

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

RODRIGO REICHERT

**QUALIDADE DOS E-SERVIÇOS NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO NA
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA DE PORTO ALEGRE**

Porto Alegre

2017

Rodrigo Reichert

**Qualidade dos e-serviços no atendimento ao cidadão na Secretaria Municipal da
Fazenda de Porto Alegre**

**Trabalho de conclusão de graduação
apresentado ao departamento de
ciências administrativas da
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul, como requisito parcial para a
obtenção do grau de Bacharel em
Administração.**

**Orientador(a): Prof^ª. Dra. Daniela
Francisco Brauner**

Porto Alegre

2017

Rodrigo Reichert

**Qualidade dos e-serviços no atendimento ao cidadão na Secretaria Municipal da
Fazenda de Porto Alegre**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado ao Departamento de Ciências
Administrativas da Universidade Federal do Rio Grande
do Sul, como requisito parcial para a obtenção do grau de
Bacharel em Administração.

Aprovado emdede 2017.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.

Prof.

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente aos meus pais por todo apoio e incentivo aos meus estudos e por todo esforço empenhado por eles para a minha formação pessoal. Agradeço também à minha tia, Célia, por todo suporte dado quando me mudei para Porto Alegre e ingressei nesta Universidade.

Agradeço a esta Instituição de ensino e a todos os professores, que me proporcionaram uma oportunidade ímpar de conhecimento, em especial à professora Dra. Daniela Brauner pelo incentivo, conhecimento e orientação neste trabalho.

Agradeço à Secretaria Municipal da Fazenda do município de Porto Alegre e seus servidores por terem permitido a realização deste trabalho e pelo auxílio, com a distribuição do questionário de pesquisa.

Por fim, agradeço de forma especial à minha companheira, Juliana, por todo incentivo e compreensão em meus momentos de ausência em função de meus compromissos acadêmicos.

RESUMO

O presente trabalho analisa a qualidade dos serviços prestados de forma *online* através do site da Secretaria Municipal da Fazenda do município de Porto Alegre, assim como aqueles prestados através de *e-mails* direcionados a esta secretaria. O objetivo do trabalho é analisar a qualidade dos serviços sob as perspectivas propostas no modelo de avaliação de qualidade e-GovQual, desenvolvido principalmente para a avaliação de serviços destas características. A avaliação dar-se-á através de um questionário, enviado via *e-mail* aos usuários dos serviços, para que avaliem os mesmos sob sua percepção e para cada uma das características, além de expressarem quais aquelas consideradas principais para um serviço de Governo Eletrônico de Qualidade. Com base na revisão bibliográfica e nos dados obtidos com as respostas dos usuários, o resultado principal deste trabalho será uma avaliação do atual nível de qualidade dos serviços e, através desta, serão identificados os pontos de fragilidade da qualidade e sugestões para a melhoria da mesma.

Palavras-chave: e-GovQual. Qualidade em Serviços. E-serviços. Governo Eletrônico.

ABSTRACT

This study analyzes the quality of the services rendered *online* through the website of the Municipal Department of Finance of the Municipality of Porto Alegre, such as those provided through *e-mails* addressed to this secretary. The objective of the study is to analyze a quality of services under proposed perspectives without e-GovQual quality evaluation model, developed mainly for an evaluation of more characteristic services. An evaluation will be done through a questionnaire, sent by *e-mail* to the users of the services, so that they evaluate them in their perception and for each of the characteristics, besides expressing which are considered the main ones for an electronic government service Of Quality. Based on the bibliographical review and the data obtained with the responses of the users, the main result of this work is an evaluation of the quality of the services and, through this, the fragility points of quality and suggestions for the best are identified.

Keywords: e-GovQual. Quality in Services. E-services. Electronic Government

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	7
1. INTRODUÇÃO.....	8
1.1 JUSTIFICATIVA.....	10
1.2 OBJETIVOS.....	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
2. REVISÃO TEÓRICA	13
2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS.....	13
2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS (Quality of Services - QoS).....	14
2.3 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS	17
2.4 QUALIDADE NO GOVERNO ELETRÔNICO	21
2.5 MODELO E-GOVQUAL	22
2.5.1 Eficiência.....	23
2.5.2 Confiança (privacidade / segurança)	23
2.5.3 Confiabilidade	24
2.5.4 Suporte ao cidadão (interatividade).....	24
3. MÉTODO DE PESQUISA	27
3.1 Amostragem	27
3.2 Instrumento da Pesquisa.....	28
4. RESULTADOS	29
4.1 Serviços Eletrônicos Avaliados.....	29
4.2 Perfil dos Usuários	29
4.3 Análise das Dimensões.....	31
4.4 Sugestões de Melhoria.....	36
5. CONCLUSÕES.....	39
REFERÊNCIAS	41
APENDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AIDF	Autorização de Impressão de Documentos Fiscais
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
e-CAC	Central eletrônica de Atendimento ao Contribuinte
e-Gov	Governo Eletrônico
e-GovQual	Qualidade do Serviço do Governo Eletrônico
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IPTU	Imposto Predial e Territorial Urbano
ISSQN	Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza
ITBI	Imposto sobre a Transmissão de Bens Imóveis
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
PROCEMPA	Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre
QoS	Quality of Service
SMF	Secretaria Municipal da Fazenda
TI	Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
SIAT	Sistema Integrado de Arrecadação Tributária
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

1. INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, houve um aumento significativo no percentual da população que teve acesso às novas tecnologias e à internet. Segundo dados do IBGE, entre os anos de 2005 e 2011, no Brasil, houve um aumento de 169% no número de pessoas que tiveram acesso a computador com internet em sua residência, sendo que na região Sul, este percentual de aumento chegou a 146%. Com a disseminação destes meios de comunicação e informação surgiram diversas novas possibilidades e maneiras de resolver problemas de forma mais ágil e sem a necessidade de deslocamento (IBGE, 2016).

A TI (Tecnologia da Informação) não é simplesmente uma ferramenta para automatizar processos existentes, mas é principalmente uma facilitadora de mudanças organizacionais que podem levar a ganhos adicionais de produtividade (DEDRICK et al., 2003). Desde o seu surgimento, a TI tem apresentado um grande potencial de impacto sobre diversas áreas, podendo melhorar, agilizar e facilitar processos, tornando-se, em um contexto atual, extremamente relevante, tanto no mundo acadêmico, quanto no meio dos negócios. Nos países desenvolvidos a TI é o principal motivo de sucessos nas empresas, pois através do desenvolvimento desta tecnologia é possível obter-se como consequência a redução de custos (seja reduzindo tempo de operação de tarefas, redução de pessoas, reduzindo a necessidades de meios físicos entre outros), aumento na qualidade dos serviços prestados e comodidade para seus usuários.

Segundo informações do site da SMF (Secretaria Municipal da Fazenda), em Porto Alegre, as atribuições fazendárias foram definidas formalmente em 20 de outubro de 1892, quando por meio do Acto nº 4 foi criada a Secretaria da Intendência Municipal e, nesta, sete seções, dentre as quais as de Contabilidade e Tesouraria. Através deste surgiria o que mais tarde seria a atual Secretaria Municipal da Fazenda. Posteriormente, em 15 de junho de 1896, através da fusão das duas sessões, a nova organização da Secretaria da Intendência Municipal, estabelecida no Acto nº 9, deu origem à Diretoria da Fazenda. Como competências desta Diretoria foram definidas o lançamento e a arrecadação dos impostos e os pagamentos das despesas da Intendência, por meio de três seções: Impostos e Aferição, Contabilidade e Tesouraria (SMF, 2016).

Ao longo dos anos, as administrações promoveram diversas adequações na estrutura fazendária, de acordo com as necessidades de então, até que a Lei nº 1413 de 11 de junho de 1955 criou o Departamento da Fazenda. Em seguida, em 2 de dezembro de 1955, a Lei nº 1516 instituiu em definitivo a Secretaria Municipal da Fazenda (SMF). E foi esta Secretaria

que recebeu o primeiro computador elétrico adquirido pela prefeitura de Porto Alegre, em 1963, a fim de ampliar os setores e as atividades fazendárias (SMF, 2016).

As cidades brasileiras estão em constante desenvolvimento e crescimento. Junto com essa evolução surgem novas necessidades, demandas de alta complexidade e mais específicas a serem atendidas, tanto para as metrópoles, quanto para seus moradores. Na capital gaúcha esta realidade não poderia ser diferente e, a partir do ano de 2012, com a implementação de um novo sistema, o SIAT (Sistema Integrado de Arrecadação Tributária), foi intensificado o investimento na área de Tecnologia da Informação, uma vez percebida a importância de se unir a TI ao serviço de atendimento ao contribuinte. Este fato possibilitou uma expansão na quantidade de serviços que, a partir dele, podem ser disponibilizados pela internet.

Com o aumento da demanda, a tendência é de que deveria haver um aumento no número de atendimentos presenciais junto à Loja de Atendimento ao contribuinte na Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre, e este, por sua vez, acarreta em um aumento nos custos de atendimento, sejam eles diretos ou indiretos, uma vez que requer uma estrutura física e pessoas capacitadas para este tipo de atendimento. Desde então, começaram a ser implantadas diversas ações com o intuito de facilitar e agilizar os procedimentos de atendimento ao contribuinte dentro da Secretaria Municipal da Fazenda (SMF) e diminuir a necessidade do mesmo ter que comparecer à Loja de Atendimento.

Com a disseminação da Internet e conseqüentemente a disponibilização de serviços *online*, os usuários podem acessar serviços de autoatendimento de forma remota, sem o envolvimento direto de funcionários. Neste sentido, a tecnologia de autoatendimento desempenha um papel de importância para a promoção do Governo Eletrônico, disponibilizando serviços a todos os cidadãos de uma forma mais direta.

Um dos princípios mais importantes da Administração Pública, sem dúvida é o da Eficiência. Segundo Dantas (2011), o princípio da Eficiência é imprescindível ao bom funcionamento de qualquer administração, pois é destinado a produzir resultados positivos, devendo estar não apenas na organização e estrutura públicas, mas na atividade de cada agente público, ou seja, em todas as atuações do Poder Público.

Estamos vivendo um período crítico, em que temos uma retração em diversos setores da economia, como por exemplo, Indústria, Comércio e Agropecuária nos primeiros meses de 2016 em relação ao ano de 2015, somado a taxas crescentes de desemprego no país, segundo dados do DIEESE, fatos estes, que acarretam em uma redução na arrecadação de impostos. Neste sentido, toda e qualquer ação que venha a contribuir no aumento da eficiência e na

redução do uso de recursos públicos deve ser analisada de forma mais criteriosa (DIEESE, 2016).

Há algum tempo, no setor público, vem sendo implementando um novo método na prestação de serviços em todos os níveis. Isto inclui cidadãos, empresas e governos e tem por objetivo, proporcionar uma maior eficiência no gerenciamento de informações do governo, prestando melhores serviços e trazendo transparência à comunidade, tudo isso graças ao maciço avanço e aplicação das Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC). Desta forma, entende-se que a qualidade do serviço tem um significado importante, especialmente a qualidade do serviço no ambiente da internet (*e-service*). De fato, os clientes exigem cada vez mais do nível de qualidade dos serviços, enquanto os provedores têm que melhorar a qualidade do serviço, atualizando os processos operacionais, identificando os problemas rapidamente e medindo as satisfações dos clientes, bem como outros resultados de desempenho para atender às necessidades impostas pelas expectativas dos clientes (HIEN, 2014).

Desta forma, no intuito de otimizar o emprego de recursos públicos destinados ao atendimento ao cidadão e ao mesmo tempo, proporcionar a este, comodidade no atendimento às suas demandas, aposta-se na disponibilização de serviços através da internet e das facilidades proporcionadas pela Tecnologia da Informação. O questionamento que se pode fazer neste contexto é: Qual o nível de qualidade percebida pelos usuários dos e-serviços oferecidos pela Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre?

1.1 JUSTIFICATIVA

Com base no que foi explanado até o momento, este estudo torna-se útil para avaliação da importância, da tecnologia da informação na melhoria da prestação dos serviços oferecidos pela Secretária da Fazenda do Município de Porto Alegre e sua contribuição no aumento da qualidade dos atendimentos. Além disso, apesar de haver atualmente, um acompanhamento do nível de satisfação quanto ao atendimento de forma presencial, através da solicitação de opinião ao final de cada atendimento e formulários para expressão de críticas, elogios e sugestões, não há qualquer avaliação do controle da qualidade dos serviços prestados de forma *online*, a não ser por manifesta vontade do usuário através de outros canais de atendimento.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014) a lacuna que se estabelece entre o serviço que se espera e o serviço que se obtém, pode ser utilizada como uma medida da qualidade de

serviços, sendo esta a forma utilizada pelas principais empresas de serviços. Ao contratar um serviço ou mesmo ao longo da prestação do mesmo, o cliente já tem uma expectativa do que deseja receber ao final da prestação deste. Finalizado o serviço, o cliente avalia o quanto este serviço difere de suas expectativas. Esta diferença que pode, segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), ser utilizada para a avaliação da qualidade do serviço. Igualando-se ou mesmo superando as expectativas, o serviço pode ser considerado de boa qualidade e ficando abaixo das expectativas do cliente, a qualidade precisa ser melhorada.

A importância da qualidade do serviço e os desafios que tem sido impostos aos serviços disponibilizados de forma *online*, exigem que os gestores busquem perceber os atributos que os clientes usam na avaliação da qualidade deste tipo de serviço (YANG, JUN e PETERSON, 2004).

Informações disponíveis na metodologia para avaliar serviços de e-Gov desenvolvida pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, dão conta de que a maioria das práticas brasileiras de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, não possuem meios para avaliar ou mesmo de mensurar o desempenho quanto à conveniência para a sociedade. A ausência destas práticas, acaba fazendo com que os governos tenham dificuldades na percepção do alinhamento das suas iniciativas com as necessidades reais dos usuários deste tipo de serviço, ao mesmo tempo que impede o registro de informações e pareceres que possam melhorar e facilitar a vida do cidadão, impedindo ainda, a realização de análises comparativas, que qualifiquem de forma estruturada a evolução desses serviços (BRASIL, 2007).

Para que se consiga melhorar o desempenho dos serviços de governo eletrônico, a avaliação da percepção da qualidade deste tipo de serviço deve ser significativamente melhorada. A melhoria da qualidade percebida do serviço de governo eletrônico *online* depende da oferta de qualidade na construção dos mesmos, como qualidade do sistema, qualidade da informação e qualidade do serviço aos cidadãos no ambiente Governo-Cidadão. A união da qualidade do sistema, qualidade da informação, qualidade do serviço e utilidade, influencia na satisfação dos cidadãos e na confiança dos mesmos (ZAID, SIVA e MARIR, 2014).

Como legado, este estudo poderá servir também como precursor para o controle de qualidade dos serviços prestados de forma *online*, bem como, de conhecimento para implementação e desenvolvimento de novas tecnologias nas demais secretarias do município ou mesmo de outros municípios e organizações.

1.2 OBJETIVOS

Neste tópico serão apresentados os objetivos geral e específicos deste trabalho. Os objetivos específicos, nada mais são, do que os passos, ou procedimentos, pelos quais pretende-se atingir o objetivo geral, que por sua vez, será alcançado por meio da coleta, análise e confronto de dados, bem como questionários aplicados aos usuários dos serviços oferecidos pela Loja de Atendimento da SMF.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo deste estudo é verificar a qualidade percebida pelos principais usuários dos serviços disponibilizados de forma *online* pela Loja de Atendimento da SMF no município de Porto Alegre. Os usuários mencionados são Pessoas Físicas ou Jurídicas do município e arredores, que possuem seus endereços de *e-mails* cadastrados no banco de dados da secretaria. Este banco de dados é próprio para envio de informações pertinentes aos serviços e atualidades de um modo geral. Para tanto será utilizando o modelo e-GovQual, desenvolvido com o intuito principal de avaliar a qualidade de e-serviços disponibilizados por sites de Governo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar os serviços prestados de forma *online* na Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre;
- Identificar o perfil dos usuários destes serviços;
- Avaliar o desempenho dos e-serviços prestados pela SMF em relação às dimensões da qualidade elencadas no modelo utilizado;

2. REVISÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como objetivo realizar uma revisão conceitual e teórica sobre o assunto abordado, que servirá como sustentação para a análise dos dados e para fundamentação das argumentações apresentadas neste trabalho.

2.1 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS EMPRESAS

Cada vez mais, a Tecnologia da Informação tem sido utilizada para tornar mais eficientes, os mais diversos processos dentro das empresas e instituições. Conceitualmente, a TI pode ser definida como sendo “o conjunto de conhecimentos e técnicas utilizadas para operacionalizar as atividades das organizações, a fim que seus objetivos possam ser alcançados” (DUARTE, 2015). Para Alecrim (2013, p. 1) a “tecnologia da informação (TI) pode ser definida como o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos computacionais que visam permitir a obtenção, o armazenamento, o acesso, o gerenciamento e o uso das informações”.

O conceito de TI acaba sendo bastante convergentes. Segundo Silva (2015), a Tecnologia da Informação pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. Desta forma, a partir do momento que a empresa possua um sistema informatizado, devidamente implementado com eficiência e eficácia, a mesma passará a ter grandes vantagens, seja em relação aos tempos otimizados, ou quanto aos demais aspectos que contribuam para o sucesso das mesmas. Ainda segundo o autor, algumas vantagens na informatização das empresas como: melhoria do atendimento ao cliente, melhoria do controle interno das operações e aumento da produtividade. São apontados ainda, três atributos em que a TI pode ser utilizada para a melhoria em empresas, que são:

- a) Menores custos: além de maior segurança e confiabilidade aos processos, rotinas e controles administrativos, a informática agiliza tais processos, reduzindo a burocracia e os erros e evitando retrabalhos;
- b) Maior produtividade: permite que as tarefas sejam executadas com menor emprego de recursos e possibilita que as pessoas realizem suas atividades em menos tempo.
- c) Maior qualidade: A TI possibilita a padronização na fabricação de produtos e na execução de serviços, proporciona melhores condições de trabalho e diminui a

burocracia, possibilitando que os esforços sejam direcionados para as atividades que são de maior relevância.

O que se pode traduzir com o impacto das tecnologias de informação, no que tange o aspecto gerencial das empresas, é que o mercado acabou modificando-se, exigindo maior rapidez, dinamismo e eficiência e a implantação destas tecnologias acaba contribuindo com estas qualidades. Através de novas tecnologias, as empresas obtêm um maior controle sobre as atividades executadas nas mesmas, possibilitando um maior controle financeiro e a quebra as barreiras físicas que possam haver no contato com seus clientes (LOSI, SILVA e CANCELA, 2016).

Embora nos últimos anos o mercado de TI não teve maiores taxas de crescimento em termos de investimento, o valor investido neste segmento ainda é bastante considerável. Segundo o Gartner, empresa global de pesquisa e aconselhamento sobre tecnologia, os investimentos neste segmento devem alcançar o montante de US\$ 3,54 trilhões para o ano de 2016 em todo o mundo, o que representa um acréscimo de apenas 0,6 % em relação ao que foi investido em 2015.

Estudos realizados em bancos corroboram com a teoria de que os investimentos em TI, de fato, têm relação com o aumento da eficiência e da qualidade nos serviços prestados. Dentre as instituições financeiras pesquisadas, aquelas que mais investiram em TI foram também as que mais se destacaram em níveis de eficiência, com índice de eficiência médio de 80,7%. Para os pequenos investidores índice de eficiência índice foi de 67,3%, enquanto os bancos com investimentos médios em TI foram os menos eficientes globalmente (LUNARDI, DOLCI e MAÇADA, 2010). O motivo pelo qual empresas com nível de investimento médio em Tecnologia da Informação não apresentarem resultados melhores comparativamente àquelas que investem menos pode estar relacionado ao fato da falta de um planejamento mais aprofundado antes do início da implantação desta ferramenta. Segundo Pinto (2016), “tecnologias implantadas sem planejamento acarretam em ineficiência, perda de tempo, investimento e perda de dados, o que acaba levando ao insucesso da organização”.

2.2 QUALIDADE DE SERVIÇOS (Quality of Services - QoS)

Embora a avaliação de qualidade realizada pelo cliente seja semelhante ao se tratar de produtos ou serviços, quando estamos tratando de serviços, o conceito de qualidade torna-se mais complexo, em relação à qualidade de um produto. Isso se deve ao fato da

tangibilidade de um produto e da intangibilidade de um serviço, ou seja, antes de adquirir um produto, de uma forma geral, é possível vê-lo, tocá-lo, e ter uma expectativa muito mais clara em relação ao seu uso. No que se refere a um serviço, no entanto, esta expectativa é gerada com base no que o prestador de serviços oferece e, apenas ao final da prestação do mesmo, é que o cliente poderá avaliar o quanto as expectativas criadas foram atendidas (GIANESI e CORRÊA, 1994).

Os conceitos de qualidade abordados na literatura seguem uma linha convergente dentre diversos autores. O quadro 1 procura resumir alguns conceitos sobre qualidade em serviços:

Quadro 1 - Conceitos de Qualidade em Serviços

Autor	Conceito
GRÖNROOS (1993, p. 88)	"O resultado da avaliação do que foi esperado e do que foi experimentado, levando em consideração a influência da imagem da organização".
FITZSIMMONS e FITZSIMMONS (2014, p. 116)	"A qualidade dos serviços é definida ao comparar a percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado"
LAS CASAS (1994, p. 16)	"O produto final de um serviço é sempre um sentimento e os clientes ficam satisfeitos ou não conforme as expectativas que criam. Desta forma, a qualidade do serviço é variável conforme o tipo de pessoa".
CAMPOS (1999, p. 2)	"um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades do cliente".

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Com base nessas definições, a qualidade do serviço pode ser definida como uma medida de quão bem um serviço fornecido corresponde às expectativas dos clientes.

Segundo Fitzsimmons e Fitzsimmons (2014), pesquisadores de marketing, dos mais diversos setores da economia, através de seus estudos, identificaram algumas dimensões relacionadas à qualidade dos serviços. Estas dimensões são utilizadas como base para realizar os julgamentos sobre a qualidade dos serviços prestados, comparando o que pôde ser percebido com aquilo que era esperado. As cinco dimensões em questão são:

- Confiabilidade. Capacidade de cumprir um serviço dentro do prazo, de maneira uniforme e sem erros, transmitindo confiança e sendo preciso na execução do mesmo;
- Receptividade. Disposição ao prestar auxílio aos clientes e pronto atendimento aos mesmos. A falta de atenção com o cliente e o tempo de espera desperdiçado por ele à espera de um serviço, causam um aumento na percepção negativa do serviço;
- Segurança. O nível de conhecimento dos atendentes e sua capacidade de comunicação efetiva e com confiança no que está sendo passado ao cliente lhe dão a garantia de que o interesse maior é sempre o melhor para o cliente;
- Empatia. Ser acessível, demonstrar interesse e realizar esforços a fim de entender a real necessidade do cliente. Para esta dimensão, posicionar-se no lugar do cliente e ver o problema sob sua ótica é imprescindível.
- Aspectos tangíveis. Para serviços onde se aplicam, o ambiente, os equipamentos, as pessoas, matérias de comunicação e outras condições físicas que envolvam o prestador do serviço, ajudam no momento da avaliação do serviço.

Para Gómez e Jaimes (2014) a qualidade de serviço percebida pelos clientes e sua avaliação são prioridades das organizações que tem por objetivo uma estratégia de melhoria contínua da qualidade. Segundo os autores, ainda, A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) oferece às organizações um conjunto de estratégias para o monitoramento contínuo do processo, proporcionando uma cultura organizacional que gera grandes benefícios na qualidade do serviço.

A ITIL surgiu ainda na década de 1980 pelo governo do Reino Unido, ao entender que o nível de qualidade de seus serviços de TI não estava bom o bastante, desenvolvendo assim, uma abordagem que fosse eficiente e financeiramente viável. Esta biblioteca funcionou muito bem e foi adotada também pelo setor privado. A ITIL defende que os serviços de TI estão alinhados com as necessidades do negócio e suportam seus principais processos. Ela fornece orientação para organizações e pessoas sobre como usar TI como uma ferramenta para facilitar a mudança de negócios, transformação e crescimento. (<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>)

Na Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre não há uma prática de avaliação da qualidade dos serviços disponibilizados em meio eletrônico, tão pouco, uma prática específica para a melhoria contínua da qualidade dos mesmos. As mudanças na forma como as empresas oferecem seus produtos ou serviços, segundo Gómez e Jaimes (2014),

impulsionadas por mudanças tecnológicas, levaram à necessidade de desenvolver novos processos para assegurar a adequada gestão das atividades dentro das empresas, visando prover a satisfação plena do cliente. Desta forma a ITIL descreve as melhores práticas para o gerenciamento de serviços em tecnologia da informação e propõe uma abordagem baseada em um conjunto de processos que são agrupados em cinco fases do ciclo de vida do serviço:

- **Estratégia de Serviço:** Fornecer orientação sobre como projetar, desenvolver e implementar a gestão de serviços, ao mesmo tempo em que fornece orientação para o crescimento, não apenas como uma capacidade organizacional, mas como um ativo estratégico.
- **Design de Serviço:** Fornecer orientação sobre a concepção de serviços e desenvolvimento de processos de gestão de serviços para definir princípios de design e métodos para converter objetivos estratégicos em carteiras de serviços e ativos de serviços existentes e novos.
- **Transição de Serviço:** Fornecer orientação sobre como desenvolver e melhorar os recursos para a transição de serviços novos e alterados para operações e garantir que os requisitos da Estratégia de Serviço definidos no Design de Serviços sejam efetivamente realizados na Operação de Serviço.
- **Operação de Serviço:** Fornecer orientação sobre como alcançar eficácia e eficiência na entrega e suporte de serviços para garantir valor para o cliente e o provedor de serviços.
- **Melhoria Contínua do Serviço:** Fornecer orientação sobre como criar e manter valor para os clientes através de um melhor design, introdução e operação de serviços e estabelecer princípios, práticas e métodos de gerenciamento de qualidade e melhoria de capacidade.

2.3 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

A sociedade moderna vem tornando o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) algo cada vez mais presentes em seu meio e passa a utilizar estas para realizar suas atividades rotineiras, tornando seu uso habitual e constante. A administração pública, por sua vez, aderiu às TICs para facilitar o acesso aos seus serviços por parte da população de forma *online*. No Brasil Governo Eletrônico brasileiro começou a surgir ao longo dos anos 90, instaurado no programa da sociedade da informação em dezembro de 1999,

buscando criar um modelo para as atividades relacionadas à Tecnologia da Informação (TI) (FACHIN e ROVER, 2015).

A Tecnologia da Informação tem se feito cada vez mais presente na melhoria das políticas públicas, no intuito de contribuir na redução da burocracia dos setores públicos. Para Rodrigues, políticas públicas podem ser definidas como sendo “[...] um processo, composto por um conjunto de atividades [...] que visam atender às demandas e interesses da sociedade” (2010, p. 47). As crescentes capacidades de comunicação e troca de informação têm ampliado a liberdade de escolha em relação à estrutura e modo de atuação das organizações, muitas vezes aumentando a capacidade dessas organizações de prestarem seus serviços (DO NASCIMENTO, DE ARAÚJO FREIRE e DIAS, 2012).

No Brasil, o Programa de Governo Eletrônico iniciou-se com o intuito de promover políticas e normas voltadas a modos inovadores na forma de interagir com os cidadãos por meios eletrônicos. Isto se deu através de um Grupo de Trabalho Interministerial, ainda no ano de 2000 e via Decreto Presidencial de 3 de abril daquele ano. As ações do programa priorizam a utilização das tecnologias da informação e comunicação para democratizar o acesso à informação, visando ampliar o debate e a participação popular na construção das políticas públicas, como também aprimorar a qualidade dos serviços e informações públicas prestadas. As diretrizes que norteiam a política desse programa são baseadas em três ideias fundamentais, que são: a participação cidadã, a melhoria do gerenciamento interno do Estado e a integração com parceiros e fornecedores (PORTAL DO GOVERNO ELETRÔNICO DO BRASIL, 2016).

Com o avanço da tecnologia e a difusão do acesso às mesmas, a Internet mudou os hábitos de escrita no século 21. As pessoas estão realizando de forma bastante rápida a transição da forma clássica de escrita, ou seja, caneta e papel, para utilizar ferramentas *online* e computadores. Para Sorum (2014), o ano de 2014 anunciou uma década de avanços revolucionários nas tecnologias Web, pois representou o surgimento de inúmeros modos inovadores e avançados de interação. Desde o início dos anos 2000 e o período que podemos chamar de “bolha ponto-com”, o mercado assistiu diversas inovações e soluções Web com foco no usuário final. Este fenômeno surge tanto em setores públicos quanto privados, e todos os fatos ocorridos neste período são apenas um indicativo da melhoria na utilização de tecnologias no futuro. Embora alguns projetos “ponto-com” tenham sido mais bem sucedidos do que outros, muitas lições valiosas puderam ser extraídas no decorrer destes anos e estas lições foram consideradas significativas para o avanço do setor público. Ainda segundo o autor, a utilização da TI no governo mudou a forma de comunicação no governo com os

cidadãos e o site tornou-se a principal interface entre organismos públicas e os usuários e com o aumento do uso de tecnologias da Web, os usuários também tornaram-se mais exigente e experientes. Este avanço tem exigido um dispêndio adicional de esforços no intuito de disponibilizar cada vez mais soluções para os cidadãos ou empresas, bem como uma preocupação maior quanto às questões de segurança na Web.

A partir do ano de 2011, com o decreto e sanção da Lei da Transparência (Lei 12.527 de 18 de novembro), muito mais do que uma opção para a prestação de serviços, a internet tem sido utilizada também para expor a prestação de contas da arrecadação e destinação dos recursos da União Estados e Municípios. A utilização dos meios eletrônicos para a interação entre os cidadãos e o governo é o que Vaz (2002) conceitua como sendo Governo Eletrônico.

Para Alderete (2015, p. 20), Governo Eletrônico é:

A utilização de tecnologias com a finalidade de potencializar a prestação de serviços, informações governamentais, participação cidadã e melhoria dos processos, em todos os níveis, internos e externos, visando a eficiência pública e cumprimento do papel Estado.

Ainda, segundo Vaz, há três importantes estratégias que podem ser utilizadas para garantir a perfeita implementação de um Governo Eletrônico com a finalidade de transparência e prestação de serviços:

- Garantia da impessoalidade no acesso aos serviços públicos: embora seja um dos princípios fundamentais da administração pública, caso o processo não seja transparente é possível haver uma transformação do serviço publico em fonte de benefício privado. Os recursos de TI são bastante úteis para a garantia da impessoalidade por meio de sistemas de registro de demandas, acompanhamento da tramitação dos processos, controle da sequência de atendimentos, entre outros, todos disponíveis para acesso dos usuários, tornando eles mesmos fiscais dos processos que são de seu interesse. Informar aos cidadãos, o tempo médio de atendimento de cada processo para que estes tenham uma ideia de quanto tempo terão que aguardar para o atendimento sua demanda, também faz parte das qualidades de um sistema informatizado.

- Ofertas de informações que permitam controle social dos serviços públicos e ações de governos: para que se constitua uma relação de governança entre governo e sociedade civil, é necessário que haja, além da característica detalhada anteriormente, uma interação permanente entre as partes. Neste caso o uso da internet tem se destacado, no sentido de disponibilizar informações relativas aos gastos públicos, andamentos de obras e divulgação de relatórios financeiros, por exemplo.
- Reversão da exclusão oriunda das dificuldades culturais e econômicas de acesso à informação: assim como já tratado na parte introdutória deste presente trabalho, embora estejamos evoluindo em termos de expansão de acesso à informação, Vaz aponta que, a questão do acesso e da correta operação destas ferramentas, é um grande desafio. Ações conjuntas dos governos devem estar voltadas à implementação de políticas que visam a superação destas dificuldades de acesso à informação.

Segundo Cepik (2014, p. 13), as Tecnologias da Informação têm sofrido constantes processos de modificação, atualização e inovação, inerentes à sua natureza. Como não poderia ser diferente, o emprego e o tratamento dados às TI nas organizações administrativas (sejam públicas ou privadas) também evoluem de acordo com tal dinâmica.

A popularização dos computadores e demais tecnologias de informação e sua consequente redução dos custos de aquisição, proporcionam um aumento no número de usuários aptos a executarem as funções básicas das mesmas. “Essa realidade tem fomentado o paradigma da informatização de tal maneira que a tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais necessária ao funcionamento da sociedade e da Administração Pública” (DO NASCIMENTO, DE ARAÚJO FREIRE e DIAS, 2012, p.175).

Sem dúvida, o sucesso da disponibilização de serviços de forma *online*, está diretamente ligado ao nível de acesso e instrução que a população, de um modo geral, se encontra. Rover e Galindo (2010; pg.8), citam que:

na maioria dos casos de e-Gov, os governantes iniciam com a prestação de informações on-line, mas são demandados pelos públicos interno e externo a responder com eficiência e serviços mais complexos. Naturalmente esta mudança irá acontecer de forma gradual e alguns serviços serão disponibilizados mais rapidamente que outros. Em alguns casos a demanda pública será a força direcionadora e em outros casos, aspectos relacionados à redução de custos estarão indicando as escolhas do governante.

Corroborando com os estudos que apontam uma melhora na eficiência, bem como na qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, dados disponibilizados pela Receita Federal dão conta de que através do Portal e-CAC - portal eletrônico que possibilita a realização de diversos serviços pelo próprio contribuinte - foi possível diminuir em pelo menos 15% o número de atendimentos presenciais considerando-se os últimos 5 anos. Como consequência deste fato, pode-se citar um alívio na estrutura necessária para atendimento, diminuindo ainda, o tempo de espera e a qualidade final percebida pelo cidadão.

2.4 QUALIDADE NO GOVERNO ELETRÔNICO

O sucesso do Governo Eletrônico depende de sua qualidade e de seu uso. Por este motivo, cada vez mais, os agentes públicos buscam melhorar seus serviços eletrônicos disponibilizados para os cidadãos. Entretanto, as atuais abordagens disponíveis para monitorar e avaliar o desenvolvimento do Governo Eletrônico não levam a uma avaliação abrangente do Governo Eletrônico. Esta situação deve ser melhorada a fim de proporcionar aos decisores políticos, melhores critérios de avaliação das suas decisões (ZAIDI, SIVA E MARIR, 2014). Para Fachin e Rover (2015; pg. 48) a qualidade dos serviços prestados está diretamente ligada à inovação e manutenção dos mesmos, e a Tecnologia da Informação é parte fundamental para isso na atualidade, quando afirmam que:

A inovação e manutenção são extremamente necessárias para garantir serviços de qualidade, permitindo a total usabilidade do ambiente eletrônico por todos os indivíduos da sociedade, indiferentemente de suas limitações ou necessidades informacionais.

Nesse sentido, o acoplamento tecnológico transformou o uso das tecnologias em tendência, inserindo a prestação de serviço público no contexto eletrônico, fazendo com que governos se adaptassem às novas demandas sociais.

Segundo Papadomichelaki e Mentzas (2012), os sites governamentais são os locais onde os cidadãos buscam informações ou serviços, podendo-se considerar desta forma então que a prestação, ou disponibilização, de informações no site, também é um serviço. Quanto à qualidade dos e-serviços e do website, o autor afirma que este é um tema rico em termos de definições, modelos e instrumentos de medição. No entanto, ainda encontra-se muita divergência quanto às dimensões de qualidade e não há consenso sobre as mesmas.

Para Ojasalo (2010), existem várias definições e significados para o conceito de qualidade e afirma que, por vezes, a qualidade é definida como sendo a conformidade com as especificações, onde, os padrões e os objetivos mensuráveis são estabelecidos pelos engenheiros de produto ou designers de serviços, para que o desempenho do produto ou serviço esteja adequado para uso. Para Zeithaml e Bitner (2003, p. 28), “serviços são atos, processos e performances, bem como todas as atividades econômicas, cujo produto não é físico ou construído”. Segundo Kotler (2000), qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço com capacidade de satisfazer necessidades explícitas ou implícitas. Particularmente no contexto dos serviços, a qualidade tem sido definida como algo que venha a satisfazer ou exceder as expectativas dos clientes (GRÖNROOS, 1983, PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985). A definição de qualidade para Las Casas (2006) segue esta mesma linha, ao passo que define qualidade de serviço como sendo a capacidade satisfazer ao usuário, estando sujeita a variações, uma vez que está atrelada a Expectativa de cada pessoa.

É importante ainda salientar que, enquanto em um serviço tradicional, apenas as pessoas - os funcionários - estão envolvidas na interface do encontro de serviço, no e-serviço, as TIC ou os funcionários estão envolvidos na interface, usando como meio a Internet. Além disso, durante a realização de serviço eletrônico, os clientes ficam restritos à audição e visualização, ao passo que, nos serviços tradicionais, os clientes podem experimentar o serviço usando todos os seus sentidos (OJASALO 2010).

Ainda, segundo Papadomichelaki e Mentzas (2012), estudos anteriores sobre qualidade de sites, focaram em diferentes nichos do mercado de e-commerce, no entanto, ao realizar um estudo da qualidade dos serviços e-Gov e confrontando-se os mesmos, nota-se que, embora alguns dos critérios de avaliação de qualidade sejam de natureza genérica (isto é, podem ser adequados para sites de comércio eletrônico ou de Governo Eletrônico), outros podem aplicar-se apenas a e-commerce, enquanto outra parcela destes, são bastante peculiares aos sites de Governo Eletrônico.

2.5 MODELO E-GOVQUAL

Tendo em vista a carência da literatura em termos de Governo Eletrônico, Papadomichelaki e Mentzas (2012), desenvolveram uma metodologia no intuito de fornecer uma base conceitual para que se possa analisar o que é necessário para determinar a qualidade dos serviços de Governo Eletrônico. Segundo os autores citados, o fornecimento de tal estudo

irá aumentar ainda mais a capacidade do Governo Eletrônico de explorar e atrair mais cidadãos para fazer suas transações através da web. Após extensa revisão bibliográfica, estudos e comparações de modelos de avaliações da qualidade de sites, Papadomichelaki e Mentzas apontaram 33 atributos de qualidade do e-governo sendo estes classificados em seis critérios principais, no que denominam como dimensões de qualidade do serviço de Governo Eletrônico, quais sejam: Facilidade de Uso, Confiança, Funcionalidade do Ambiente de Interação, Confiabilidade e Conteúdo e Aparência da Informação e Apoio Cidadão. Durante a elaboração do modelo e a partir destas 6 dimensões um formulário foi criado e aplicado junto à população. A partir da análise estatística dos resultados, as dimensões puderam ser reduzidas a 4 e os atributos reduzidos a 21.

Para Alderete (2015), estas 4 dimensões podem impactar significativamente na qualidade dos serviços e os fatores em questão foram importantes no desenvolvimento do instrumento que pode ser utilizado na percepção da qualidade pelos usuários, ao fazerem uso dos serviços do Governo Eletrônico. Cada uma das dimensões propostas por Papadomichelaki e Mentzas (2012), pode ser entendida da seguinte forma:

2.5.1 Eficiência

Esta dimensão é composta por 7 itens e procura avaliar a facilidade de utilização do site, bem como, a qualidade das informações fornecidas. De caráter mais analítico, esta dimensão leva em conta se a estrutura clara e fácil de seguir do site, a eficácia da ferramenta de busca do site, se o site pode ser personalizável, se as informações são suficientes para o bom entendimento, analisa o mapa do site quanto à sua organização, se as informações fornecidas pelo site são atualizadas periodicamente e se há informações suficientes sobre como preencher os formulários fornecidos pelo site.

2.5.2 Confiança (Privacidade / Segurança)

Esta dimensão possui 4 critérios de avaliação e está ligada ao grau em que o cidadão acredita que o site é seguro contra invasões e protege as informações pessoais. Desta forma, refere-se à percepção quanto ao grau de segurança em relação ao nome de usuário e senha no site, a quantidade de dados pessoais necessários para autenticação no site, se os dados fornecidos pelos usuários no site são arquivados e se os dados fornecidos pelos cidadãos são utilizados apenas pela razão que foram apresentados na primeira consulta.

Privacidade, Confiança e segurança são aspectos importantes neste caso. Proteger informações pessoais, preservar os usuários do risco de fraude e perda financeira ou de informações pessoais e deixar o cidadão tranquilo no momento da utilização do site são pontos chave para a qualidade do mesmo.

2.5.3 Confiabilidade

Avaliada sob seis critérios, de forma mais detalhada, esta dimensão diz respeito à viabilidade e rapidez de acesso, uso e recepção dos serviços do site, sendo composta pelos seguintes atributos: velocidade de download de formulários do site de Governo Eletrônico, se o site está disponível e acessível sempre que o cidadão precisar, se o cidadão consegue resolver seu problema já na primeira tentativa, se os serviços fornecidos pelo site respeitam os prazos previstos, quão rápido as páginas do site são baixadas (se o site abre rápido) e se o site funciona corretamente com qualquer navegador de internet padrão.

Confiabilidade é definida como a confiança do cidadão para o site e-governo sobre a entrega correta e pontual do serviço. Acessibilidade geralmente é usada para descrever o grau em que um sistema é utilizável por tantas pessoas quanto possível sem necessidade de alterações. Este último termo não deve ser confundido com usabilidade, que por sua vez é quando algo pode ser utilizado por qualquer tipo de usuário. Além disso, a flexibilidade quanto ao uso de diversos navegadores aumenta sua acessibilidade. Já a disponibilidade, refere-se à capacidade do site de se manter ativo, livre de interrupções e falhas.

2.5.4 Suporte ao cidadão (Interatividade)

Esta dimensão está relacionada à facilidade com que o cidadão obtém ajuda quando necessário e é avaliada sob quatro critérios. Pode-se dizer assim que lida com a interação do cidadão com os funcionários do Help Desk do site, sempre que venha a encontrar algumas dificuldades em sua interação com o site de Governo Eletrônico. Refere-se ao interesse demonstrado pelos funcionários na solução do problema do cidadão, se os funcionários dão respostas rápidas às perguntas dos usuários, se os funcionários têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários e se os funcionários são capazes de transmitir segurança e confiança.

O Apoio ao Cidadão refere-se à ajuda fornecida pela organização aos cidadãos em sua procura de informação ou durante as suas transações, podendo esta ser por meio de dúvidas frequentes, links úteis ou através de outros canais de comunicação, como telefone e *e-mail*, por exemplo. Por isso, é importante que se tenha disponível em locais visíveis, as informações e os meios de contato.

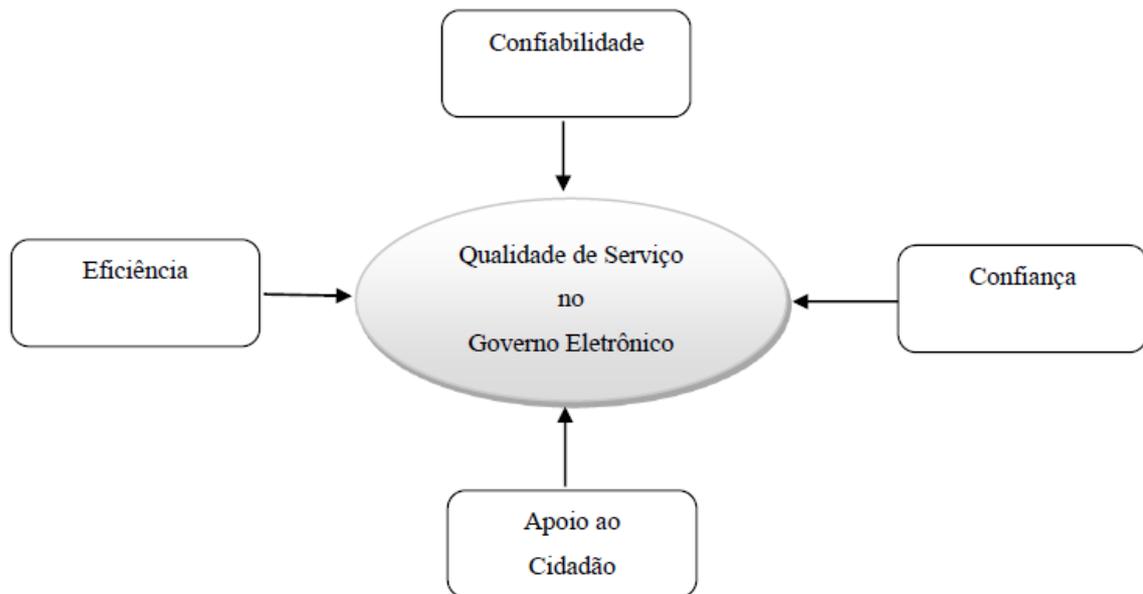
A tabela 1 procura trazer um resumo com as principais características (atributos) relacionadas a cada uma das dimensões apresentadas.

Tabela 1: Dimensões e atributos do Modelo e-GovQual

Dimensão	Atributos
Eficiência	Clareza Eficácia na busca Organização do site Capacidade de Personalização Detalhamento das Informações Atualização das Informações Notas explicativas sobre preenchimento de informações
Confiança	Usuário e senha Quantidade de dados pessoais a serem fornecidos Segurança no armazenamento dos dados Se os dados fornecidos são utilizados apenas para cada solicitação
Confiabilidade	Velocidade de Download de formulários Disponibilidade Sucesso da solicitação já na primeira tentativa Prazo de atendimento Velocidade de Download do site Flexibilidade quanto ao Browser utilizado
Suporte ao Cidadão	Interesse em resolver o problema Velocidade de resposta Nível de conhecimento do servidor ao responder os questionamentos Transmissão de confiança do servidor para o cidadão

Os pontos acima discutidos são refletidos no modelo Fig. 1, que descreve como a qualidade do serviço de Governo Eletrônico é definida pela Confiabilidade, Eficiência, Confiança e Suporte ao Cidadão.

Figura 1 – Modelo para qualidade de serviço no Governo Eletrônico (e-GovQual)



Fonte: Adaptado de Alderete (2015)

O modelo acima procura expressar de forma sucinta que, a qualidade dos Serviços em um sistema de Governo Eletrônico, está sustentada por quatro pilares diretamente relacionados com a mesma.

3. MÉTODO DE PESQUISA

Nesta sessão serão apresentados os procedimentos metodológicos a serem adotados na pesquisa que é alvo deste trabalho e direcionam para o atingimento dos objetivos, tanto do geral, quanto dos específicos, conforme foram detalhados anteriormente. Esta pesquisa aqui proposta terá por base um caráter basicamente quantitativo.

Por definição, segundo Gerhard e Silveira (2009), metodologia “é o estudo do método, ou seja, é o corpo de regras e procedimentos estabelecidos para realizar uma pesquisa”. Para Gil (2012), pode-se definir método como o "caminho para se chegar a determinado fim". Para este trabalho, optou-se por utilizar uma pesquisa quantitativa descritiva *survey*, que busca extrair de determinada população as situações, eventos, atitudes ou opiniões que nesta possam vir a se manifestar, sendo possível ainda, verificar se a percepção dos fatos está ou não de acordo com a realidade (FREITAS, 2000).

Para lastrear este estudo, será utilizado o método desenvolvido especificamente para avaliar a qualidade de e-Serviços em sites de órgãos públicos. Este método, denominado e-GovQual foi desenvolvido por Papadomichelaki e Mentzas (2012) e consiste em uma pesquisa do tipo *survey*, levando em consideração critérios peculiares a este tipo de atividade. O instrumento a ser utilizado, apresenta-se como uma forma bastante apropriada para este estudo. Segundo Alderete (2015), o instrumento é de grande relevância, uma vez que, entre os meses de outubro e dezembro de 2011 o artigo onde o mesmo é apresentado, esteve entre os 25 mais acessados da revista *Government Information Quarterly*.

No intuito de tornar possível a síntese dos resultados obtidos nos questionários e realizar uma análise geral da qualidade dos serviços prestados de forma *online* pela SMF, os dados devem ser tratados de forma adequada. Procedimentos estatísticos possibilitam, além de uma síntese das respostas, estabelecer gráficos e diagramas que facilitam a compreensão dos resultados.

3.1 Amostragem

A amostragem da população será do tipo não-probabilística adotada por conveniência. Segundo Gil (2012), este tipo de amostragem é o menos rigoroso em termos estatísticos, no entanto, utiliza-se este método por permitir a seleção de elementos que estejam disponíveis, admitindo-se que estes possam representar o universo da amostra. Neste caso, a

pesquisa será feita com usuários que utilizam os serviços disponibilizados pela secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre.

3.2 Instrumento da Pesquisa

O instrumento utilizado para realização da coleta de dados para esta pesquisa encontra-se no Apêndice A deste trabalho. O formulário foi reproduzido em uma plataforma *online* no intuito de facilitar sua divulgação e distribuição. A plataforma é própria para desenvolvimento de questionários, tomando por base o modelo e-GovQual e traduzida por Alderete (2015). O questionário é composto por um total de 30 perguntas distribuídas em 6 blocos: um bloco para cada uma das quatro dimensões da qualidade, totalizando 4 blocos, um para avaliar qual a dimensão mais importante, na visão dos cidadãos, dentre as quatro características apresentadas no modelo e-GovQual e por último, um bloco de questões que visam analisar o perfil dos usuários destes serviços.

Os quatro primeiros blocos são compostos por questões objetivas de preenchimento obrigatório seguindo uma escala do tipo *Likert* de 5 pontos (escala de 1 a 5), avaliando a percepção dos usuários para cada um dos itens. Nesta avaliação, para cada afirmativa, o respondente deve expressar o quanto se identifica com a mesma ao utilizar os serviços eletrônicos, sendo que ao marcar 1, demonstra discordar totalmente e 5 concordar totalmente. No bloco seguinte, composto por quatro questões, o cidadão deverá informar qual o grau de importância para cada uma das dimensões apresentada em uma escala de 4 níveis de importância (sem importância; menos importante; importante e muito importante). As últimas 7 questões são de caráter pessoal e de múltipla escolha, devendo ser marcada apenas uma alternativa, conforme a condição em que a pessoa se enquadra.

4. RESULTADOS

4.1 Serviços Eletrônicos Avaliados

Para a avaliação da qualidade foram considerados todos os serviços prestados de forma *online*, ou seja, todos aqueles serviços em que o usuário consiga ter suas demandas atendidas através de meios eletrônicos, quais sejam: informações e notícias disponibilizadas no site; consulta à legislação; download de formulários necessários em atendimentos presenciais; consulta a processos; emissão de guias de recolhimento de tributos diversos (IPTU, ITBI e ISSQN); emissão de certidões cadastrais (IPTU e ISSQN); emissão de certidões negativas de tributos municipais (para Imóveis, Pessoas Físicas e Pessoas Jurídicas); convênio com Imobiliárias para emissão de guias de IPTU de imóveis sob sua responsabilidade; download de programa para a Declaração mensal de movimentação de empresas prestadoras de serviços e documentação de suporte ao mesmo; serviços disponibilizados via *e-mail* (informações, protocolos, parcelamentos, balancetes de dívidas de imóveis; entre outros); Autorização para Impressão de Documentos Fiscais, Emissão de Notas Fiscais Eletrônicas de Serviço e ainda, atalhos para outros sites ou serviços.

4.2 Perfil dos Usuários

Inicialmente é interessante traçarmos o perfil dos principais usuários dos serviços especificados anteriormente. O formulário foi encaminhado via *e-mail* para os principais usuários deste tipo de serviço, entre eles, contadores, escritórios de contabilidade, tabelionatos e imobiliárias estabelecidos no município de Porto Alegre e Região Metropolitana. Para este envio foi utilizado um cadastro de e-mails contendo em torno de 13000 (treze mil) endereços eletrônicos, utilizado para envio de informativos periódicos, informações relevantes a respeito de cursos e palestras e demais assuntos relacionados a tributos municipais. O envio do formulário foi realizado no dia 18 de maio de 2017 e ao todo 77 respostas foram consideradas válidas para a avaliação do mesmo. Assim como em outras pesquisas focadas em serviços públicos e de forma digital, a maior parte dos usuários enquadra-se em uma faixa de idade maior.

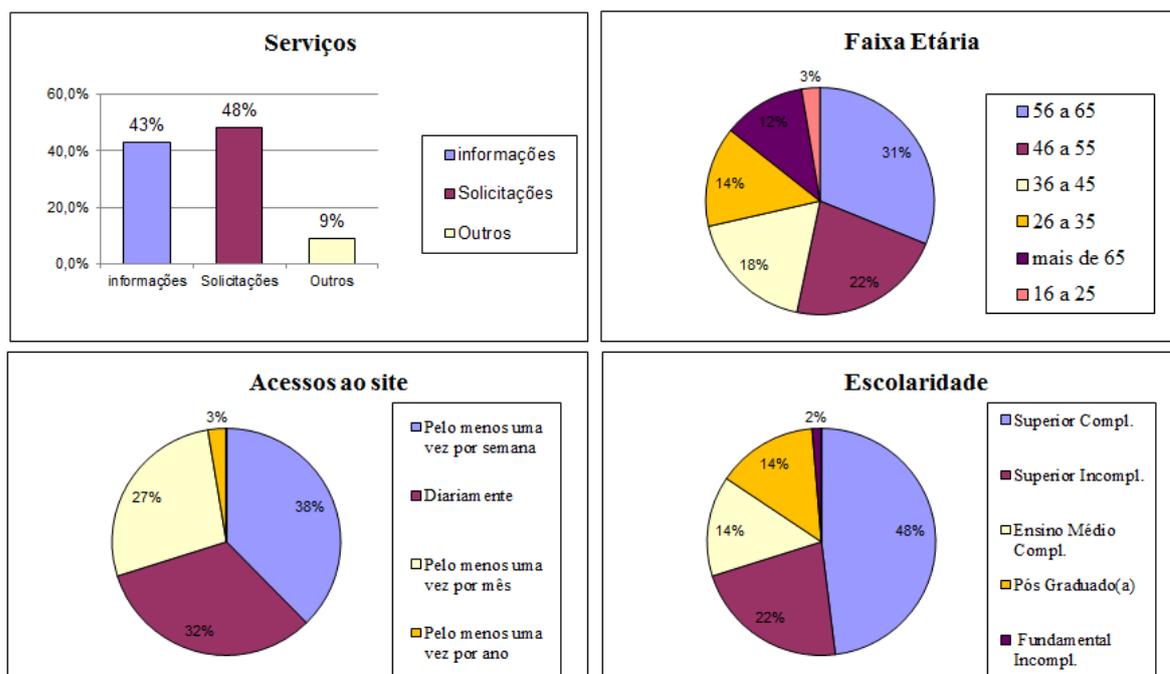
Em sua maioria, a amostra é composta por homens (63,6%), empregados do setor privado (49,4%) ou autônomos (27,3%) que buscam tanto por solicitações (42,9%) e informações (42,1%), quanto outros serviços (9,1%). Cabe mencionar ainda que, 66,3% das

peçoas que responderam a este questionário declararam possuir mais de 46 anos de idade, com destaque para a faixa etária de 56 a 65 anos em que se enquadra 31,2%, seguida da faixa de 46 a 55 anos, com 22,1% e 36 a 45 com 18,2% do total de respondentes da pesquisa.

Além disso, 48,1% das pessoas declararam possuir o Ensino Superior completo, 22,1% dizem estar cursando Ensino superior e 14,3% afirmam possuir pós-graduação e o mesmo percentual possui Ensino Médio Completo. Dentre os respondentes, 46,8% afirmam acessar à internet por mais de 10 horas semanais, 39% afirmam acessar entre 6 e 10 horas semanais e o restante da amostra diz acessar à internet por até 5 horas semanais.

O Quadro 2 apresenta um resumo com os percentuais obtidos nos principais itens avaliados para o perfil dos usuários.

Quadro 2 - Perfil do usuário



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

O fato de que mais de 70% dos usuários utilizam este o site ou seus serviços ao menos uma vez por semana e que mais de um terço diz acessá-los de forma diária, pode ser considerado um fator positivo, tanto para uma avaliação mais fidedigna com a realidade dos serviços quanto pela utilidade do mesmo para a população.

4.3 Análise das Dimensões

Para uma análise mais eficiente dos dados obtidos na pesquisa *survey*, os mesmos foram agrupados de acordo com cada uma das alternativas, dentro de cada uma das perspectivas, considerando-se a frequência de respostas para cada uma das alternativas. A avaliação foi feita considerando uma escala de 1 a 5, onde 1, demonstra discordar totalmente, 2 discordar, 3 opinião neutra, 4 concordar e 5 concordar totalmente.

Inicialmente a análise feita foi a respeito da dimensão Eficiência. Os dados da Tabela 2 dão conta de que, de uma forma geral, esta dimensão foi avaliada de forma positiva, uma vez que a grande maioria das respostas ficou concentrada nas opções Concordo e Concordo Totalmente para quase todas as características avaliadas. Um item teve uma concentração considerável na avaliação 3 (Neutro), que refere-se ao nível de detalhamento das informações contidas no site. Este fato indica que o modo como a informação é disponibilizada no site deve ser revista, a fim de torná-la mais clara e completa possível.

Tabela 2 – Dimensão Eficiência. Frequência de resultados por critério

	Discordo ou Discordo Totalmente	Neutro	Concordo ou Concordo Totalmente
A estrutura deste site de governo é clara e de fácil orientação	5	22	50
O mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz.	9	20	48
O mapa deste site de governo é bem organizado.	10	21	46
Este site é personalizado para minhas necessidades	13	22	42
A informação exibida neste site de governo é apropriadamente detalhada	6	29	42
As informações exibidas neste site de governo são recentes (atualizadas)	8	18	51
As informações a respeito do preenchimento dos campos neste site são suficientes	9	24	44

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Quanto à dimensão Confiança, conforme pode ser observado na Tabela 3, todas as características analisadas foram avaliadas acima de 4 (Concordo) pela maioria dos usuários.

Além disso, na avaliação das Características Essenciais para um site de governo, “O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais” foi a característica mais avaliada como “Muito Importante” com 68,8%, ou seja, no que tange o aspecto confiança, o site pode ser considerado de boa qualidade.

Esta dimensão pode também ser associada também à Credibilidade ou à segurança esperada e percebida pelo usuário. Antes mesmo de utilizar ou contratar um serviço, o cliente já percebe um grau de risco na contratação de determinado serviço. Este risco está associado ao nível de conhecimento do método de execução do serviço e também do nível de complexidade do serviço a ser contratado (GIANESI e CORRÊA, 1994).

Tabela 3 – Dimensão Confiança. Frequência de resultados por critério

	Discordo ou Discordo Totalmente	Neutro	Concordo ou Concordo Totalmente
Sinto segurança ao informar meus dados de login (nos casos onde se aplica)	5	13	59
Das informações pessoais solicitadas, somente as essenciais são requeridas para acesso aos serviços	3	13	61
As informações fornecidas neste site de governo são arquivadas com segurança	6	11	60
As informações fornecidas neste site de governo são usadas exclusivamente para cada serviço solicitado	5	15	57

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Em termos de confiabilidade, considerando-se os dados da Tabela 4, nota-se que há uma grande satisfação quanto à agilidade no download e tempo de resposta do site, ou seja, a velocidade com que o site é carregado. Todos os critérios foram avaliados como positivos pelos respondentes, estando a moda das respostas entre as opções 4 e 5 no formulário de pesquisa. Entretanto, há que se destacar o índice considerável de usuários que manifestam descontentamento quanto à compatibilidade do site ao ser utilizado em diferentes navegadores de internet. Este fato não deve ser ignorado e o problema de compatibilidade do site com a maioria dos navegadores disponíveis deve ser analisado com maiores detalhes. Nota-se

também uma quantidade maior de usuários que se mantêm neutros quando o que está se avaliando são os prazos de atendimento das solicitações.

Detalhando-se a característica de avaliação da compatibilidade em relação aos navegadores de internet, ao menos 45,8% daqueles que discordam ou discordam totalmente da informação de que o site é compatível com todos os navegadores, informaram que, na maioria das vezes, buscam este site de governo por motivos de solicitações de serviços, enquanto 41,7% buscam informações e 12,5% outros.

Neste caso, a fim de priorizar algum tipo de melhoria, deve-se optar por aquela que envolva o maior número de usuários possível, ou seja, compatibilizar o site para as solicitações disponíveis no site.

Tabela 4 – Dimensão Confiabilidade. Frequência de resultados por critério

	Discordo ou Discordo Totalmente	Neutro	Concordo ou Concordo Totalmente
Os formulários neste site de governo são baixados em pouco tempo (Download rápido/Tempo de resposta)	9	10	58
Este site de governo está disponível sempre que preciso	12	13	52
Este site executa o serviço com sucesso já na primeira solicitação	11	17	49
As páginas do site de governo são baixadas rapidamente (carregam rapidamente)	10	18	49
Os serviços Disponibilizados de forma <i>online</i> (site ou <i>e-mail</i>) são atendidos dentro do prazo.	16	21	46
Este site de governo funciona corretamente com todos os navegadores de internet	24	20	33

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Quanto ao apoio ao cidadão, embora a maior parte dos usuários tenha respondido de forma positiva aos critérios, concentrando-se as respostas como sendo Concordo ou Concordo Totalmente, esta dimensão da qualidade apresenta um nível de discordância maior em relação às demais. O item “Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários” seguido do item “Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e

confiança” foram os que mais obtiveram respostas com avaliação Discordo ou Discordo Totalmente dentro da escala, fato este que preocupa em termos de treinamento e qualificação dos atendentes.

Tabela 5 – Dimensão de Apoio ao Cidadão. Frequência de resultados por critério

	Discordo ou Discordo Totalmente	Neutro	Concordo ou Concordo Totalmente
Os servidores mostram interesse em solucionar problemas dos usuários.	13	23	41
Os servidores atendem prontamente aos questionamentos dos usuários.	13	19	45
Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.	16	18	43
Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança.	16	18	43

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Além disso, esta última dimensão da qualidade é mais requerida sempre que alguma das demais dimensões acaba não sendo totalmente eficaz em seu desempenho. Também é verdade o fato de que esta dimensão é bastante importante sob a visão dos usuários, uma vez que 100% das pessoas que responderam ao questionaram, mencionara que a “A facilidade de obter ajuda, quando necessário, ao utilizar um site de governo” é uma característica Importante ou Muito Importante, como pode ser observado nos dados da Tabela 6.

Segundo os respondentes, a característica mais importante ao se acessar um site de governo é “O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais”, considerada por 68,8% (53 entre 77) dos usuários como Muito Importante. A facilidade em se obter ajuda e a velocidade ao acessar ou receber um serviço, também foram consideradas de muita importância. Os dados da Tabela 6 dão conta ainda de que a facilidade de uso, embora importante, não é o maior dos desafios encontrados pelos usuários.

Tabela 6 – Dimensão de Características Essenciais. Frequência de resultados por critério

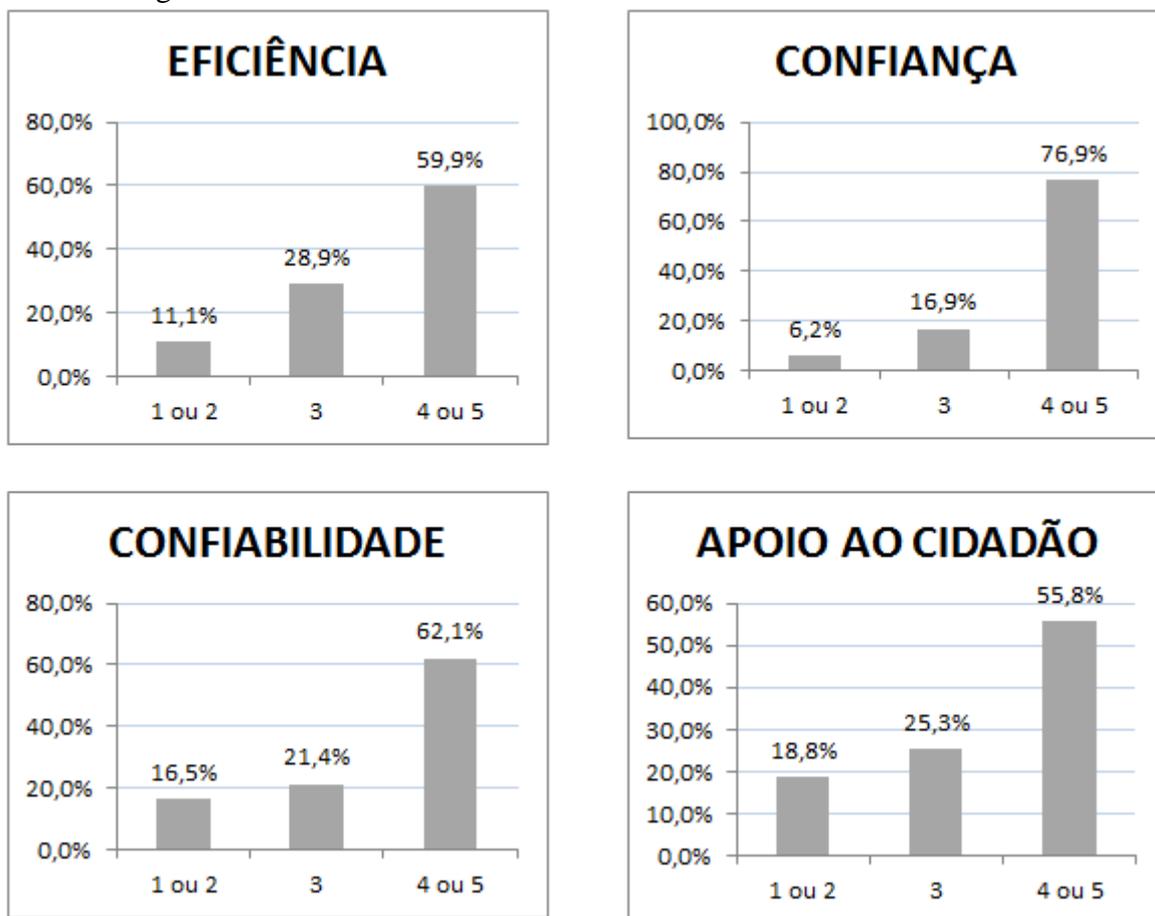
	Sem Importância	Pouca Importância	Importante	Muito Importante	Moda
A facilidade de usar um site de governo e a qualidade de informação por ele fornecidas.	1	1	38	37	Importante
A viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo.	0	1	36	40	Muito Importante
A facilidade de obter ajuda, quando necessário, ao utilizar um site de governo.	0	0	33	44	Muito Importante
O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais.	0	4	20	53	Muito Importante

Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

A Figura 2 apresenta o percentual obtido através do somatório de todas as respostas obtidas em cada uma das alternativas para cada uma das dimensões analisadas, a fim de podermos verificar de uma maneira mais geral a qualidade do site e dos serviços prestados de forma *online*. A avaliação teve moda 4 (concordo) para as dimensões de Eficiência, Confiança, Confiabilidade e Apoio ao Cidadão, com boa representatividade na avaliação 5 nas dimensões de Confiança e Confiabilidade. Entretanto e concomitantemente, na dimensão de Confiabilidade houve também a maior incidência de qualificações negativas, impactada principalmente pelo fato de haver uma incompatibilidade do site com alguns navegadores de internet, além de alguns usuários manifestarem descontentamento quanto à disponibilidade do site, ou seja, para estes, o site nem sempre está disponível para atender suas demandas.

Além disso, a dimensão de Apoio ao Cidadão teve o maior percentual de respostas do tipo discordo e discordo totalmente, quando comparadas às demais dimensões. Este fato deve ser observado de forma mais criteriosa ao se realizar ações de melhoria nos serviços, principalmente considerando-se que, em termos de características essenciais, a facilidade de acesso ao apoio é considerada com um alto grau de importância pelos munícipes que responderam ao questionário.

Figura 2 – Resumo de características essenciais em um site de Governo



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

4.4 Sugestões de Melhoria

Assim como apresentado por Gómez e Jaimes (2014), os procedimentos da ITIL sugerem às organizações a implementação de um ciclo contínuo de melhorias e um monitoramento de seus processos, proporcionando maior qualidade em seus serviços, beneficiando não só a empresa, ou neste caso, a instituição, como seus clientes. Ao adotar tais práticas, a SMF, além de tornar seus serviços mais eficientes e de maior qualidade, poderá também reduzir os custos relacionados ao atendimento ao cidadão. Em se tratando de um órgão público, alterações de grande monta podem ser consideravelmente demoradas, pois na maior parte das vezes, este tipo de alteração necessita de contratação de empresas especializadas, que desenvolvam a solução apropriada, sendo que esta contratação depende de um processo de licitação. Há, no entanto, melhorias mais simples, como por exemplo,

alterações de *layout* do site, complemento de informações, treinamento de funcionários, alterações de rotinas de atendimento, dentre outras, que podem ser realizadas sem a necessidade de licitação e que podem impactar na melhoria da qualidade dos serviços prestados aos munícipes de Porto Alegre.

Desta forma, como tratado anteriormente, na SMF, não há qualquer tipo de controle de qualidade para os serviços ofertados de forma *online*. Portanto, embasado na revisão bibliográfica aqui realizada e nos resultados desta pesquisa de qualidade, como proposta de melhoria destes serviços, orienta-se que seja implementada uma rotina para o controle desta qualidade. Esta rotina pode ser iniciada a partir desta pesquisa, onde são apontados os pontos de fragilidade. A proposta é que o ciclo seja composto por quatro fases:

- Fase 1 - Pesquisa da qualidade: nesta fase será enviado o formulário para que sejam colhidas as amostras. Esta fase inicial é muito importante, uma vez que servirá de base para as demais. Para que haja tempo hábil para o desenvolvimento, a implementação e para que os efeitos sejam percebidos pelos usuários, sugere-se que esta fase seja realizada ao menos uma vez ao ano. Além disso, para as próximas pesquisas, o questionário pode ser disponibilizado por um período maior, deixando-o disponível para respostas por pelo menos dois meses, a fim de que se possa obter uma amostra com pelo menos 300 usuários.

- Fase 2 - Análise da pesquisa: Nesta fase é feito o tratamento dos dados. Através desta análise é possível identificar os pontos que precisam ser melhorados;

- Fase 3 - Proposição de Melhorias: esta fase depende do bom desempenho das fases anteriores. É nesta fase que devem ser construídas as sugestões de melhoria. Na SMF estas proposições podem ser discutidas pela equipe da gerência da área de atendimento, abrindo também a discussão com os demais servidores que utilizam o sistema e possam contribuir para o aprimoramento dos serviços. Importante também nesta fase seria a participação da PROCEMPA (Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre) para verificar a viabilidade das alterações e sinalizar a necessidade ou não de alterações que exijam processo licitatório, ou seja, aquelas alterações de grande porte que poderiam ser executadas por empresas do setor privado.

- Fase 4 - Implementação das Melhorias. Esta fase é o fechamento do ciclo, onde serão colocadas em prática as propostas de melhoria sugeridas na fase anterior. As alterações de menor porte, como por exemplo, alterações em rotinas de trabalho, treinamento e uniformidade no atendimento, alteração de *layout* do site, entre outras, poderão ser operacionalizadas pela equipe gerencial e pelos próprios servidores. As alterações de médio

porte devem ser repassadas à PROCEMPA para a devida implementação. Já as alterações que necessitam de um processo licitatório, devem ser encaminhadas ao setor responsável para que sejam colocadas em prática assim que possível.

A Figura 3 expressa de forma sucinta, como se daria o funcionamento do ciclo.

Figura 3 – Ciclo de melhoria da qualidade dos e-serviços da SMF



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

Com a implementação deste ciclo de qualidade, além de se ter parâmetros para a avaliação da mesma, será possível melhorar de forma contínua os serviços oferecidos para a população.

Considerando também a facilidade de acesso à internet e outras tecnologias, dentre elas os *tablet's* e *smartphones*, outra sugestão de melhoria e ampliação do acesso dos usuários aos serviços, seria o desenvolvimento de um aplicativo. Neste aplicativo, os usuários teriam acesso a informações básicas referentes a tributos, bem como, receber notificações a respeito do vencimento dos mesmos e notícias.

5. CONCLUSÕES

A presente pesquisa tornou possível uma avaliação da qualidade dos serviços disponibilizados de forma *online* pela Secretaria Municipal da Fazenda do município de Porto Alegre. Tal pesquisa, além de inédita nesta Secretaria, possibilita entender mais a respeito do perfil do usuário destes serviços, bem como detectar possibilidades de melhorias. A análise dos dados permite que se tenha um panorama geral, onde podem ser apontados erros e acertos na disponibilização dos serviços. A identificação dos fatores de qualidade que são considerados importantes pelos usuários, pode ser utilizada para entender melhor os requisitos básicos para oferecer serviços de qualidade, além de auxiliar no desenvolvimento de possíveis modificações nos projetos e operações do site de Governo Eletrônico existente.

Apesar de haverem pontos de melhoria que se fazem necessários, a maior parte das características avaliadas obteve respostas satisfatórias quanto ao nível de satisfação dos usuários em relação aos mesmos, o que significa que há um bom nível de qualidade dos serviços prestados de forma eletrônica. Quanto às características que obtiveram avaliações não muito satisfatórias, tal fato pode ser justificado, entre outros motivos, pela ausência de um acompanhamento dos fatores de qualidade dos mesmos. Desta forma, é possível afirmar que o objetivo principal deste trabalho foi atingido.

A rápida evolução das TICs, assim como o comércio eletrônico e a prestação dos serviços de forma *online*, criam uma situação para que empresas e órgãos públicos, possam evoluir em sua estratégia de acesso. Com a evolução destes serviços, é interessante que se avalie de alguma forma, a qualidade percebida pelos usuários dos mesmos. Embora não haja na literatura, muitas ferramentas desenvolvidas especificamente para avaliação da qualidade dos serviços prestados por órgãos públicos de forma *online*, a metodologia utilizada neste trabalho foi desenvolvida com este intuito e foi validada em outros contextos. Assim, em termos gerais, pode-se afirmar que esta ferramenta tem demonstrado resultados eficazes para seu propósito.

Neste sentido, os dados apresentados pela pesquisa apontam a necessidade de melhorias em algumas das características pesquisadas. Para que haja uma melhoria contínua, a sugestão é tornar este procedimento cíclico, ou seja, a partir desta pesquisa, implementar melhorias e realizar nova pesquisa de qualidade após as alterações terem sido colocadas em prática, repetindo o procedimento periodicamente. Desta forma, além de facilitar o acesso aos serviços oferecidos pela secretaria, estas ações visam diminuir a necessidade de atendimentos de forma presencial, diminuindo a demanda por mão de obra para atendimentos deste tipo,

disponibilizando mais tempo para treinamento, mantendo em um patamar contínuo e evolutivo e até mesmo, reduzindo os custos com a mesma.

Apesar de desenvolvida especialmente para a avaliação de serviços prestados de forma online por sites de Governo, para avaliar sites de diferentes esferas ou diferentes municípios é provável que adaptações sejam necessárias para uma melhor adequação aos serviços a serem avaliados, ou ainda, à forma como os mesmos são disponibilizados. Além disso, a opção de disponibilizar espaço para que os usuários possam manifestar o motivo de suas avaliações, sejam elas positivas ou não, pode ser algo bastante relevante para que se possa realizar uma análise mais detalhada do que deve ser mantido e do que precisa ser melhorado.

REFERÊNCIAS

ALDERETE, J. L. M. O. Qualidade dos e-serviços oferecidos pelos portais de municípios do oeste do Paraná. 2015. 95 f. Tese (Mestrado em Administração e Negócios). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2015.

ALECRIM, Emerson. **O que é tecnologia da informação?** (TI). Disponível em: <<http://www.infowester.com/ti.php>>. Acesso em: 26 de outubro de 2016.

BELTRAME, M. M.; MAÇADA, Antônio C. G.. Validação de um Instrumento para medir o valor da Tecnologia da Informação (TI) para as organizações. **Revista Organizações em Contexto**, v. 5, n. 9, p. 1-23, 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços** / Departamento de Governo Eletrônico. – Brasília: MP, 2007. 44 p

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC – **Controle de qualidade total**. 8. ed. Belo Horizonte: EDG,1999.

DANTAS, Rosalliny Pinheiro. A importância do princípio da eficiência como princípio da Administração Pública em relação às agências reguladoras. In: *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIV, n. 94, nov 2011. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&%20artigo_id=10703>. Acesso em 11 outubro de 2016.

Dedrick, J., et al. (2003). Information Technology and Economic Performance: A Critical Review of the Empirical Evidence. *ACM Computing Surveys*, v.35, n.1, p.1-28.

DIEESE - BOLETIM DE CONJUNTURA. Disponível em <<http://www.dieese.org.br/boletimdeconjuntura/2016/boletimConjuntura007.pdf>> Acesso em 25 de agosto de 2016.

DO NASCIMENTO, Stefanie Giulyane Vilela; DE ARAÚJO FREIRE, Gustavo Henrique; DIAS, Guilherme Ataíde. A Tecnologia da Informação e a Gestão Pública. **Revista do Mestrado Profissional Gestão em Organizações MPMGOA**, João Pessoa, v.1, n.1, p. 167-182, 2012.

DUARTE, Fernanda da Silveira et al. A CONTRIBUIÇÃO DA TI COMO FERRAMENTA NA GESTÃO DE NEGÓCIOS: UM ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA NO RAMO TECNOLÓGICO LOCALIZADA NO MUNICÍPIO DE DOM PEDRITO/RS. **Tecno-Lógica**, v. 18, n. 2, p. 103-114, 2015.

FACHIN, J.; ROVER, A. J. Governo Eletrônico – **E-GOV**: análise dos serviços disponíveis no portal do Governo do Estado da Bahia . *NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia*, v. 5, n. 2, p. 40-50, 2015.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de Informação**. 7ª Ed. Porto Alegre: Bookman 2014.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z.; MOSCAROLA, J. **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração da Universidade de São Paulo. v35, n.3, p. 105-112, 2000.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (organizadoras). **Métodos de Pesquisa**. 1ª Ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIANESI, Irineu N.; CORRÊA Henrique Luis. **Administração Estratégica de Serviços: operações para a satisfação dos clientes**. 1ª Ed. São Paulo: Atlas, 1994.

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

GÓMEZ, H. G.; BADENES, R. O.; JAIMES, W. A. (2014). **Service quality management based on the application of the ITIL standard**. Dyna. 81 (186), pp. 51-56. August. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0012-73532014000400006&script=sci_arttext&tlng=pt>.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços - a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993

GRÖNROOS, Chrstian. (1983). **Strategic management and marketing in the service sector**. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

HIEN, N. M. A Study on Evaluation of E-Government Service Quality. **International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering**. Vol:8, No:1, 2014

IBGE. Pesquisa sobre: Acesso à Internet e posse de telefone celular para uso pessoal. 2005. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessointernet/default.shtm>> Acesso em 25 de agosto de 2016.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de Marketing – Conceitos, Planejamento e Aplicações À Realidade Brasileira**. 2006, São Paulo: Atlas

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. São Paulo: Atlas, 1994.

Lei 12527 de 18 de novembro de 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm> acesso em 20 de outubro de 2016

LUNARDI, Guilherme Lerch; MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud; BECKER, João Luiz. **Gerenciamento dos investimentos em tecnologia de informação (TI): um estudo baseado em minicasos**. 2012.

MAÇADA, Antônio Carlos Gastaud. **Impacto dos investimentos em Tecnologia da Informação nas variáveis estratégicas e na eficiência dos bancos brasileiros**. 2001. 211 f. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2001.

Ojasalo, Jukka. E-Service Quality: A Conceptual Model. *International Journal of Arts and Sciences*, v.3, p. 127 - 143 (2010)

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

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, vol. 49(Fall), 41-50.

Portal do Governo Eletrônico do Brasil. Disponível em <<http://www.governoeletronico.gov.br/>>. Acesso em 28 de outubro de 2016 às 20h56min.

RODRIGUES, Marta M. Assumpção. **Políticas públicas**. São Paulo: Publifolha, 2010. 94p. (Folha explica).

ROVER, José A.; GALINDO, Fernando. **O Governo Eletrônico e suas Múltiplas Facetas**. Zaragoza: Editora Universidade de Saragoza, 2010.

SMF. Histórico. Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/smf/default.php?reg=4&p_secao=24>. Acesso em 27 de agosto de 2016.

SILVA, R. C. C.; DOS REIS, M. C.. **Pesquisa sobre a utilização das tecnologias da informação e dos recursos de internet: micro e pequenas empresas do comércio varejista de Londrina**. UNOPAR Científica Ciências Jurídicas e Empresariais= Revista de Ciências Jurídicas e Empresariais, v. 9, n. 1, 2015.

SORUM, Hanne. *E-mail Responsiveness in the Public Sector*. **Electronic Government and the Information Systems Perspective**. Munique, p. 63–72, set. 2014

VAZ, José Carlos. **Administração Pública e Governança Eletrônica: possibilidades e desafios para a Tecnologia da Informação**. In: Governo Eletrônico: desafios da participação cidadã. Fortaleza, Anais... Fortaleza: Fundação Konrad Adenauer, Série Debates, nº24, dez 2002.

YANG, Z.; JUN, M.; PETERSON, R. T. Measuring customer perceived online service quality: Scale development and managerial implications", **International Journal of Operations & Production Management**, Vol. 24 p. 1149 – 1174. 2004

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

ZEITHAML, Valarie; BITNER, Mary Jô. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. 2 ed. Porto Alegre. Bookman, 2003.

APENDICE A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Avaliação da qualidade dos e-Serviços da Secretaria Municipal da Fazenda de Porto Alegre-RS

Esta pesquisa tem por objetivo avaliar a qualidade dos e-Serviços (serviços eletrônicos) disponibilizados pelo site da Secretaria Municipal da Fazenda do Município de Porto Alegre.

Baseado nas informações e serviços oferecidos pelo site, bem como, efetuados por e-mail, responda, por favor, às perguntas do formulário a seguir.

Em cada uma das afirmações abaixo, expresse o grau no qual você acredita que este portal (site) tem a característica descrita pela afirmação.

Escolhendo um (1) significa que você Discorda Totalmente que o site tem a característica;

Escolhendo cinco (5) significa que você Concorda Totalmente.

Não há respostas certas ou erradas. O importante neste caso, é sua real percepção em relação aos e-Serviços (serviços eletrônicos) disponibilizados.

EFICIÊNCIA

A estrutura deste site de governo é clara e de fácil orientação

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

O mecanismo de busca disponível neste site de governo é eficaz.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

O mapa deste site de governo é bem organizado.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Este site é personalizado para minhas necessidades

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

A informação exibida neste site de governo é apropriadamente detalhada

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

As informações exibidas neste site de governo são recentes (atualizadas)

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

As informações a respeito do preenchimento dos campos neste site são suficientes

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

CONFIANÇA

Sinto segurança ao informar meus dados de login (nos casos onde se aplica)

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Das informações pessoais solicitadas, somente as essenciais são requeridas para acesso aos serviços

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

As informações fornecidas neste site de governo são arquivadas com segurança

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

As informações fornecidas neste site de governo são usadas exclusivamente para cada serviço solicitado

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

CONFIABILIDADE

Os formulários neste site de governo são baixados em pouco tempo (Download rápido/Tempo de resposta)

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Este site de governo está disponível sempre que preciso

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Este site executa o serviço com sucesso já na primeira solicitação

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

As páginas do site de governo são baixadas rapidamente (carregam rapidamente)

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Os serviços Disponibilizados de forma online (site ou e-mail) são atendidos dentro do prazo.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Este site de governo funciona corretamente com todos os navegadores de internet

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

APOIO AO CIDADÃO

Os servidores mostram interesse em solucionar problemas dos usuários.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Os servidores atendem prontamente aos questionamentos dos usuários.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Os servidores têm o conhecimento para responder às perguntas dos usuários.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

Os servidores têm habilidade para transmitir segurança e confiança.

	1	2	3	4	5	
Discordo Totalmente	<input type="radio"/>	Concordo Totalmente				

CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS

Na sua opinião, qual a importância das quatro características a seguir relacionadas com o site e os e-serviços que eles oferecem.

A facilidade de usar um site de governo e a qualidade de informação por ele fornecidas.

sem importância menos importante importante Muito Importante

A viabilidade e a velocidade de acessar, usar e receber serviços de um site de governo.

sem importância menos importante importante Muito Importante

A facilidade de obter ajuda, quando necessário, ao utilizar um site de governo.

sem importância menos importante importante Muito Importante

O grau em que o cidadão acredita que um site de governo seja seguro contra invasões e proteja suas informações pessoais.

sem importância menos importante importante Muito Importante

PESSOAIS

Com que frequência você utiliza os e-serviços da SMF de Porto Alegre?

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

Quais serviços você mais busca em um site de governo?

- informações Solicitações Outros...

Qual situação te descreve melhor?

- Estudante Desempregado Funcionário do Governo Autônomo Funcionário do setor privado
 Aposentado Outros...

Qual seu sexo?

- Masculino Feminino

Em qual faixa etária você se enquadra?

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

Qual seu grau de instrução?

- Ensino Fundamental Incompleto Ensino Fundamental Completo Ensino Médio Incompleto
 Ensino Médio Completo Superior Incompleto Superior Completo Pós Graduado(a)

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

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

Formulário disponível em <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYw-eNozyM7Vbs-Zratni3WQZolY6d4BeMRVIHBv_diOzymg/viewform?c=0&w=1>