FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISAS EM CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS – FUCAPE

CLÁUDIO ANTONIO AMARAL MORAES

FATORES QUE AFETAM A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E A SUA RELAÇÃO COM A PERCEPÇÃO DE CONFIANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

VITÓRIA
2018

CLÁUDIO ANTONIO AMARAL MORAES

FATORES QUE AFETAM A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E A SUA RELAÇÃO COM A PERCEPÇÃO DE CONFIANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração, na área de concentração Finanças e Estratégia.

Orientador: Prof. Dr. Rogério Dias Correia.

VITÓRIA
2018

CLÁUDIO ANTONIO AMARAL MORAES

FATORES QUE AFETAM A SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA E A SUA RELAÇÃO COM A PERCEPÇÃO DE CONFIANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração, na área de concentração Finanças e Estratégia.

Aprovada em 28 de setembro de 2018.

COMISSÃO EXAMINADORA

_____

Prof. Dr.: ROGÉRIO DIAS CORREIA
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)

_____

Prof. Dr.: DANIEL MODENESI DE ANDRADE
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)

_____

Prof. Dr.: NEYLA TARDIN
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE)

À memória de meu irmão Antonio de Jesus Moraes Filho e de minha mãe Francisca Xista Amaral Moraes.

AGRADECIMENTOS

A Deus Pai Todo Poderoso, pelo dom da vida, por me fazer sentir a sua sabedoria e por fornecer-me sempre o necessário no momento oportuno.

Ao meu pai, Antonio de Jesus Moraes, que tudo empreendeu em prol da educação dos seus cinco filhos, com caráter, ética, fé e muita, muita labuta.

À minha esposa Débora, abelha, alma, sabedoria, ressurreição, vitória, esforço, trabalho, franqueza, verdade e proteção, por estar sempre com o seu apoio ao meu lado.

Aos meus filhos, Ana Beatriz, Leonardo e Gustavo, e minhas netas Carolina e Clarice, pela alegria constante em meu coração.

Aos meus irmãos Marcos, Nizélia e Joana, amigos fiéis, que sempre me estenderam as suas mãos.

Aos dirigentes do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão por proporcionarem o imprescindível apoio nessa jornada.

Aos profissionais da Fucape Business School por fornecerem as condições para a superação de cada desafio que foi apresentado aos mestrandos da turma.

Ao meu orientador, professor Rogério Dias Correia, e ao meu co-orientador, professor Danilo Soares Monte-mor, pelo profissionalismo e serenidade.

Aos novos amigos conquistados que, com união, harmonia, espírito colaborativo e determinação, contribuíram, de forma direta ou indireta, com a trajetória de todos: Márcio, Magno, Sílvio, Celso, Regina, Lereno, Tiago, Bruna, Silvana, Lilian, Gabriel, Paula, Ebenezer, Célia, Jean, Amudsen, Nonato, Estrela, Caio, Isabelle, Sandro, Isaac, Cristiano, Jorge, Caroline e Tocantins.

“A sociedade da transparência busca eliminar todas as relações assimétricas [...]. Transparência e poder não se coadunam muito bem [...]. A exigência por transparência torna-se realmente aguda quando já não há mais confiança.”

(Byung-Chul Han)

RESUMO

Novos paradigmas da gestão incentivam a transparência da administração pública de forma a gerar confiança e promover o *social accountability.* Nesse sentido, a legislação brasileira exige que os portais da transparência contenham informações atualizadas, compreensíveis e de fácil acesso. Sendo assim, o objetivo do presente estudo é investigar a percepção do cidadão quanto à adequação do portal da transparência às suas expectativas, a partir de parâmetros definidos na literatura do *e-government*. Para tanto, elaborou-se um modelo empírico para verificar a relação entre tais fatores e a satisfação do cidadão com o portal, bem como a associação entre essa satisfação e a confiança na administração pública. Foi utilizada uma abordagem quantitativa, com estatística descritiva e multivariada, por meio de pesquisa tipo *survey* com 350 indivíduos. Os resultados indicam que a) a eficácia da informação foi considerada o atributo mais relevante na relação direta com a satisfação, seguido pela informatividade e usabilidade; b) a satisfação com o portal tem impacto direto na confiança na administração; c) a usabilidade no *e-government* não está adequada às gerações digitais e d) as gerações digitais não demonstram satisfação com o portal da transparência.

Palavras-chave: Administração pública; portal da transparência; percepção de confiança.

ABSTRACT

New paradigms of management encourage the transparency of the public administration to generate trust and promote social accountability. In this sense, Brazilian legislation requires transparency portals to contain updated, understandable and easily accessible information. Therefore, the goal of the present study is to investigate the perception of citizens as to the adequacy of the transparency portal to their expectations, from the parameters defined in the e-government literature. To this end, an empirical model was developed to verify the relationship between these factors and the citizen's satisfaction with the portal, as well as its association with confidence in public administration. A quantitative approach was applied, with descriptive and multivariate statistics, through survey research with 350 individuals. The results indicate that a) the effectiveness of information was considered the most important attribute in the direct relation with satisfaction, followed by informativity and usability; b) satisfaction with the portal has a direct impact on confidence in the administration; c) usability in e-government is not suited to the digital generations; and d) digital generations do not show satisfaction with the transparency portal.

Key words: Public administration; transparency portal; perception of trust.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resumo da caracterização da amostra 28
Tabela 2 - Estatística descritiva 29
Tabela 3 - Correlação entre as variáveis 32
Tabela 4 - Teste T de comparação de médias por acessibilidade prévia do portal em ocasião distinta à resposta da pesquisa 33
Tabela 5 - Teste T de comparação de médias por gerações 35
Tabela 6 - Efeitos da usabilidade, informatividade e eficácia na satisfação com o portal da transparência (R-*squared* = 0,7037) 36
Tabela 7 - Efeitos da satisfação com o portal da transparência na percepção de confiança na Administração Pública Federal (R-*squared* = 0,4269) 38

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 10
1 INTRODUÇÃO 10
CAPÍTULO 2 12
2 REFERÊNCIAL TEÓRICO 12
2.1 O NEW PUBLIC MANAGEMENT, A FUNÇÃO ACCOUNTABILITY E O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA 12
2.2 A CONFIANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 14
2.3 USABILIDADE 15
2.4 GRAU DE INFORMATIVIDADE 17
2.5 EFICÁCIA DA INFORMAÇÃO 18
2.6 A SATISFAÇÃO PERCEBIDA COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA 19
CAPÍTULO 3 22
3 METODOLOGIA 22
3.1 COLETA DE DADOS 22
3.2 MODELO 24
CAPÍTULO 4 28
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 28
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA 28
4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA 29
4.3 CORRELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS 32
4.4 TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS 33
4.5 REGRESSÃO LINEAR 36
4.6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS 39
CAPÍTULO 5 41
5 CONCLUSÃO 41
REFERÊNCIAS 44
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOBRE O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA 47
ANEXO A – REPRODUÇÃO DE IMAGEM DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA 49

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

O setor público deve se comportar como um sistema aberto, interagindo e sofrendo a influência social (MILLARD, 2015). Nessa perspectiva, a administração pública tem incrementado a transparência de suas ações, para gerar confiança e promover o *social accountability* (BERTOT *et al*., 2010) por meio da disponibilização de dados de interesse coletivo na internet (LINDERS; WILSON, 2011).

No Brasil, a lei exige que os portais da transparência contenham informação atualizada e de fácil compreensão, além de ferramentas de pesquisa que permitam o acesso e a análise do conteúdo (BRASIL, 2011). Os portais são examinados pelos órgãos de controle que, por meio do Programa Brasil Transparente, orientam sobre os requisitos para o seu desenvolvimento na rede (BRASIL, 2013).

Mas para que as informações possam produzir os efeitos desejados, é preciso observar algumas questões essenciais. Harrison *et al*. (2012) afirmam que as informações disponibilizadas devem permitir que os cidadãos façam algo que eles considerem valioso e importante para que a transparência não se torne uma promessa vazia que não gera confiança. Para Lourenço (2015), a credibilidade da administração pública seria obtida por meio do *design* ou da estrutura adequada dos portais, que viabilizassem a obtenção, pelo cidadão, de informações que possibilitassem o acesso a benefícios sociais ou de qualidade de vida.

Ocorre que estudos revelam que muitos sites de transparência não são adequados. Sandoval-Almazan e Steibel (2013) constataram que o *design* de algns sites, no Brasil e no México, é baseado numa comunicação unidirecional para

atender aos critérios legais. Tal prática não se restringe aos países em desenvolvimento, pois Lourenço (2015) constatou que os portais da Austrália, Canadá, França, Nova Zelândia, Estados Unidos e Reino Unido são meros repositórios de informações que não garantem a efetivação da transparência. Essa impressão é amparada pelo trabalho de Grimmelikhuijsen (2012) que identificou que a sobrecarga de informação contraria a transparência e pode levar à perda de confiança no governo.

Tais estudos empíricos foram efetivados mediante a verificação acerca da adequação dos portais a parâmetros pré-definidos, havendo evidências da carência de pesquisas sobre a satisfação com os portais governamentais a partir da percepção do cidadão. Portanto, há uma lacuna na literatura no sentido de avaliar tal questão. Nota-se, ainda, a oportunidade de pesquisar a associação entre a satisfação do cidadão com o portal e a confiança na administração pública, diante das evidências de inexistência de iniciativas nesse sentido.

Buscando preencher essa lacuna, o objetivo deste estudo é identificar os fatores que influenciam a satisfação do cidadão com os portais da transparência e a relação dessa percepção na confiabilidade na administração pública.

A pesquisa abordou o *accountability* na *New Public Management*, sob a ótica do *e-government,* e os aspectos relativos à confiança no setor público, usabilidade, informatividade, eficácia da informação e satisfação do cidadão.

A presente pesquisa busca contribuir para o estudo da transparência no setor público, por meio do fornecimento de orientação sobre instrumentos de referência para o *disclosure* no governo eletrônico. Preenche uma lacuna no que se refere à percepção do cidadão acerca da satisfação com os portais governamentais e a sua relação com a confiança na administração pública.

Capítulo 2

2 REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 O NEW PUBLIC MANAGEMENT, A FUNÇÃO ACCOUNTABILITY E O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Alcançar eficiência e melhor desempenho (HOOD, 1995) são os objetivos do *New Public Management* (NPM), ao defender a implementação, no setor público, de padrões de gestão da iniciativa privada (LAPSLEY, 2009).

No Brasil, o NPM influenciou a reforma gerencial do setor público, na década de 90, que teve o controle social (*accountability*) como um de seus pilares, aliado à busca por resultados, foco no cliente e maior flexibilidade (MATIAS-PEREIRA, 2008). Tal controle se caracteriza pela possibilidade dos cidadãos monitorarem o desempenho do setor público, por meio de sistemas de acesso a informações públicas, de mecanismos de reclamações e participação em decisões (FOX, 2015).

Em todo o mundo, os governos utilizam a Internet e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para possibilitar esse controle (TURSUNBAYEVA; FRANCO; PAGLIARI, 2017). Tais instrumentos digitais são importantes para alterar positivamente a forma como o governo interage com o público, desenvolve soluções e presta serviços (BERTOT *et al*., 2010), facilitando a prestação de contas, a responsabilização e aferição do desempenho geral do setor público (BERTOT; ESTEVEZ; JANOWSKI, 2016).

Considerados um dos patamares iniciais na escala de maturidade dos serviços públicos digitais (BERTOT; ESTEVEZ; JANOWSKI, 2016), os portais da transparência na internet são priorizados no *e-government* (TURSUNBAYEVA,

FRANCO; PAGLIARI, 2017) e podem funcionar como geradores de influência social sobre o desempenho do setor público (FOX, 2015).

A administração pública no Brasil vem disponibilizando informações à sociedade por meio dos portais da transparência, concretizando um direito fundamental do cidadão (BRASIL, 1988). Porém, isso não significa que haja o controle e empoderamento social previstos com a implementaçao do *e-government* (BERTOT; ESTEVEZ; JANOWSKI, 2016). O simples cumprimento da lei, no que se refere à disponibilização de informações, pode não gerar a sensação de satisfação ou mesmo de confiança na administração pública (HAZELL; WORTHY, 2010).

Nesse contexto, há a necessidade da realização de pesquisas que verifiquem o impacto da transparência do setor público na percepção de satisfação com os portais institucionais que disponibilizam as informações previstas em lei, bem como na confiabilidade do cidadão com a administração pública.

Com esse objetivo, propõe-se o modelo de pesquisa abaixo (Figura 1), que inclui cinco fatores: confiança, satisfação, usabilidade, informatividade e eficácia da informação.

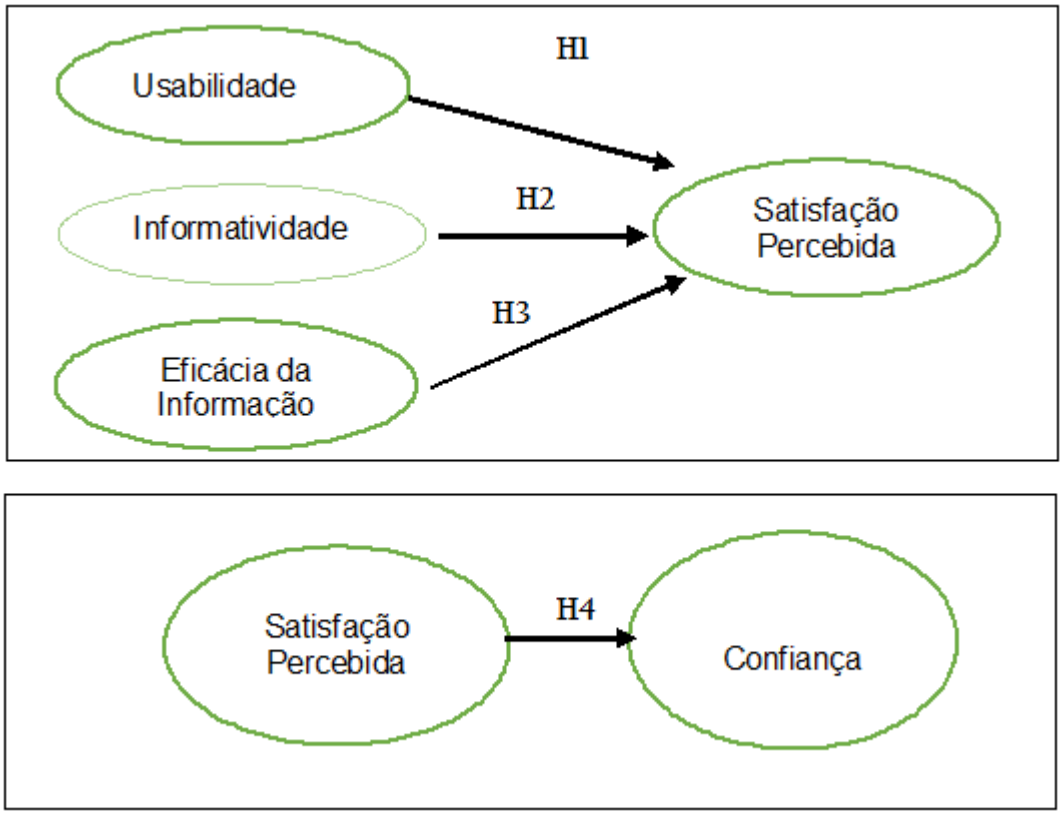


FIGURA 1 : MODELO EMPÍRICO

Fonte: elaborado pelo autor

2.2 A CONFIANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A confiança em instituições públicas integra a regra das sociedades democráticas e pode ser percebida como o julgamento coletivo acerca de atributos de honestidade, competência, benevolência e a satisfação das expectativas do cidadão (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016). A confiança no setor público fortalece o elo entre o ente e o cidadão (VENKATESH; HOEHLE; ALJAFARI, 2017) e possibilita o aprimoramento da reutilização dos instrumentos que levam à percepção desse sentimento (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012).

Teo, Srivastava e Jiang (2008) constataram que a confiança na administração pública está positivamente relacionada à confiança nos *websites* de governo eletrônico. Para esses autores, tal confiança no *e-government* está positivamente

associada à qualidade da informação, qualidade do sistema e qualidade do serviço (intenção de continuar usando o site e satisfação com o site).

Para Valle (2014), a ausência de transparência no exercício da atividade pública pode acentuar a percepção de que os direitos constitucionais não encontram concretização, provocando uma desconfiança quanto ao cumprimento das obrigações institucionais. Assim, obter um alto nível de credibilidade junto à sociedade é um atributo que as organizações vêm almejando na atualidade (COSTA JÚNIOR; COSTA, 2014).

A confiança é um ingrediente necessário para a boa governança que pode levar ao incremento do crescimento econômico (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016). De acordo com esses autores, a obtenção da confiança ocorre a partir de fatores como estrutura normativa, estabilidade da ordem social, transparência e responsabilidade institucional.

Neste estudo, efetua-se uma mensuração da variável confiança percebida, a partir das dimensões de competência e honestidade, adaptando-se os conceitos de Davoudpour e Rezapour (2016). Para esses autores, a competência refere-se à precepção de que a instituição é capaz, eficaz, habilidosa ou profissional em suas decisões, enquanto a honestidade implica na percepção de que a organização é fiel aos seus compromissos e comunica a verdade.

2.3 USABILIDADE

Estudos demonstram que os usuários *on-line* esperam encontrar *sites* com facilidade de uso e cuja qualidade eleve a possibilidade de sua reutilização. É necessário identificar as necessidades de seus usuários *online* não só em termos de

usabilidade e *design*, mas também em termos de serviços oferecidos (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012).

Venkatesh, Hoehle e Aljafari (2017) definiram cinco dimensões estatisticamente significantes em termos de satisfação do cidadão com o *website* que aumentam a probabilidade de prosseguir no seu uso: *hardware* e *software, homepage*, tela, rolagem de página e experiência de usuário.

Belanche, Casaló e Guinalíu (2012) afirmam que as organizações não devem focar em *design* de *websites* complexos, mas em estruturas simples e de fácil utilização e compreensão pelo usuário. Por outro lado, problemas de *design* no portal podem afetar negativamente a experiência de navegação e o acesso ao conteúdo, o que reflete na insatisfação do usuário (VENKATESH; HOEHLE; ALJAFARI, 2017)

Bertot, Estevez e Janowski (2016) afirmam que os sites devem fornecer mapas visuais, pesquisa avançada e acesso a dados abertos. Venkatesh, Hoehle e Aljafari (2017) recomendam que seja adotado um *design* adaptado a qualquer resolução de tela, *links* para fontes e materiais, mecanismos que demonstrem facilmente o progresso de navegação, informações de ajuda úteis e inteligíveis e a construção de homepage em que o usuário possa visualizar toda a informação sem necessidade de efetuar rolagem de página.

Nesta pesquisa, adota-se a abordagem da usabilidade para o governo eletrônico proposta por Venkatesh, Hoehle e Aljafari (2017) e Belanche, Casaló e Guinalíu (2012), com base nas características de facilidade de compreensão da sua estrutura, funções, interface e conteúdos; simplicidade de uso; velocidade com que pode ser encontrado o que o usuário busca; facilidade percebida de navegação em termos de tempo exigido, ação necessária para obter os resultados desejados e a

capacidade de controlar o que é executado e de se localizar no site a qualquer momento.

Assim, propõe-se verificar a existência de uma associação entre percepção de usabilidade e percepção de satisfação com o *website* a partir das dimensões de *hardware* e *software, homepage*, tela, rolagem de página e experiência de usuário, confome a hipótese a seguir delineada.

H1. Havendo aumento da usabilidade percebida do *website*, também será incrementada a percepção de satisfação com o portal da transparência.

2.4 GRAU DE INFORMATIVIDADE

A informatividade é uma característica do ambiente *web* relacionada com a capacidade em disponibilizar informações que facilitem o processo de busca e avaliação nesse ambiente. O *website* tem que ser percebido pelo usuário como inteligente, engenhoso e útil (CHEN; WELLS, 1999; RICHARD, 2005; KIM, 2010).

Gao e Bai (2014) apontam que são as informações ricas e úteis contidas em *websites* de comércio *on line* que levam à percepção dos consumidores de que são engenhosos e interessantes, aumentando a sua atenção nesses ambientes virtuais.

Na presente pesquisa utiliza-se a escala referente ao construto elaborado por Chen e Wells (1999) devidamente adaptado de acordo com a proposta de Gao e Bai (2014). Esses estudos, ao validá-lo, revelaram que a informatividade é um fator relevante na constituição do ambiente *web* e que promove respostas sociais e psicológicas positivas do usuário do *website*, podendo ser mensurada a partir das variáveis de compreensibilidade, profissionalismo, engenhosidade e utilidade.

Dessa forma, propõe-se verificar a existência de uma relação entre grau de informatividade e a percepção de satisfação com o *website*, confome a seguinte hipótese:

H2. O grau de informatividade percebida do *website* está positivamente associado com a satisfação com o mesmo.

2.5 EFICÁCIA DA INFORMAÇÃO

Para Fox (2015), há um otimismo generalizado de que grandes quantidades de dados acessíveis ao público promoverão necessariamente a boa governança. Na realidade, o adequado uso de informações é fundamental para que um cidadão seja incentivado a tornar-se um agente social ativo (MEDEIROS NETO, 2017).

Nesse sentido, os portais da transparência, como instrumentos de diálogo do Estado com a sociedade, não podem se restringir a um mero repositório de dados públicos, como pontuam Santos e Ferreira Júnior (2017). Para esses pesquisadores, o cidadão precisa entender as informações e o desafio é converter as informações em comunicação efetiva e de credibilidade (COSTA JÚNIOR; COSTA, 2014).

Na análise de Bertot, Stevez e Janowski (2016), a administração pública tem o dever de fornecer dados em múltiplos formatos. Gruman (2012) aponta a necessidade de ser utilizada uma linguagem cidadã como forma de superação das dificuldades relacionadas à baixa escolarização da população, ao analfabetismo digital e ao “hermetismo da linguagem técnica”.

Gao e Bai (2014) definiram características da eficácia da informação: conveniência, exatidão, tempestividade, integridade, atualidade e relevância. Para eles, quando as informações do *website* correspondem aos objetivos do usuário,

este denvolve uma atitude favorável. Assim, utiliza-se a escala por eles proposta, para se verificar a existência de uma relação entre a eficácia da informação e a percepção de satisfação com o portal da transparência confome a seguinte hipótese:

H3. O grau de eficácia da informação percebida no *website* está positivamente associado com a satisfação com o mesmo.

2.6 A SATISFAÇÃO PERCEBIDA COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

No âmbito da governança pública, é crucial verificar o juízo de valor dos usuários acerca dos serviços ofertados, tendo em vista que a satisfação é significativamente relevante como mediador da relação entre transparência e confiança do cidadão (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016).

No que se refere às relações *on line*, *websites* têm sido pesquisados na relação B2C (*Business-to-consumer*), sendo constatada a influência de elementos do site na satisfação dos consumidores e na intenção de usá-lo (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012). Há poucos trabalhos que efetivam a busca acerca da satisfação dos cidadãos com portais públicos que prestam serviços e não que os mercatilizem (VENKATESH; HOEHLE; ALJAFARI, 2017). Portanto, é necessária a efetivação de pesquisas acerca da relação G2C (*Government to citizen*) que possam contribuir para verificar a satisfação do cidadão com tais iniciativas (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016).

De acordo com Gao e Bai (2014), a satisfação em *websites* de compra é definida como uma avaliação afetiva acerca da experiência do cliente com o consumo *on line*. Nesse contexto virtual, os usuários detêm expectativas de que irão encontrar facilidades para a realização de suas compras (BELANCHE; CASALÓ;

GUINALÍU, 2012). Esse Modelo de Confirmação de Expectativas (ECM) foi aplicado extensivamente para entender a satisfação dos consumidores e sua intenção de novamente efetuar a compra, com base no paradigma da conformidade/desconformidade, como aponta Chong (2013). O autor propôs a utilização conjunta com o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), para a avaliaçao da satisfação com o *m-commerce*, concentrando-se na usabilidade, no prazer e na facilidade de uso percebida, além do desempenho e utilidade percebida.

Segundo Chong (2013), o *m-commerce* se configura com a utilização do acesso de celulares a redes mediadas por computador com a ajuda de dispositivos móveis, para transações monetárias, utilização de jogos móveis, publicidade móvel e outros serviços *on line*. Neste estudo, fez-se uma adaptação da proposta, com a adoção do método de regressão linear, utilizando-se a escala referente ao construto proposto por Teo, Srivastava, Jiang (2008) para se verificar a percepção de satisfação do cidadão com o serviço obtido junto ao portal da transparência. A referência são as suas expectativas relativas a desempenho, esforço exigido e existência de facilitadores no uso da tecnologia no governo eletrônico. Propõe-se verificar, ainda, os efeitos diretos da satisfação na confiança, conforme hipótese 4:

H4. Aumentando a satisfação percebida pelo cidadão com o portal da transparência, também será incrementada a percepção de confiança na administração pública.

O Quadro 1 apresenta, sucintamente, a definição dos fatores investigados no presente estudo para avaliar a relação entre a percepção de satisfação com os portais da transparência e a confiança na administração pública.

Variável	Definição	Autor
Confiança	Julgamento subjetivo e coletivo de que o governo ou seu serviço público é competente, honesto e cumpridor dos compromissos no atendimento às necessidades dos cidadãos.	Davoudpour; Rezapour (2016)
Usabilidade	O grau em que o usuário percebe os seguintes aspectos no *website:* a) facilidade de compreensão da estrutura, suas funções, interface e conteúdos; b) simplicidade de uso em suas etapas iniciais; c) velocidade com que pode ser encontrado o que busca; d) facilidade percebida de navegação em termos de tempo exigido e ação necessária para obter os resultados desejados; e e) capacidade de controlar o que é executado e de se localizar no site em qualquer momento.	Belanche; Casaló; Guinalíu (2012)
Informatividade	A capacidade de um website em disponibilizar um montante de informações úteis que facilitem o processo de busca e avaliação do seu conteúdo, passando o site a ser percebido como informativo, inteligível, profissional, engenhoso e útil.	Gao; Bai (2014)
Eficácia da informação	É a informação qualificada pelos atributos de exatidão, atualização, integridade, relevância e pertinência ao ser fornecida aos usuários do *website*.	Gao; Bai (2014)
Satisfação	Reação afetiva de avaliação que emerge como resposta da percepção, pelo cidadão, acerca da diferença entre o que foi recebido e as suas expectativas com o desempenho, o esforço e as condições facilitadoras no uso de tecnologia do governo eletrônico.	Teo; Srivastava; Jiang (2008)

QUADRO 1: DEFINIÇÕES DAS VARIÁVEIS AVALIADAS
Fonte: Elaborado pelo autor

Capítulo 3

3 METODOLOGIA

3.1 COLETA DE DADOS

Para alcançar o objetivo estabelecido neste trabalho, foi utilizado um modelo empírico aferido por meio de uma pesquisa quantitativa, descritiva, com corte transversal, a partir de dados primários e subjetivos. A confiabilidade da medida foi garantida pela adoção dos itens da pesquisa a partir de literatura anterior com redação ajustada para corresponder ao contexto e ao público-alvo.

A população habilitada para participar desta pesquisa foram os eleitores brasileiros com idade entre 16 e 70 anos de idade. São estes indivíduos que detém o status de cidadão (BRASIL, 1998) e a quem são destinados os portais da transparência de forma a lhes permitir o acesso a informações importantes (HARRISON *et al.,* 2012) e o exercício do controle social (FOX, 2015).

Foi adotada amostragem por conveniência, constituída em sua maioria, por servidores públicos da rede federal de educação profissional e tecnológica, professores, pesquisadores, profissionais das áreas da comunicação, contabilidade, administração, trabalhadores do sistema financeiro e integrantes de partidos políticos e movimentos sociais. A amostra final contém 350 indivíduos, acessados por meio não probabilístico e de forma aleatória. Os dados foram coletados entre os dias 07.12.2017 e 17.01.2018, por meio de uma pesquisa tipo *survey,* com utilização de um questionário eletrônico encaminhado à amostra por meio de correio eletrônico e das redes sociais *WhatsApp, Facebook, Twitter* e *Instagram. O instrumento*

estruturado e auto preenchível foi elaborado com a ferramenta *google docs* e teve o seu acesso possibilidado por meio de um *link online.*

O questionário (Apêndice A) iniciou-se com uma apresentação do pesquisador e a explicação sobre a finalidade acadêmica da pesquisa. Em seguida foi disponibilizado um *link* de acesso ao portal da transparência do governo federal (Anexo A). O questionário se inicia com duas questões de controle, para identificar a condição de eleitor do participante e para identificar se o respondente já teria acessado o portal da transparência em outra ocasião, anteriormente à pesquisa.

A segunda parte do questionário é composta por 30 perguntas com a finalidade de avaliar seis construtos, divididas da seguinte forma: 10 relativas à confiança (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016), 7 sobre usabilidade (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012), 5 sobre informatividade (GAO; BAI, 2014), 4 sobre eficácia da informação (GAO; BAI, 2014) e 4 sobre satisfação (TEO; SRIVASTAVA; JIANG, 2008), conforme apresentado no Quadro 1.

As afirmativas foram estruturadas com uso da escala *Likert* (1 – discordo totalmente, 2 – discordo parcialmente, 3 – nem concordo, nem discordo, 4 – concordo parcialmente, 5 – concordo totalmente), para mensurar a relação das variáveis. Os construtos utilizados decorrem de uma adaptação realizada a partir de pesquisas anteriores que abordam o comportamento de usuários de sites de compras *on line*.

O questionário foi finalizado com sete questões de caracterização sócio demográfica dos respondentes (gênero, faixa etária, estado civil, escolaridade, renda mensal familiar, etnia e o tipo de hardware utilizado para o acesso).

Para validação do instrumento de coleta de dados, efetivou-se um pré-teste com 10 respondentes, com o encaminhamento de 05 questionários via *e-mail* e outros 05 por meio do *whatsapp.* No processo de validação, verificou-se a necessidade de ajustes relativos à semântica. Feitos tais ajustes, o instrumento de coleta foi disponibilizado aos respondentes. O Quadro 2 apresenta os atributos e as afirmações testadas.

Foram obtidas 350 respostas, com 3 descartes em função dos respondentes afirmarem não possuírem título de eleitor. Outros 38 indivíduos não responderam a todas as questões, inclusive acerca da caracterização socioeconômica, tendo 309 observações sido consideradas válidas para a análise.

3.2 MODELO

Os dados coletados foram registrados com a utilização do *software Stata Statistics/Data Analysis*. Foram utilizados dados numéricos para representar, de modo direto, as percepções subjetivas de cada indivíduo em relação aos fatores estudados, em formatação adequada para análise estatística conforme propõem Hair Jr *et al* (2005) e Levine (2008). Adotaram-se as seguintes análises quantitativas: estatística descritiva; análise de correlação entre as variáveis, teste-t e duas regressões lineares.

Mediante a utilização da estatística descritiva, alcançaram-se as médias e desvio padrão de cada variável, com o propósito de identificar predisposições nas respostas que poderiam prejudicar a totalidade dos dados. As estatísticas descritivas apontaram a percepção dos cidadãos em relação aos indicadores. Investigaram-se, por meio das análises, as relações e robustez da relação entre as variáveis independentes (usabilidade, informatividade e eficácia da informação) e a

dependente (satisfação). Em seguida, adotou-se o mesmo procedimento tendo a satisfação como variável independente e a confiança como dependente.

Com o objetivo de controlar algumas particularidades dos indivíduos, efetuaram-se testes de diferenças de média comparando os resultados obtidos utilizando-se as variáveis acessibilidade anterior e geração. O controle de acessibilidade junto aos respondentes buscou verificar se os respondentes já haviam acessado o portal da transparência em outra ocasião, anteriormente à pesquisa, ou se o acessaram pela primeira vez durante a pesquisa. Foi efetuada, ainda, uma análise de acordo com a diferença geracional, tendo em vista as diferentes aptidões que apresentam no relacionamento com a tecnologia.

Na sequência, foram realizados testes de regressão, baseados nos estudos apontados na presente pesquisa, com o propósito de verificar, estatisticamente, com 95% de confiança, a existência de relações significativas entre as variáveis independentes, definidas no Quadro 1, usabilidade (USA), informatividade do site (INF) e a eficácia da informação nele existente (EFI), como preditoras e explicativas do comportamento da variável dependente satisfação do cidadão com os portais da transparência (SAT), conforme aplicação da equação de regressão a seguir descrita.

$$Satisfação = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \sum_i^8 \beta_i \, Controles_i + \epsilon$$

Em que X_1 = Usabilidade, X_2 = Informatividade e X_3 = Eficácia da informação.

$\sum_i^8 \beta_i \, Controles_i$ representa o somatório das variáveis de controle socioeconômicas constantes da Tabela 1 e $\mathcal{E}$ representa o erro padrão.

Em seguida, verificou-se a relação direta entre satisfação (SAT) e a percepção de confiança na Administração Pública (CONFI), conforme aplicação da equação de regressão a seguir descrita.

$$Confiança = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \sum_i^8 \beta_i \, Controles_i + \epsilon$$

Em que X1 = Satisfação com o portal.

$\sum_i^8 \beta_i \, Controles_i$ representa o somatório das variáveis de controle socioeconômicas constantes da Tabela 1 e $\mathcal{E}$ representa o erro padrão.

Foi efetuada, também, a avaliação do ajuste geral da regressão, mediante o valor apresentado pelo R-squared (coeficiente de determinação) para quantificar o percentual que mensura tal relação.

Variável	Escalas	Referência
Confiança	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é qualificada.	Davoudpour; Rezapour (2016)
	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é eficiente.	
	Após o uso do portal, sinto-me muito confiante quanto às habilidades de organização da administração pública federal.	
	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal cumpre seu dever de forma profissional e com êxito.	
	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal cumpre com os seus compromissos.	
	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é íntegra.	
	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é autêntica.	
	Após o uso do portal, sinto confiança na administração pública federal.	
	Após o uso do portal, concluo que a maioria das pessoas tem confiança na administração pública federal.	
	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal se preocupa com o bem-estar dos cidadãos.	
Usabilidade	Nesse portal foi tudo fácil de entender.	Belanche; Casaló; Guinalíu (2012)
	O portal foi simples de usar, mesmo usando na primeira vez.	
	Foi fácil encontrar as informações que eu precisava no portal.	
	A estrutura e o conteúdo do portal foram fáceis de entender.	
	Foi fácil navegar pelo portal.	

	A organização dos conteúdos do portal tornou fácil você se localizar ao navegar.	
	Após navegar no portal, você sentiu que teve o controle em relação ao que podia nele fazer.	
Informatividade	O portal é esclarecedor.	Gao; Bai (2014)
	O portal disponibilizou muitos recursos.	
	O portal foi prático	
	O portal é profissional	
	O portal fornece informações úteis.	
Eficácia da informação	O portal fornece informações completas.	Gao; Bai (2014)
	O portal fornece informações com exatidão.	
	O portal fornece informações relevantes.	
	O portal fornece informações atualizadas.	
Satisfação	Você acha que o site atende às suas necessidades de transparência adequadamente?	Teo; Srivastava; Jiang (2008)
	Você acha que o site satisfaz às suas necessidades de transparência de forma eficiente?	
	Você acha que o site satisfaz as suas necessidades de transparência de forma efetiva?	
	Em geral, você ficou satisfeito com o site?	

QUADRO 2: ESCALAS QUE MENSURAM AS CARACTERÍSTICAS DAS VARIÁVEIS INVESTIGADAS

Fonte: Elaborado pelo autor.

Capítulo 4

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Conforme apresenta a Tabela 1 abaixo, resta evidenciado que a maioria corresponde ao público detentor de formação educacional elevada, estabilidade financeira, com maior presença no ambiente da internet e que já conhecia, previamente, o portal da transparência do governo federal. Diante de tais características, infere-se que a amostra é qualificada e detém, em tese, condições de compreender e avaliar o portal da transparência – o que se considera necessário para o exercício do controle social.

TABELA 1: RESUMO DA CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

QUESTÕES	DESCRIÇÃO	QTDE	%
Título De Eleitor	Sim	309	99,0
	Não	3	1,0
	Total	**312**	**100,0**
Acesso Prévio Ao Portal	Sim	231	74,0
	Não	81	26,0
	Total	**312**	**100,0**
Gênero	Feminino	122	39,1
	Masculino	190	60,0
	Total	**312**	**100,0**
Estado Civil	Solteiro	108	34,6
	Casado	157	50,3
	Separado	4	1,3
	Divorciado	18	7,0
	União estável	22	5,8
	Viúvo	3	1,0
	Total	**312**	**100,0**
Geração	Antes de 1945	1	0,3
	Entre 1945 a 1961	26	8,3
	Entre 1962 a 1977	110	35.3
	Entre 1978 a 1994	136	43,6
	Entre 1995 a 2009	39	12,5
	Total	**312**	**100,0**

Escolaridade	Ensino Fundamental	3	1,0
	Ensino Médio/Técnico	47	15,1
	Ensino Superior	71	22,7
	Pós-Graduação	185	59,3
	Outros	6	1,9
	Total	**312**	**100,0**
Renda Mensal Familiar	Até 3 salários mínimos	45	14,4
	De 3 a 10 salários mínimos	164	52,6
	De 10 a 20 salários mínimos	82	26,3
	Acima de 20 salários mínimos	21	6,7
	Total	**312**	**100,0**
Etnia	Preto	36	11,5
	Pardo	147	47.1
	Branco	125	40,1
	Amarelo	4	1,3
	Indígena	0	0,0
	Total	**312**	**100,0**
Plataforma De Acesso	Computador	134	43,0
	Notebook	79	25,3
	Tablet	0	0,0
	Celular	99	31,7
	Total	**312**	**100,0**

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo software Stata Statistics

4.2 ESTATÍSTICA DESCRITIVA

A estatística descritiva dos construtos propostos no modelo da pesquisa apresentou os resultados abaixo.

TABELA 2: ESTATÍSTICA DESCRITIVA

Itens dos Construtos	Número Respondentes	Média	Desvio Padrão	1º Quartil	3º Quartil
CONF1	309	3,10	1,05	2	4
CONF2	309	2,83	1,04	2	4
CONF3	309	2,71	1,09	2	4
CONF4	309	2,73	1,10	2	4
CONF5	309	2,76	1,10	2	4
CONF6	309	2,54	1,09	2	3
CONF7	309	2,67	1,07	2	3
CONF8	309	2,56	1,19	2	4
CONF9	309	2,35	1,17	1	3
CONF10	309	2,56	1,16	2	3
CONF	**309**	**2,68**	**0,93**	**2**	**3,4**
USA1	309	3,14	1,21	2	4
USA2	309	3,19	1,23	2	4

USA3	309	3,15	1,18	2	4
USA4	309	3,19	1,20	2	4
USA5	309	3,32	1,16	2	4
USA6	309	3,17	1,13	2	4
USA7	309	3,07	1,15	2	4
USA	**309**	**3,18**	**1,06**	**2,43**	**4**
INF1	309	3,23	1,07	2	4
INF2	309	3,26	1,06	3	4
INF3	309	3,07	1,10	2	4
INF4	309	3,43	1,05	3	4
INF5	309	3,86	1,03	3	5
INF	**309**	**3,37**	**0,89**	**2,80**	**4**
EFI1	309	3,14	1,07	2	4
EFI2	309	3,14	1,04	3	4
EFI3	309	3,73	1,02	3	4
EFI4	309	3,36	1,04	3	4
EFI	**309**	**3,34**	**0,90**	**2,75**	**4**
SAT1	309	3,07	1,08	2	4
SAT2	309	3,05	1,09	2	4
SAT3	309	2,98	1,10	2	4
SAT4	309	3,23	1,05	3	4
SAT	**309**	**3,08**	**1,01**	**2,25**	**4**

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo *software Stata Statistics*

Considerando-se a escala *Likert* utilizada de 1 a 5, observou-se que a média da maioria dos atributos foi levemente alta: eficácia da informação (M=3,34), informatividade (M=3,37), usabilidade (M=3,18) e satisfação com o portal (M=3,08). A informatividade obteve o menor desvio padrão (DP=0,89), juntamente com o construto eficácia da informação (DP=0,90). E a usabilidade apresentou o maior desvio padrão da amostra (DP=1,06) seguido de perto pelo índice apontado para satisfação (DP=1,01). Enquanto isso, confiança na administração pública (M=2,68) obteve a menor média encontradas na amostra e o 3º menor índice de desvio padrão (DP=0,93).

Ao se analisar as 30 variáveis, constatou-se que as 4 médias mais altas são relacionadas à eficácia da informação (M=3,73 para relevância e M=3,36 para atualidade) e informatividade (M=3,86 para utilidade e M=3,43 para profissionalismo). As quatro variáveis mais baixas se relacionam com o atributo da

confiança: confiança geral (M=2,35), integridade (M=2,54), preocupação com o bem-estar dos cidadãos (M=2,56), confiança individual (M=2,56) e autenticidade (M=2,67).

Verificou-se, ainda, que a totalidade das variáveis do construto satisfação mantiveram-se muito próximo da média da escala *Likert* de 5 pontos: M=3,07 em adequação, M=3,05 em eficiência, M=2,98 em efetividade e M=3,23 em satisfação geral.

O desvio padrão foi mais alto para as variáveis relativas a usabilidade (DP=1,23 para simplicidade de uso na primeira vez; DP=1,21 para facilidade total de compreensão, DP=1,20 para estrutura e conteúdo de fácil compreensão e DP=1,18 para facilidade de localização de informações buscadas). Os menores índices de desvio padrão foram encontrados nas variáveis concernentes a eficácia da informação (DP=1,02 para relevância da informação e DP=1,04 para exatidão e atualidade) e informatividade (DP=1,03 para utilidade).

Os resultados obtidos até o momento sugerem que, para a presente amostra, existe uma maior percepção de que a eficácia da informação e a informatividade estão presentes no portal da transparência do governo federal. Infere-se, ainda, que se destacam, em relação ao conteúdo do portal, as características de atualidade e relevância da informação. São destacados, também, o profissionalismo com que foi projetado o portal, a utilidade das informações e a variedade de recursos disponíveis.

Tal constatação, a princípio, aponta no sentido de existir uma conformidade do portal com a lei (BRASIL, 2011). Revela, ainda, a existência de características relativas à organização da informação nos sítios eletrônicos preconizadas pela

literatura como ingredientes necessários para que haja o envolvimento do público e a intenção de uso (CHEN, WELLS, 1999; GAO, BAI, 2014).

4.3 CORRELAÇÕES ENTRE AS VARIÁVEIS

O teste de correlação, com nível de confiança de 99%, evidenciou uma correlação entre as variáveis independentes usabilidade, informatividade e eficácia com a satisfação e a confiança, conforme a seguir demonstrado.

TABELA 3: CORRELAÇÃO ENTRE AS VARIÁVEIS

	Confiança	**Usabilidade**	**Informatividade**	**Eficácia**	**Satisfação**
Confiança	1,00				
Usabilidade	0.5041*	1,00			
Informatividade	0.5499*	0.7919*	1,00		
Eficácia	0.4839*	0.6560*	0.7912*	1,00	
Satisfação	0.6023*	0.7380*	0.7743*	0.7290*	1,00

*significante a 1%

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo *software Stata Statistics*

Pelos dados, constata-se que é forte a correlação entre informatividade (0,7743), usabilidade (0,7380) e eficácia (0,7290) na relação com a satisfação (MUKAKA, 2012). Quando tais relações são verificadas diretamente com a variável confiança, a estimativa se configura de forma moderada quando se trata de informatividade (0,5499) e usabilidade (0,5041), passando a uma característica de fraqueza quando se trata de eficácia da informação (0,4839).

Por fim, ao se analisar a relação direta entre a satisfação com o portal da transparência e a confiança, restou demonstrado que tal liame é moderado (0,6023).

Ao se avaliar tais resultados com as médias e desvio padrão analisados anteriormente, há indícios de que, para a presente amostra, a eficácia da informação e a informatividade são atributos relevantes na relação com a satisfação do cidadão

com o portal da transparência. Tal constatação demonstra a consistência de estudos anteriores realizados por GAO, BAI (2014).

4.4 TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS

Para analisar as diferenças de percepções entre os indivíduos que já haviam acessado, em outra ocasião, o portal e aqueles que nunca o tinham acessado, foi realizada uma comparação de média que pode ser visualizada na Tabela 4.

Para se verificar se a diferença era significativa, foi definido um ponto de corte, um limite para a confiança desejada na estimativa, definida em 95% (<0,05). Extrai-se do resultado que não foram identificadas, com 95% de confiança, diferenças significativas entre os dois grupos distintos quanto aos atributos confiança (p=0,1442) e satisfação (p=0,0964).

TABELA 4: TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS POR ACESSIBILIDADE PRÉVIA DO PORTAL EM OCASIÃO DISTINTA À RESPOSTA DA PESQUISA

	Sem acesso prévio	**Com acesso prévio**	**p-valor**
Atributo	**Média/Desvio padrão**	**Média/Desvio padrão**	**Pr (|T|) > (|t|)**
Confiança	2,81 / 1,01	2,63 / 0,89	0,1442
Usabilidade	**3,38** / 1,04	3,10 / 1,06	**0,0429**
Informatividade	**3,57** / 0,88	3,29 / 0,88	**0,0173**
Eficácia	**3,51** / 0,90	3,28 / 0,88	**0,0493**
Satisfação	3,24 / 1,06	3,02 / 0,98	0,0964

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo *software Stata Statistics*

De acordo com o p-valor apresentado pela diferença das médias dos atributos usabilidade (p=0,0429), informatividade (p=0,0173) e eficácia da informação (p=0,0493), chegou-se à conclusão, com 95% de confiança, de que a percepção dos integrantes da amostra, acerca da presença dessas características é, em média, significativamente maior (M=3,38 para usabilidade, M=3,57 para informatividade e

M=3,51 para eficácia da informação) entre os cidadãos que acessaram o portal pela primeira vez durante a presente pesquisa, comparativamente com aqueles que já o haviam acessado entre outra ocasião (M=3,10 para usabilidade, M=3,29 para informatividade e M=3,28 para eficácia da informação). Ou seja, para quem não conhecia, anteriormente, o portal da transparência, o mesmo transpareceu apresentar informações ricas e úteis, com facilidade no processo de busca e navegação (CHEN; WELLS, 1999; RICHARD, 2005; BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012).

E isto teria proporcionado, na primeira incursão pelo portal, uma experiência agradável e emocionalmente positiva (CHONG, 2013). Tal situação poderia ser explicada, em tese, pela conjunção com os anseios dos cidadãos da amostra por um maior acesso à informação institucional (TURSUNBAYEVA; FRANCO; PAGLIARI, 2017) anteriormente não satisfeitos. Teria ocorrido, assim, o despertar do interesse exploratório dos incipientes usuários, por meio de um comportamento mais ativo (SONG; CHO; KIM, 2017). Com efeito, a primeira experiência de visibilidade dos dados estaria rompendo com a suspeição, tão atual, decorrente da ausência de transparência (HAN, 2017).

O teste também foi aplicado para comparar, com um limite de confiança a 95%, a diferença entre a percepção das gerações X (nascidos entre 1962 e 1977) e Y (1978-1994), tendo em vista terem maior participação em ambientes *on line* (SONG; CHO; KIM, 2017).

Nesta pesquisa, o maior percentual de respondentes se concentrou no referido grupo: 110 de integrantes da geração “X” (35,3%) e 136 da geração “Y” (43,6%), como pode ser visualizado na Tabela 1. De acordo com os estudos de

Song, Cho e Kim (2017), a geração X representa um quarto da população adulta, enquanto a geração Y corresponde a quase 30%.

Ressalte-se que as demais gerações não foram consideradas no referido teste, tendo em vista o baixo número de observações obtidas: 26 para *baby boomer* (8,3%) e 39 para geração "Z" (12,5%). Os *baby boomers (*nascidos entre 1945 e 1961) não mantém uma relação muito próxima com as tecnologias digitais, enquanto a geração Z (1995-2009) é adepta da agilidade e detém grande capacidade de assimilação das transformações tecnológicas (SANTOS, 2014).

Os resultados podem ser visualizados na Tabela 5 e sugerem, com 95% de confiança, que houve, em média, uma significativa percepção de usabilidade do portal da transparência muito maior entre os cidadãos da geração X (M=3,32) comparativamente com os integrantes da geração Y (M=3,04), tendo em vista o p--valor=0,0391. De acordo com esses dados (e o p-valor=0,0421) a geração X também deteve uma percepção muito maior, em média, de satisfação com o portal (M=3,24), comparativamente com a geração Y (M=2,99). Não foram identificadas diferenças significativas entre os dois grupos distintos quanto aos atributos confiança (p=0,3086), informatividade (p=0,1916) e eficácia (p= 0,1737).

TABELA 5: TESTE T DE COMPARAÇÃO DE MÉDIAS POR GERAÇÕES

	Geração X	**Geração Y**	**p-valor**
Atributo	**Média / Desvio padrão**	**Média / Desvio padrão**	**Pr (|T|) > (|t|)**
Confiança	2,75 / 0,98	2,63 / 0,86	0,3086
Usabilidade	**3,32** / 1,04	3,04 / 1,05	**0,0391**
Informatividade	3,45 / 0,90	3,30 / 0,85	0,1916
Eficácia	3,45 / 0,93	3,29 / 0,85	0,1737
Satisfação	**3,24** / 0,98	2,99 / 0,97	**0,0421**

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo *software Stata Statistics*

Tal cenário se harmoniza com a característica de "nativos digitais" dos integrantes da geração Y (SONG; CHO; KIM, 2017). Com efeito, tendo em vista a sua ampla intimidade com a tecnologia e a facilidade em se engajar em ambientes

multimídia (SONG; CHO; KIM, 2017), infere-se que os integrantes da amostra da geração Y detiveram uma melhor percepção acerca de eventuais deficiências do portal, em sua estrutura e facilidade de uso, comparativamente com outros *websites.*

4.5 REGRESSÃO LINEAR

Na primeira regressão (Tabela 6), considerando o modelo com controle, constatou-se que 70,3% do comportamento da variável dependente satisfação é explicado, com 95% de confiança, pelas variáveis independentes usabilidade, informatividade e eficácia, tendo em vista que o p-valor de cada relação é inferior a 0,05.

TABELA 6: EFEITOS DA USABILIDADE, INFORMATIVIDADE E EFICÁCIA NA SATISFAÇÃO COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA (R-*squared* = 0,7037)

CONSTRUTO	**Coeficiente**	**Desv. P.**	**P > | Z |**	**Coeficiente**	**Desv. P.**	**P > | Z |**
Usabilidade	0,29***	0,580	0,000	0,26***	0,059	0,000
Informatividade	0,33***	0,831	0,000	0,32***	0,885	0,000
Eficácia	0,32***	0,717	0,000	0,35***	0,749	0,000
Constante	-0,75***	0,122	0,539	-0,66***	0,285	0,021
Gênero	Sem Controles			Com Controles		
Geração						
Estado Civil						
Renda						
Etnia						
Plataforma						
R^2	0,6718			0,7037		
N	309			309		

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo *software Stata Statistics*

Dessa forma, considerando os resultados do modelo, com as variáveis de controle, a equação da regressão adotaria o seguinte formato: escore de satisfação = 0,26 usabilidade + 0,32 informatividade + 0,35 eficácia.

Isso significa que a cada incremento em uma unidade no *score* de usabilidade resulta, em média, em um aumento de 0,26 no score de satisfação e assim, sucessivamente, para cada preditor. Constatou-se, ainda, que a relação de maior significância com a variável dependente satisfação se efetivou com o preditor eficácia da informação (0,35), enquanto o nexo com variável independente informatividade obteve um o índice de 0,32.

Tal resultado poderia ser explicado, em tese, pelo fato de que a maior expectativa dos integrantes da amostra estaria focada na disponibilidade de informações pela administração pública no portal. Ressalte-se que a conclusão está em conformidade com os estudos de Gao e Bai (2014) que revelam que a eficácia da informação (em primeiro lugar) e a informatividade (em seguida) são fortes preditoras do estado de fluxo que resultaria na satisfação do usuário.

No caso da amostra, teria havido uma percepção de existência de relação entre informação, transparência e democracia (HARRISSON *et al.*, 2012), eis que a experiência governamental brasileira com a instituição dos portais da transparência tem por objetivo fornecer informações e não ferramentas interativas (SANDOVAL-ALMAZAN; STEIBEL 2013).

Na segunda regressão (Tabela 7), considerando o modelo com controle, verificaram-se os efeitos diretos da satisfação como preditora da confiança. Registre-se que o índice R-*squared* foi baixo, sendo que só 42,6% da variação da confiança foi explicada pela satisfação.

TABELA 7: EFEITOS DA SATISFAÇÃO COM O PORTAL DA TRANSPARÊNCIA NA PERCEPÇÃO DE CONFIANÇA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL (R-*squared* = 0,4269)

CONSTRUTO	Coeficiente.	Desv. P.	P > | Z |	Coeficiente	Desv. P.	P > | Z |
Satisfação	0,55	0,468	0,000	0,36	0,688	0,000
Constante	0,95	0,142	0,000	1,23	0,671	0,068
Gênero	Sem Controles			Com Controles		
Geração						
Estado Civil						
Renda						
Etnia						
Plataforma						
R^2	0,3627			0,4269		
N	309			309		

Fonte: Desenvolvida pelo autor com dados obtidos pelo *software Stata Statistics.*

Não obstante, com as variáveis de controle, tal relação foi significativa tendo em vista o p-valor (0,000) da relação ter assumido registro inferior a 0,05. Ou seja, a confirmação das expectativas do cidadão (CHONG, 2013) em relação aos serviços que pretendia encontrar no *website* (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012) provocou impactos positivos em seu julgamento cognitivo relativo à confiança (GAO; BAI, 2014). Com efeito, a literatura aponta que a satisfação do cidadão tem impacto significativo na confiança na administração pública, ao suscitar sentimentos de segurança e previsibilidade (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016).

Tal resultado converge com estudos anteriores que apontam que a satisfação detém uma significativa associação entre transparência e confiança do cidadão (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016). Em tese, teria ocorrido uma avaliação de existência de honestidade e competência da administração pública (DAVOUDPOUR; REZAPOUR, 2016) em decorrência da percepção da presença, no portal da transparência, de informações ricas e úteis com facilidade no processo de busca (CHEN; WELLS, 1999; RICHARD, 2005).

4.6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente estudo investigou os efeitos da usabilidade, grau de informatividade e a eficácia da informação na satisfação do cidadão com o portal da transparência. Levantou-se, também, a hipótese de que a satisfação teria uma associação com a percepção de confiança na administração pública.

Os resultados da presente pesquisa revelaram que a satisfação do cidadão com o portal da transparência conduziu à sensação direta de confiança na administração pública. Tal constatação está em harmonia com estudos acerca de Davoudpour e Rezapour (2016) ao constatar que a transparência do governo leva à satisfação do cidadão e ao incremento da confiança no mesmo. Ou seja, a satisfação das expectativas do cidadão com os serviços encontrados no portal provocou um julgamento cognitivo positivo em relação à confiança (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012; CHONG, 2013; GAO; BAI, 2014).

Encontraram-se, ainda, evidências consistentes de que a eficácia da informação e a informatividade são atributos mais presentes no portal da transparência do governo federal, comparativamente com a usabilidade, que é objeto de maior atenção nos portais de consumo *on line* (CHEN; WELLS, 1999; BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012; GAO; BAI, 2014). A eficácia da informação e a informatividade revelaram-se, ainda, como relevantes na relação com a satisfação do cidadão com o portal da transparência, tendo sido o preditor eficácia da informação (0,35) o que apresentou relação de maior significância com a mencionada variável dependente. Tal constatação se converge com os estudos de Davoudpour e Rezapour (2016).

Ainda no que se refere à informatividade, esta foi uma das características melhor percebida por quem acessou o portal pela primeira ocasião, ao participar da presente pesquisa. Constatou-se, também, que a eficácia da informação revelou-se, como outra característica melhor percebida pelos usuários neófitos do portal da transparência. Por fim, é importante destacar que houve uma baixa percepção de usabilidade, detectada principalmente pelos “nativos digitais” da geração Y, com insatisfação com o portal, de forma similar ao que foi encontrado por estudos norte-americanos (VENKATESH; HOEHLE; ALJAFARI, 2017)

Houve confirmação da hipótese 1 (o aumento da usabilidade percebida também incrementaria a percepção de satisfação com o portal da transparência), o que confirma Belanche, Casaló e Guialíu (2012), bem como Venkatesh, Hoehle e Aljafari (2017). Houve ratificaçao da hipótese 2 (o grau de informatividade percebida estaria positivamente associado com a satisfação com o portal), tendo tal relação sido confirmada com a maior significância, conforme Gao e Bai (2014) e Chen e Wells (1999). Além disso, foi confirmada a hipótese 3 (o grau de eficácia da informação percebida está positivamente associado com a satisfação), o que reafirma os estudos de Davoudpour e Rezapour (2016).

Por fim, foi confirmada a hipótese 4, acerca dos efeitos diretos da satisfação na confiança na administração, o que converge com os estudos de Gao e Bai (2014) e Davoudpour e Rezapour (2016).

Capítulo 5

5 CONCLUSÃO

A revisão da literatura sobre governança digital no setor público demonstrou que, apesar da obediência legal à implementação de portais da transparência, ainda se questiona a sua efetividade na promoção do controle social.

Este estudo avançou na questão ao investigar a percepção do cidãdão acerca do atendimento às suas expectativas como usuário de tais portais, utilizando-se, além dos parâmetros já definidos na literatura do *e-government* sobre usabilidade e eficácia da infomação, o aspecto da informatividade como potencial preditora da satisfação.

Foi evidenciado o incremento da sensação de satisfação com o portal em decorrência do aumento da percepção de usabilidade (Hipótese 1) – parâmetro também estudado no *e-government* e cuja relação com a intenção de uso e compra é comprovada no comércio *on line* (BELANCHE; CASALÓ; GUINALÍU, 2012; TURSUNBAYEVA; FRANCO; PAGLIARI, 2017; VENKATESH; HOEHLE; ALJAFARI, 2017). Entretanto, a usabilidade somente foi percebida no portal estudado por integrantes da geração “X”, enquanto os nativos digitais da geração “Y” não a perceberam e não apresentaram satisfação com o portal. Tal fato, portanto, pode, de alguma forma, ter enviesado as conclusões.

Os resultados apontaram serem significativos os efeitos diretos sobre a confiança na administração pública, tendo a satisfação como preditora (Hipótese 4), em consonância com os estudos de Davoudpour e Rezapour (2016).

As conclusões desta pesquisa sugerem, ainda, que a satisfação com o portal estaria positivamente associada, com maior significância, com o grau de informatividade (Hipótese 2), conforme Gao e Bai (2014). Foi confirmada, ainda, a associação, entre o grau de eficácia da informação e satisfação (Hipótese 3), reafirmando os estudos de Davoudpour e Rezapour (2016).

Os resultados demonstraram que a eficácia da informação e a informatividade são os atributos de maior percepção pelo cidadão no portal da transparência, apresentando-se, ainda, como relevantes na relação com a satisfação do cidadão.

Apesar da adoção do rigor científico, o presente estudo teve diversas limitações, que levam a uma cautela no que se refere à generalização de suas descobertas. Os resultados foram obtidos a partir de uma amostragem por conveniência, não probabilística e não representa a percepção de toda a população.

Neste estudo, utilizou-se a coleta de dados por meio de questionário *on line*, porém as respostas poderiam ter sido distintas mediante utilização de formulários impressos. Alem disso, só houve aferição de dados relativos ao portal da transparência do governo federal brasileiro, mediante acesso principal, por meio do computador, em sua maioria, por quem já detinha experiência em sua utilização. A maioria dos respondentes se restringiu às gerações “X” e “Y”, com predominância de renda familiar entre 3 e 10 salários mínimos, tendo a pós-graduação como escolaridade, o que pode ter restringindo as conclusões sobre o objeto de estudo.

Nesse contexto, nas pesquisas futuras, sugere-se a busca de um maior equilíbrio de representatividade, mediante a ampliação da amostra em sua heterogeneidade, no que se refere à escolaridade e renda que, inclusive, poderia ser aferida de acordo com a receita média por pessoa. Além disso, os respondentes poderiam ser identificados por meio de sua vinculação a institutuições públicas ou

privadas, buscando-se, ainda, uma proporcionalidade entre os respondentes que já detem e não detém experiência na utilização do portal da transparência.

O estudo pode ser ampliado para portais municipais e estaduais do Brasil e de outros países, além de poder verificar as diversas percepções dos atributos estudados em decorrência da utilização do aparelho ceular para acesso ao portal, comparativamente com o computador. Poderia, ainda, ser comparada e avaliada a percepção dos cidadãos de regiões distintas do país, a partir de suas peculiaridades.

Sugere-se que futuros estudos ampliem, de forma significativa, a aplicação da pesquisa para cidadãos da geração “Z” (1995-2009). E, por fim, poderiam ser adotadas outras metodologias de coleta dados, como pesquisas qualitativas e entrevistas estruturadas para avaliar a predisposição do cidadão em efetuar o controle social da administração pública, em decorrência da avaliação do portal.

REFERÊNCIAS

BELANCHE, Daniel; CASALÓ, Luis; GUINALÍU, Miguel. Website usability, consumer satisfaction and the intention to use a website: The moderating effect of perceived risk. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 19, n. 1 p. 124–132, 2012.

BERTOT, John et al. Engaging the public in open government: Social media technology and policy for government transparency. **IEEE Computer**, v. 23, n. 53, p. 1-18, 2010.

BERTOT, John; ESTEVEZ, Elsa; JANOWSKI, Tomasz. Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. **Government Information Quarterly**, v. 33, n. 2, p. 211–222, 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 09 out. 2017.

_____. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm>. Acesso em: 09 out.2017

_____. **Portaria nº 277, de 7 de fevereiro de 2013**. Institui o Programa Brasil Transparente que tem por objetivo geral apoiar Estados e Municípios na implementação da Lei de Acesso à Informação e no incremento da transparência pública e na adoção de medidas de governo aberto. Disponível em <http://www.cgu.gov.br/sobre/legislacao/arquivos/portarias/portaria_cgu_277_2013-1.pdf>. Acesso em: 09 out. 2017.

CHEN, Quimei; WELLS, WIlliam D. Attitude toward the site. **Journal of Advertising Research**, v. 39, n. 5, p. 27–37, 1999.

CHONG, Alain Yee-Loong. Understanding Mobile Commerce Continuance Intentions: An Empirical Analysis of Chinese Consumers. **Journal of Computer Information Systems**, v. 53, n. 4, p. 22-30, 2013.

COSTA JÚNIOR, Antonio Gil da; COSTA, Carlos Eduardo de Mira. A Comunicação como Efetivação da Transparência na Gestão Pública: um estudo de caso em uma Prefeitura Municipal no interior do Nordeste. **Revista Temática**, v. 10, n. 2, p. 1-40, 2014.

DAVOUDPOUR, Z.; REZAPOUR, M. The conceptual model of the relationship between institutional transparency, citizen trust and satisfaction (A case study of Tehran city, Iran). **Int. J. Architect. Eng. Urban Plan**, v. 26, n. 2, p. 131-139, 2016.

FOX, Jonathan A. Social Accountability: What Does the Evidence Really Say? **World Development**, v. 72, p. 346–361, 2015.

GAO, Lingling; BAI, Xuesong. Online consumer behaviour and its relationship to website atmospheric induced flow: Insights into online travel agencies in China. **Journal of Retailing and Consumer Services** v. 21, n. 4, p. 653-665, 2014.

GRIMMELIKHUIJSEN, Stephan. A good man but a bad wizard. About the limits and future of transparency of democratic governments. **Information Polity**, v. 17, n. 3-4, p. 293–302, 2012.

GRUMAN, Marcelo. Lei de Acesso à Informação. **Revista Debates**, v. 6, n. 3, p. 97-108, 2012.

HAIR JR, et al. **Análise multivariada de dados**. 5. ed. Porto Alegre, Bookman, 2005.

HAN, Byung-Chull. ***Sociedade da transparência***. Petrópolis: Vozes, 2017.

HARRISON, Teresa M. et al. Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. **Information Polity**, v. 17, n. 2, p. 83–97, 2012.

HAZELL, Robert, WORTHY, Ben. Assessing the performance of freedom of information. **Government Information Quarterly**, v. 27, n. 4, p. 352-359, 2010.

HOOD, C. The “New Public Management” in the 1980s: variations on a theme. **Accounting, organizations and society**, v. 20, n. 2, p. 93-109, 1995.

KIM, Byoungsoo. An empirical investigation of mobile data service continuance: Incorporating the theory of planned behavior into the expectation–confirmation model. **Expert Systems with Applications**, v. 37, n.10, p. 7033-7039, 2010.

LAPSLEY, I. New public management: the cruellest invention of the human spirit? **Abacus**, v. 45, n. 1, p. 1-21, 2009.

LEVINE, David M. et. al. **Estatística:** teoria e aplicações. 5. ed. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos, 2008.

LINDERS, Dennis; WILSON, Susan Copeland. What is open government? One year after the directive. In: ANNUAL INTERNATIONAL DIGITAL GOVERNMENT RESEARCH CONFERENCE, 12., 2011, Maryland. **Proceedings**... New York: ACM Digital Library, p 262-271, 2011.

LOURENÇO, Rui Pedro. An analysis of open government portals - A perspective of transparency for accountability. **Government Information Quarterly**, v. 32, n. 3, p. 323- 332, 2015.

MATIAS-PEREIRA, J. Administração pública comparada: uma avaliação das reformas administrativas do Brasil, EUA e União Européia. **Revista de Administração Pública**, v. 42, n. 1, p. 61-82, 2008.

MEDEIROS NETO, Benedito. O Modelo de Política para a Sociedade da Informação em Rede do Brasil. In: SANTOS, Márcio Carneiro dos (organizador). **Tecnologias e narrativas digitais.** São Luís: UFMA/LABCOM Digital, p. 134-145, 2017.

MILLARD, J. Open governance systems: Doing more with more. **Government Information Quarterly**, p. 1-11, 2015.

MUKAKA, M.M. Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. **Malawi Medical Journal**, v. 24, n. 3, p. 69-71, 2012.

RICHARD, Marie Odile. Modeling the impact of internet atmospherics on surfer behavior**. Journal of Business Research**, v. 58, n. 12, p. 1632-1642, 2005.

SANDOVAL-ALMAZAN, Rodrigo; STEIBEL, Fabro. Benchmarking Mexico & Brazil Open Government Websites: Model and Metrics. **American Journal of Industrial and Business Management**, v. 3, n. 6-A, p. 23-32, 2013.

SANTOS, Asmynne Bárbara Barbosa dos; FERREIRA JÚNIOR, José. A Transparência Administrativa e Comunicação Pública: análise do caso “funcionários-fantasmas” da Assembleia Legislativa do Maranhão. **Comunicação & Inovação**, v. 18, n. 37, p.103-118, 2017.

SANTOS, Isabel Cristina dos et. al. Percepções sobre Conflitos entre Gerações no Ambiente de Trabalho: uma breve análise sobre os baby boomers e gerações subsequentes. **Revista Científica Hermes**, v. 11, n. 11, p. 26-46, 2014.

SONG, So Young; CHO, Erin; KIM, Youn-Kyung. Personality factors and flow affecting opinion leadership in social media. **Personality and Individual Differences**, v. 114, n. 1, p. 16-23, 2017.

TEO, Thompson S. H.; SRIVASTAVA, Shirish. C.; JIANG, Li. Trust and electronic government success: an empirical study. **Journal of Management Information Systems**, v. 25, n. 3, p. 99-131, 2008.

TURSUNBAYEVA, Aizhan; FRANCO, Massimo; PAGLIARI, Claudia. Use of social media for e-Government in the public health sector: A systematic review of published studies. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 2, p. 270–282, 2017.

VALLE, Vanice Regina Lírio do. Lei n. 12.527/11 e o planejamento da ação estatal: uma interpretação orientada a prevenir a desinformação. **Interesse Público**, v. 16, n. 87, p. 7-21, 2014.

VENKATESH, Viswanath; HOEHLE, Hartmut; ALJAFARI, Ruba. A usability study of the obamacare website: Evaluation and recommendations. **Government Information Quarterly**, v. 34, n. 2, p. 199-210, 2017.

APÊNDICE A – Questionário sobre o portal da transparência

Olá, sou Cláudio Moraes, estudante do curso de mestrado em Administração pela FUCAPE Business School.

Convido você a responder a minha pesquisa científica sobre “portais da transparência”, com o objetivo de melhor compreender a percepção do cidadão sobre os mesmos. Através do questionário, pretendo verificar o nível de concordância (ou discordância) com as suas afirmativas.

Agradeço muito a sua participação !

Solicito que você faça o acesso pela 1ª vez ou dê uma olhada mais atenta no link que dá acesso ao portal http://www.portaltransparencia.gov.br/ e depois responda as questões abaixo conforme a escala a seguir:

1-discordo totalmente. 2- discordo parcialmente. 3- nem concordo, nem discordo

4-concordo parcialmente. 5- concordo totalmente.

1. Você tem título de eleitor?
( ) Sim (..) Não

2. Você já havia acessado, antes, o Portal da Transparência do Governo Federal ?
( ) Sim ( ) Não

ID	PERGUNTA	1	2	3	4	5
3)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é qualificada.					
4)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é eficiente.					
5)	Após o uso do portal, sinto-me muito confiante quanto às habilidades da administração pública federal.					
6)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal cumpre seu dever de forma profissional e com êxito.					
7)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal cumpre com os seus compromissos.					
8)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é íntegra.					
9)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal é autêntica.					
10)	Após o uso do portal, sinto confiança na administração pública federal.					
11)	Após o uso do portal, concluo que a maioria das pessoas tem confiança na administração pública federal.					
12)	Após o uso do portal, concluo que a administração pública federal se preocupa com o bem-estar dos cidadãos.					
13)	Neste portal foi tudo fácil de entender.					
14)	O portal foi simples de usar, mesmo usando na primeira vez.					
15)	Foi fácil encontrar as informações que eu precisava no portal.					
16)	A estrutura e o conteúdo deste portal foram fáceis de entender.					
17)	Foi fácil navegar pelo portal.					

18)	A organização dos conteúdos do portal tornou fácil você se localizar ao navegar.					
19)	Após navegar neste portal, você sentiu que tinha o controle em relação ao que podia nele fazer.					
20)	O portal é esclarecedor.					
21)	O portal disponibilizou muitos recursos.					
22)	O portal foi prático.					
23)	O portal é profissional.					
24)	O portal fornece informações úteis.					
25)	O portal fornece informações completas.					
26)	O portal fornece informações com exatidão.					
27)	O portal fornece informações relevantes.					
28)	O portal fornece informações atualizadas.					
29)	Você acha que o site atende às suas necessidades de transparência adequadamente?					
30)	Você acha que o este site satisfaz as suas necessidades de transparência de forma eficiente?					
31)	Você acha que o site satisfaz as suas necessidades de transparência de forma efetiva?					
32)	Em geral, você ficou satisfeito com o site?					

33) Gênero:
( ) Masculino ( ) Feminino

34)Quando você nasceu?
( ) Antes de 1945 ( ) Entre 1945 e 1961 ( ) Entre 1962 1977
( ) Entre 1978 e 1994 ( ) Entre 1995 e 2009

35) Estado Civil
( ) Solteiro ( ) Casado ( ) Separado ( ) Divorciado ( ) União Estável ( ) Viúvo

36) Grau de escolaridade
( ) Ensino fundamental ( ) Ensino médio ( ) Ensino superior ( ) Pós-graduação

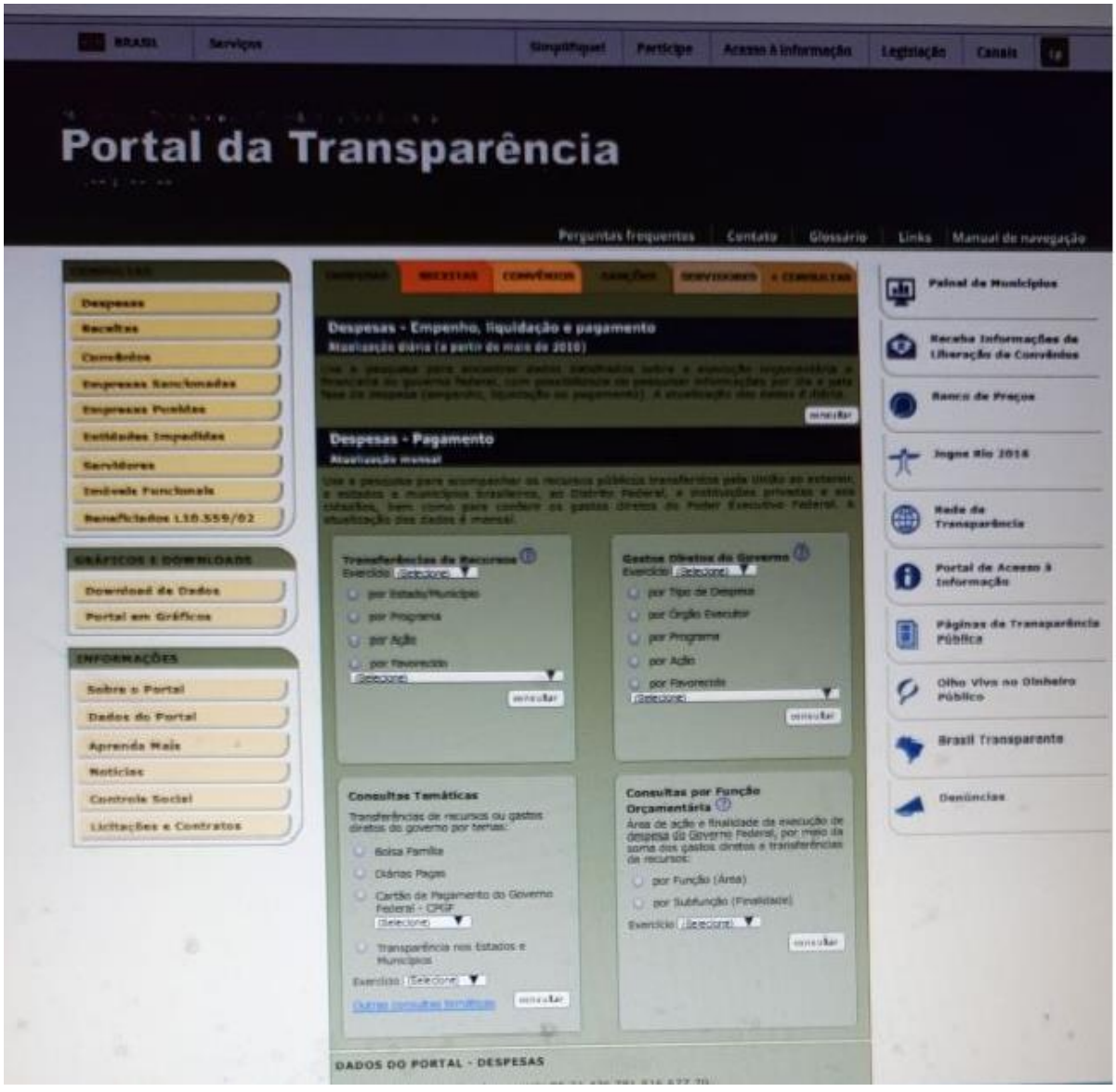
37) Renda mensal da família (1,00)
( ) Até 3 salários mínimos (R$ 2.811)
( ) De 3 a 10 salários mínimos (R$ 2.812 a R$ 9.370)
( ) De 10 a 20 salários mínimos (R$ 9.371 a R$ 18.740)
( ) Acima de 20 salários mínimos (acima de R$ 18.740)

38) Você se considera (de acordo com a classificação o IBGE)
( ) Preto ( ) Pardo ( ) Branco ( ) Amarelo ( ) Indígena

39) De qual plataforma você acessou o portal ?
( ) computador de mesa (PC) ( ) notebook ( ) tablete ( ) celular

ANEXO A – Reprodução de imagem do portal da transparência

FIGURA 1 – TELA INICIAL DO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA DO GOVERNO FEDERAL BRASILEIRO



Fonte: BRASIL, Portal da Transparência, 2018