada a presença de palavras-chave, o que facilitaria as pesquisas realizadas pelos mecanismos de buscas *online*.

d) Correção

Os dados e informações presentes no portal são de responsabilidade dos ministérios e outros órgãos do Poder Executivo Federal, por serem eles os executores dos programas

de governo e os responsáveis pela gestão das ações governamentais. A CGU, por sua vez, reúne e disponibiliza as informações sobre a aplicação desses recursos federais no Portal da Transparência. Porém, tal informação está descrita de forma genérica, abrangente em todo o site, não sendo discricionária por cada conteúdo e página de quem é a responsabilidade do conteúdo e dados informados. Nos textos do portal, assim como tabelas e informações, não foram encontrados erros de grafia, digitação ou de gramática, ou ainda passagens incoerentes ou de difícil interpretação.

e) Autoridade e *Copyright*

Não foram encontradas informações a respeito da propriedade intelectual do portal, assim como também não há referências sobre as condições para o estabelecimento de *links*, de sítios para o portal. Em relação a citação de fontes das informações não constitui procedimento padrão do portal, uma vez que a maior parte das informações são *links* para outros órgãos do governo, ou ainda dados fornecidos por outro órgão do governo, mas que não são mencionados em cada página. O responsável pelo portal está identificado, de forma genérica, no título do portal, onde está descrito “Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União”. No campo “Sobre o Portal”, também foi encontrada a informação que o conteúdo é gerenciado pela CGU. Porém não é fornecido um número de telefone ou endereço para verificação da legitimidade das informações, para tal, o usuário deverá então acessar o portal da CGU e assim, buscar os dados de telefone e endereço através dele.

f) Objetividade

Em relação ao conteúdo, o Portal da Transparência apresenta-se, de forma geral, atende o seu propósito, o qual é informar a respeito das receitas e despesas dos órgãos do governo federal. A linguagem é clara e concisa e atende de maneira adequada o seu público-alvo. Não foram encontrados jargões ou linguagem conotativa de acusação ou termos demonstrativos de preconceito de qualquer espécie, mantendo assim, o tom imparcial e profissional, como devem ser seguidos os informativos do governo federal. Seguindo a eficiência e a imparcialidade, o portal é livre de publicidade, seja ela do próprio governo federal ou de terceiros.

4.2 Avaliação dos Parâmetros em Relação à Dimensão Usabilidade

a) Inteligibilidade

O Portal da Transparência do Governo Federal está com a adequação de estilo, tamanho de fontes e cores de acordo com o que está sendo seguido em todos os portais do governo federal. O plano de fundo é predominantemente na cor branca, o que facilita na combinação de outras cores utilizadas nos menus, como o verde e tons de amarelo, assim como ícones em azul. Os títulos dos menus estão em negrito, utilizados de forma uniforme, o que chama a atenção do leitor, mas não sobre carrega a visão de quem está navegando.

De acordo com Vilella (2003) não é recomendado que exista um link ativo na que direciona o leitor para a página principal, pois este procedimento pode confundir o usuário. Mas ao se clicar no título principal das páginas, onde está escrito “Portal da Transparência”, o leitor será então redirecionado para a página principal. Os termos utilizados para definir as opções de categorias são claros e objetivos, porém dispostos em ordem de importância, o que pode dificultar a procura. Os ícones estão qualificados por ordem de importância também, mas com contraste de cores que chamam a atenção, e utilizam palavras que traduzem bem a real função do *link*.

A presença de *links* é conhecida quando o usuário passa o cursor no texto e ele é identificado por *link*. Nas páginas secundárias, eles são indicados na cor azul, o que facilita o reconhecimento. Em alguns campos de consulta, foi indicado através da instrução “consultar” e “selecione” para indicar ao usuário uma ação necessária, gerando, assim, uma outra página com os dados consultados.

b) Apreensibilidade

A respeito dos recursos facilitadores, foi encontrado no portal o Manual de navegação, que está facilmente identificado na parte superior da página principal, e quando aberto é indicado ao usuário um artigo onde contém todas as funcionalidades do portal. Também foi disponibilizado um campo de uma “seção de ajuda”, sendo separada por “perguntas frequentes” e pelo “glossário”. Porém não foi encontrada uma ferramenta de busca no portal, o que sua falta pode ser um dificultador no momento de realizar alguma pesquisa. Ele também não oferece uma indicação de existência de uma interface humana disponível para oferecer suporte ao usuário, apesar que acreditamos não ser um item necessário, visto que o portal tem como foco a informação. É disponibilizado um campo “contato”, porém ele direciona o usuário a um campo de perguntas frequentes, ou então para portais de outros órgãos.

c) Operacionalidade

Em relação ao *layout* do portal, podem ser destacados as seguintes operacionalidades: a) os elementos mais críticos da página estão visíveis na primeira tela de conteúdo, sem a necessidade de rolar a barra para visualizar o restante; b) ele permite o fácil ajustamento do tamanho da página inicial a diversas resoluções de tela; c) a rolagem horizontal da página a 800x600 não é necessária, o que facilita a visualização do conteúdo de forma mais clara no primeiro momento; d) a utilização de logotipos é bem reduzida, porém quando utilizados obedecem ao que determina a Resolução nº 7/2002, que estabelece as diretrizes para as páginas da administração pública federal, porém o seu uso é bem reduzido; e) os itens estão agrupados na área de navegação, de modo que as categorias semelhantes ou relacionadas estão próximas entre si, o que torna a navegação mais ágil.

A URL <http://www.portaltransparencia.gov.br/> é clara, portanto não apresenta dificuldade de digitação para o usuário. O acesso direto às tarefas de alta prioridade é oferecido na homepage. E ainda foi verificado que os links não mudam a cor após serem visitados, o que pode ser considerado um fator negativo, pois pode confundir o usuário. Foi verificado que foram disponibilizadas áreas de navegação diferentes para o mesmo tipo de *links*, o que resulta em dificuldades para o estabelecimento de entendimento.

Em relação à disponibilidade do portal, foi verificado que ela é próxima a 100%. Durante o período de análise, o portal se mostrou disponível em todos os horários em que foram acessados, sendo estes realizados em diferentes horários do dia. Uma vantagem observada, foi na disponibilidade de acessá-lo através de outras mídias, como *tablets* e celulares, o que torna o portal acessível a mais pessoas e aumenta a sua abrangência. Por outro lado, observamos que o portal não disponibiliza recursos especiais para acesso de pessoas portadoras de deficiência. Limitando o seu acesso dos usuários que pertencem a este grupo.

4.3 Avaliação dos Parâmetros em Relação à Dimensão Funcionalidade

a) Adequação

O portal da transparência tem como principal objetivo informar a respeito do orçamento dos órgãos do governo, não sendo, portanto, um portal de prestação de serviços *on-line*, e sim de consulta e pesquisa. Não foi encontrado, portanto, um ambiente de comunicação em dois sentidos. Também observamos a falta de espaços de cooperação como fórum, chat, ou ainda salas de discussão, que são ferramentas que auxiliam no caso de o usuário necessitar emitir uma opinião, contribuição ou até melhorias em relação ao conteúdo ou disponibilização de serviços do portal. Assim como não é incentivada a criação de comunidades de interesses específicos, buscando a interação em conversações e negociações com outros usuários e com o governo.

Também não são disponibilizadas opções colaborativas para compartilhamento de documentos pelos usuários. Não é permitido que o usuário crie uma visão personalizada do conteúdo do portal. O portal não agrega recursos de CRM (*Customer Relationship Management*), não possibilitando ferramentas adequadas às demandas mais frequentes do usuário, sendo considerada uma ferramenta que está em evidência nos portais funcionais. Diferentemente de outros portais dos Governo Federal, o portal da transparência utiliza de forma bem simples o espaço destinado para a disseminação de notícias sobre as políticas públicas e as atividades do Governo Federal. Considerando o fato do portal ter o foco em fornecer informação, e não a prestação de serviços *on line*, este item foi atribuído peso 1 neste parâmetro, dessa forma uma avaliação baixa não comprometeria o resultado final de toda a avaliação.

b) Acurácia

O portal da Transparência é um portal de informações, não provendo serviços que possibilitem a troca de valores. São várias as informações fornecidas pelo portal que dispõe de um canal de acesso fácil e rápido para download, para orientar e ajudar os usuários a encontrarem as informações desejadas a equipe técnica disponibilizou um manual com instruções para obter os dados.

Assim como o parâmetro anterior, e devido ao portal ter como foco principal o fornecimento de informações e não a prestação de serviços, para este quesito foi atribuído peso 1 para que não comprometa o resultado final da pesquisa.

c) Interoperabilidade

O Portal da Transparência do Governo Federal se apresenta congregando informações de diferentes sites e possui catálogo de links para diferentes sites que possuem assuntos relevantes para os usuários do portal, como: “Olho Vivo no Dinheiro Público” e “O que você tem a ver com a corrupção”.

d) Conformidade

A resolução do Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), que definiu uma série de medidas que os órgãos públicos deveriam seguir na construção de páginas na Internet e todos os órgãos da administração pública federal teria um prazo até dezembro de 2002 para se adequarem às novas regras. Diante disto, foi verificado que o portal da transparência seguiu a resolução em sua maioria, apenas alguns itens ainda merecem atenção e devem ser revistos. Ainda, os portais do governo devem seguir a Instrução Normativa nº 31/2003, que diz respeito às marcas do governo na Internet, e o portal da transparência cumpre o que é determinado por esta legislação.

e) Segurança de acesso

Não foram identificados recursos de criptografia e site seguro nos serviços do site avaliado neste artigo, nem tão pouco foi encontrada referência a uma política de privacidade e segurança dos dados fornecidos pelos usuários na homepage do Portal da Transparência do Governo Federal.

As Tabelas 1, 2 e 3 apresentam de forma sintética os resultados da avaliação do Portal da Transparência do Governo Federal.

Tabela 1 – Notas da dimensão Conteúdo, para o Portal do Portal da Transparência do Governo Federal

Conteúdo	Nota Final
Abrangência/Cobertura e Propósito	4,3
Atualidade	4,5
Metadados	4,6
Correção	3,9
Autoridade/Copyright	1,3
Objetividade	4,1
Total	22,7

Fonte: Adaptado de Vilella (2003)

Tabela 2 – Pesos e notas dos critérios, dos parâmetros e da dimensão Usabilidade, para o Portal do Portal da Transparência do Governo Federal

Usabilidade	Nota Final
Inteligibilidade	4,8
Apreensibilidade	2,2
Operacionalidade	4,5
Total	71

Fonte: Adaptado de Vilella (2003)

Tabela 3 – Pesos e notas dos critérios, dos parâmetros e da dimensão Funcionalidade, para o Portal do Portal da Transparência do Governo Federal

Funcionalidade	Nota Final
Adequação	0,7
Acurácia	1,4
Interoperabilidade	2,6
Conformidade	4
Segurança de acesso	0
Total	53

Fonte: Adaptado de Vilella (2003)

4. CONCLUSÃO

Esse estudo teve como principal objetivo avaliar o Portal da Transparência do Governo Federal para que o mesmo fique adequado à satisfação dos usuários do Governo Eletrônico. O estudo permitiu, ainda, montar e sintetizar o que se sabe atualmente sobre a entrega de qualidade de serviço através de sites da *web* tanto em empresas privadas quanto em empresas públicas.

Os governos eletrônicos têm potencial para revolucionar a interação entre os governos e os cidadãos e promover o desenvolvimento, mas, os serviços prestados pelos portais governamentais devem viabilizar o fortalecimento da democracia e devem se constituir em instrumentos para melhorar os canais de comunicação do cidadão com os governos.

É importante ressaltar que a corrupção cresce com a falta de controle da eficácia na gestão dos recursos públicos, o Portal da Transparência do Governo Federal tem importante papel no combate contra subornos ou má utilização dos recursos pelos gestores públicos, pois, ao publicizar dados para a sociedade ter conhecimento de como os recursos públicos estão sendo administrados e pode-se induzir que sejam geridos com podendo ser o gestor responsabilizado por a ineficácia de seus atos administrativos.

Considerando que 88% afirmaram que as informações eram apenas parte do que procuravam ou que eram o que procuram, mas, tinham dificuldades em entende-las, isso demonstra que ainda há a necessidade de melhorar em termos de planejamento. Por isso, esse estudo ainda oferece elementos que permitem os gestores do Portal da Transparência do Governo Federal planejar e melhorar, eficientemente, a essência do Governo Eletrônico para obter o sucesso junto aos usuários e, por sua vez, a modernização e efetividade na Administração Pública

Para comparar o resultado das percepções dos respondentes em relação às dimensões estudadas por Vilella, foi calculado a média final total e a média final por dimensão para saber se o Portal da Transparência está bem avaliado em termos técnicos e se há alguma dimensão que é mais bem avaliada do que as outras. E percebe-se que no geral a avaliação foi baixa 64%, a dimensão que impactou nesse resultado foi a da funcionalidade que obteve apenas 24%, as outras duas conteúdo e usabilidade tiveram

respectivamente 80% e 84%. Assim, a avaliação da qualidade deste portal na metodologia proposta por Vilella (2003), é de muita importância, pois, verifica se o portal está sendo bem estruturado nas dimensões Usabilidade, Funcionalidade e Conteúdo, e propor adequações nas questões que mais distanciam do ideal proposto por essa autora.

O presente estudo apresenta como limitação a coleta de dados, cuja amostra foi por tipo de conveniência. Quanto a trabalhos futuros, sugere-se, que sejam focados em ampliar as dimensões, de modo que sejam problematizados os fatores que determinam as satisfações dos usuários do Portal da Transparência do Governo Federal que também poderá ser aplicado em portais de âmbito estaduais e federais.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, v. 12, n.1, p.11-32, 2006.

BARNES, S. J.; VIDGEN R. T.. **WebQual: An Exploration of Web Site Quality**. *Proceedings of the Eighth European Conference on Information System*, Vienna, July 3-5, 2000.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Portal de Governo Eletrônico do Brasil**. Disponível em: <
<https://www.governoeletronico.gov.br/sobre-o-programa/historico>>. Acesso em 29.06.2017

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo : Paz e Terra, 1999.

CGU. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Pesquisa de Avaliação do Portal da Transparência do Governo Federal**. Disponível em: <
http://www.portaldatransparencia.gov.br/sobre/Boletim/Especial_Pesquisa-de-Avaliacao2014.pdf>. Acesso em 29.06.2017

DA SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues. Internet, governo e cidadania. **Ciência da Informação**, v. 30, n. 2, 2001.

DAMIAN, Ieda Pelógia Martins; MERLO, Edgard Monforte. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n. 4, p. 877-900, 2013.

DIAS, Cláudia Augusto. Método de avaliação de programas de governo eletrônico sob a ótica do cidadão-cliente: uma aplicação no contexto brasileiro. 2009.

GÜNTHER, H. Como Elaborar um Questionário. Série: Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais, n.1. Brasília, DF, 2003, p.1-15.

MARCONI, M. A., LAKATOS, E. M. Técnicas de Pesquisa. In: ____ **Fundamentos de metodologia científica**, 5. ed., São Paulo: Atlas, 2003, p.- 174-215.

MEDEIROS NETO, M. A., SATO, D. P. Transparência na Gestão Pública Municipal: um estudo sobre a aplicação da Lei de Acesso à Informação no Portal da Transparência. **Id on Line: Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, v. 13, n. 44, p.991-1005, 2019.

MORGADO, Maurício Gerbaudo. **Comportamento do consumidor online: perfil, uso da Internet e atitudes**. 2003. Tese de Doutorado.

NAZÁRIO, Débora Cabral; DA SILVA, Paulo Fernando; ROVER, Aires José. Avaliação da qualidade da informação disponibilizada no Portal da Transparência do Governo Federal. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, v. 1, n. 6, 2012.

PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. **Government information quarterly**, v. 29, n. 1, p. 98-109, 2012.

PARASURAMAN, Anantharathan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. **Journal of retailing**, v. 64, n. 1, p. 12, 1988

PARASURAMAN, Ananthanarayanan. Technology Readiness Index (TRI) a multiple-item scale to measure readiness to embrace new technologies. **Journal of service research**, v. 2, n. 4, p. 307-320, 2000.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; MALHOTRA, Arvind. ES-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality. **Journal of service research**, v. 7, n. 3, p. 213-233, 2005.

PRADO, C. Entrevista. In: SAVAZONI, R.; COHN, S. (Org.). **Cultura digital.br**. Rio de Janeiro. Azougue. 2009.

PRITCHARD, A. Statistical bibliography or bibliometrics? **Journal of Documentation**, v.25, n.4, p.348-349, 1969.

SILVA, R. C., MOURA, G. L., SOUZA, M. A. S., SILVA, A. C., SANTOS, S. A. Tendências de Pesquisas Relacionadas ao Portal da Transparência. **Biblionline**, v.13, n. 4, p.37-48, 2017.

SOUZA, R. J., BARBOSA, R. B., CABRAL, A. C. A., SANTOS, S. M. Avaliação da Qualidade das Informações Disponibilizadas no Portal da Transparência do Estado do Ceará. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 24, n.54, p.91-104, 2019.

VANTI, N. A. P. Da bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e a difusão do conhecimento. **Ci. Inf.**, v.31, n.2, p. 152-162, 2002.

VILELLA, Renata Moutinho et al. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web**. 2003. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

ZEITHALM, V.A.; PARASURAMAN, A.; MALHOTRA, A. **e-Service Quality: Definition, Dimensions and Conceptual Model**. Working Paper, Marketing Science Institute, Cambridge, MA, 2000.