

FUCAPE DE PESQUISA E ENSINO S/A

GILMAR ALVES BATISTA

**ATENDIMENTO DIGITAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO: Fatores que influenciam na sua aceitação**

**VITÓRIA
2024**

GILMAR ALVES BATISTA

**ATENDIMENTO DIGITAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO: Fatores que influenciam na sua aceitação**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis, da Fucape Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – Nível Profissionalizante.

Orientador: Prof. Dr. Olavo Venturim Caldas

**VITÓRIA
2024**

GILMAR ALVES BATISTA

**ATENDIMENTO DIGITAL DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO: Fatores que influenciam na sua aceitação**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis da Fucape Fundação de Pesquisa e Ensino S/A, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Ciências Contábeis e Administração – Nível Profissionalizante.

Aprovada em 17 de outubro de 2024.

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dr. OLAVO VENTURIM CALDAS
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Prof° Dr. JOÃO EUDES BEZERRA FILHO
Fucape Pesquisa e Ensino S/A

Prof° Msc. DIELSON CLAUDIO DOS SANTOS
Controladoria-Geral da União/HUCAM-UFES

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me conduzido até aqui.

À minha família por ser a fonte de inspiração em meu crescimento pessoal.

Aos servidores e aos usuários da Defensoria Pública do Espírito Santo, pelo apoio na coleta dos dados.

À FUCAPE, pela oportunidade de aprendizado e crescimento profissional.

Ao meu orientador, Olavo Venturim Caldas, pela disposição de sempre me direcionar na elaboração desta dissertação.

“Se você não mudar a direção, terminará
exatamente onde partiu”

(Antigo provérbio chinês)

RESUMO

O objetivo deste estudo foi investigar como a facilidade de uso percebida, a utilidade percebida e a necessidade de interação humana afetam o uso do atendimento digital ofertado pela Defensoria Pública do Espírito Santo. Assim, foi construído um modelo estrutural identificando os possíveis fatores antecedentes que interferem na intenção de uso do atendimento digital ofertado pela Instituição. Coletou-se dados dos usuários dos serviços, por meio de um questionário virtual, o quais foram analisados pela técnica de modelagem de equações estruturais com estimação por mínimos quadrados parciais (PLS). Os resultados apontaram que a intenção de uso do atendimento digital da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo tende a ser positivamente influenciado pela facilidade de uso percebida e pela utilidade percebida. Também foi percebido que a necessidade de interação humana possui um efeito moderador positivo entre a utilidade percebida e a intenção de uso. A partir dos resultados, concluiu-se que quanto menor for o esforço gasto pelo usuário e maior for a sua sensação de que o atendimento digital melhorou execução dos serviços, maior será a probabilidade reutilização do atendimento no formato estudado.

Palavras-chave: Uso da tecnologia. Serviços digitais. Defensoria Pública. Facilidade de uso percebida. Utilidade percebida. Necessidade de interação humana.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the impact of perceived ease of use, perceived usefulness, and need for human interaction on the intention to use the digital services offered by the Public Defender's Office of Espírito Santo. To achieve this, a structural model was developed to identify antecedent factors influencing this intention. Data was collected through an online questionnaire applied to service users, and the results were analyzed using partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). The results indicated that the intention to use digital services is positively influenced by perceived ease of use and perceived usefulness. Furthermore, the need for human interaction acts as a positive moderator between perceived usefulness and intention to use. It was concluded that the lower the effort required and the greater the perception of improved services, the higher the likelihood of reuse of digital services.

Keywords: Use of technology. Digital services. Public Defender's Office. Perceived utility. Ease of use perceived Need for human interaction.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	08
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	14
2.1 INTENÇÃO DO USO.....	16
2.2 UTILIDADE PERCEBIDA.....	17
2.3 FACILIDADE DE USO PERCEBIDA.....	18
2.4 NECESSIDADE DE INTERAÇÃO HUMANA.....	22
2.5 MODELO PROPOSTO.....	23
3. METODOLOGIA DA PESQUISA.....	28
4. ANÁLISE DOS DADOS.....	31
4.1 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA.....	31
4.2 VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO.....	32
4.3 AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL.....	34
5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	37
6. CONCLUSÃO.....	42
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE A – ESCALA DOS CONSTRUTOS ADAPTADOS NA ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO.....	50
APÊNDICE B– QUESTIONÁRIO DA PESQUISA.....	51

Capítulo 1

1 INTRODUÇÃO

O impacto das transformações tecnológicas tem efeitos diretos na sociedade, causando alterações significativas nas relações sociais, bem como na prestação dos serviços públicos ofertados pela Administração Pública ao cidadão (Cristóvam et al, 2020).

Diversos estudos demonstram que a oferta ampla de serviços públicos sofre variações de acordo com a forma em que esses serviços são prestados, dependendo das necessidades sociais diversas e das condições desiguais nas quais os serviços públicos existentes são ofertados (Bertot et al, 2016).

Neste contexto, na condição de prestadora de serviços públicos digitais, a Administração Pública tem o dever disponibilizar serviços eficientes aos seus usuários (Cristóvam et al, 2020).

Aliás, embora, em tese, a oferta de serviços públicos digitais tenha efeitos benéficos à população, é preciso considerar que, dependendo da forma adotada e do perfil do usuário, os serviços digitais podem na verdade resultar no alijamento da camada mais vulnerável da sociedade (Hsieh, 2016; Medeiros et al, 2020; Moreira, & Santos, 2020; Whiteside et al, 2022).

Outro fato importante, é que alguns estudos demonstraram que aceitação dos serviços públicos digitais é um grande desafio em diversos países do mundo e, ainda, é necessário muito esforço por parte das instituições públicas para persuadir os destinatários de tais serviços a usá-los (Al-Hujran et al, 2015; Nawafleh et al, 2018; Li & Shang, 2020; Eid et al, 2021). Os desafios com qualquer tipo de aceitação de

tecnologia não são a tecnologia em si, mas o uso pelo destinatário, portanto, entender o que incentiva uma pessoa a usar é vital (Taufik & Hanafiah, 2019; Moreira & Santos, 2020).

O desafio é ainda maior, quando se trata de prestação de assistência jurídica gratuita através de serviços públicos digitais, pois, sem desconsiderar os avanços na implementação da política de acesso à justiça, milhões de pessoas ainda não têm acesso a serviços jurídicos adequados e apropriados, nem mesmo nos países mais desenvolvidos (Kiršienė et al, 2022).

No Brasil, a Defensoria Pública tem a missão constitucional de prestar a assistência jurídica gratuita à população vulnerável. A Defensoria Pública é uma instituição indispensável à função jurisdicional do Estado e possui a incumbência de concretizar o acesso do cidadão à justiça (Buta et al, 2018; DPES, 2019).

No Espírito Santo, a Defensoria Pública Estadual (DPES), desde 2019, vem disponibilizando aos usuários, como mais um canal de acesso, o atendimento digital, através do Programa Defensoria 4.0, previsto no seu planejamento estratégico (DPES, 2019).

Uma das formas do atendimento digital realizado pela DPES é o agendamento virtual, que pode ser feito através do site, sem a necessidade de interação humana, ou por meio de aplicativo de mensagens, com interação humana (DPES, 2019).

Sabe-se, que o uso da tecnologia pode ter benefícios aos usuários, quando se fala na oferta de serviços de assistência jurídica pela Defensoria Pública. De toda forma, é preciso também avaliar os riscos ao acesso à Justiça, principalmente no que diz respeito aos excluídos digitais (Silva, 2019; Moreira & Santos, 2020).

Embora o uso de tecnologias possa facilitar o acesso à justiça, ao contrário, a desigualdade tecnológica, especialmente pela falta de dispositivos eletrônicos ou acesso à internet, também pode dificultar o acesso de muitos (Kiršienė et al, 2022).

Alguns fatores são decisivos para o uso e a aceitação de uma tecnologia. Ao sistematizar o Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM), Davis (1989) concluiu que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida são determinantes de atitude em relação ao uso e intenção de usar um computador pessoal.

Estudos posteriores ao modelo TAM (Masrom, 2007; Ghazizadeh et al, 2012; Geraldo & Mainardes, 2017; Gan & Balakrishnan, 2018; Mainardes et al, 2021), também, encontraram relações significativas entre as variáveis utilidade percebida e facilidade de uso percebida na intenção de uso da tecnologia.

Taufik & Hanafiah (2019), objetivando investigar os fatores que influenciam na adoção e no comportamento dos passageiros no autoatendimento (SST) em aeroportos, aplicaram o Modelo de Aceitação Tecnológica, partindo da análise da utilidade percebida (UP) e da facilidade de uso percebida (PEOU).

O estudo realizado por Taufik & Hanafiah (2019) ampliou o Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM), ao incluir a necessidade de interação humana (NOI), como um construto moderador adicional na sua estrutura, para aferir a aceitação da tecnologia nos serviços de autoatendimento aeroportuário.

A pesquisa de Taufik & Hanafiah (2019), sobre uso de tecnologia em aeroportos da Malásia, revelou que a maioria dos usuários, que compôs a amostra, possuía uma situação financeira estável e era jovem (25-34 anos).

Em contraste, a Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (DPES) atende uma população mais vulnerável. É essencial considerar a necessidade de adaptação

tecnológica para incluir a camada com menor condições econômicas, idosos e pessoas com deficiência, garantindo acessibilidade e inclusão digital.

Considerando que uma parcela significativa da população do Estado do Espírito Santo depende da Defensoria Pública para acessar serviços de assistência jurídica gratuita, é fundamental investigar os fatores que influenciam a intenção de uso do atendimento digital oferecido pela instituição.

Este estudo teve como objetivo analisar como a facilidade de uso percebida, a utilidade percebida e a necessidade de interação humana (NOI) impactam a intenção de uso (ATMG) do atendimento digital da Defensoria Pública do Espírito Santo (DPES). Além disso, buscou-se verificar se a NOI atua como moderador positivo na relação entre a facilidade de uso percebida e a utilidade percebida com a ATMG do atendimento digital.

O estudo do tema é crucial, especialmente em relação à população menos abastada. Durante a pandemia de Covid-19, muitos brasileiros necessitados enfrentaram barreiras no acesso ao benefício emergencial da Renda Básica, oferecido pelo Governo Federal, devido às dificuldades no uso do aplicativo da Caixa Econômica Federal. Essa realidade destaca a importância de investigar os obstáculos que impedem o acesso a serviços públicos digitais, garantindo inclusão e equidade para todos (Cristóvam et al, 2020).

Destarte, para aproveitar plenamente o potencial da tecnologia na prestação de serviços públicos, é fundamental entender como os usuários interagem com as ferramentas tecnológicas. Nesse sentido, estudos técnicos são essenciais para traçar estratégias eficazes (Cristóvam et al, 2020).

Buscando atingir o objetivo do presente trabalho, foram empregadas técnicas de pesquisa quantitativa, com abordagem transversal, coletando dados diretamente de usuários em Cariacica, Guarapari, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória. A amostra foi analisada por estatística descritiva, e utilizamos testes de relação entre variáveis por Mínimos Quadrados Parciais (PLS) e modelagem de equações estruturais (SEM) para testar hipóteses e identificar padrões significativos.

Os resultados revelaram que a intenção de uso do atendimento digital da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo é significativamente influenciada pela facilidade de uso percebida e pela utilidade percebida. Além disso, a necessidade de interação humana atua como moderador positivo, intensificando o impacto da utilidade percebida na intenção de uso.

Considerando a carência de estudos sobre o tema, este trabalho contribui para o avanço da área científica, ao fornecer evidências empíricas sobre a disponibilização do atendimento digital para usuários vulneráveis, como os da Defensoria Pública.

Além de contribuir para o avanço da área científica, este estudo tem implicações práticas significativas. Ele orienta a escolha de ferramentas tecnológicas que atendam às necessidades dos usuários da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (DPES), melhorando o acesso à justiça. Ademais, serve de referência para a Administração Pública em geral, fornecendo subsídios para entender as preferências dos usuários com base em sua experiência com o serviço de autoatendimento.

Por fim, o presente estudo foi estruturado da seguinte forma: após o capítulo introdutório, segue o capítulo 2, configurado a partir de uma revisão de literatura sobre os construtos, hipóteses e o modelo proposto. O capítulo 3 abrange a metodologia, fornecendo informações sobre o tipo de pesquisa, o recorte espacial e temporal, a

amostra e a coleta de dados; o capítulo 4 destinou-se à análise dos dados sob o ponto de vista da validação e avaliação do modelo estrutural, bem como da discussão dos resultados.

Capítulo 2

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O exercício pleno do direito, passa necessariamente por mecanismo de proteção e reivindicação. Ou seja, o direito, por si só, não pode ser exercido se não houver meios para protegê-lo e reivindicá-lo. Não é por outra razão que o direito de acesso à justiça está presente nos mais importantes tratados de direito internacionais de direitos humanos (Kiršienė et al, 2022).

Pesquisas demonstram que, aproximadamente, dois terços da população mundial, não exercem os seus direitos por falta acesso à Justiça. A maioria dessas pessoas são membros de grupos socialmente vulneráveis, como mulheres, idosos, minorias, pessoas com deficiência, refugiados, pessoas sem educação ou habilidades linguísticas suficientes (Kiršienė et al, 2022).

No Brasil, a Defensoria Pública tem como missão constitucional prestar a assistência jurídica gratuita à população vulnerável. A missão da Defensoria Pública é a promoção dos direitos humanos e a defesa do cidadão vulnerável individualmente e coletivamente em todas as instâncias, de forma integral e gratuita (DPES 2019).

A DPES, de 2019 a 2022, registrou 1.744.924 atendimentos em todo estado do Espírito Santo, sendo que deste total foram mais de 800 mil atendimentos remotos, por meio do projeto Defensoria 4.0 (DPES, 2022).

Como se pode perceber, o uso das novas tecnologias pode facilitar a oferta de serviços públicos e auxiliar na garantia dos direitos previstos na Constituição Federal. O uso de ferramentas tecnológicas, na ampliação da oferta de serviços públicos à população, concede mais robustez ao caráter social do Estado Brasileiro, nos moldes delineados pela Constituição de 1988 (Cristóvam et al, 2020).

Nesta linha, a Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (DPES) implementou o atendimento digital, que inclui o autoatendimento, permitindo o agendamento virtual e que a solicitação de ajuizamento de ações judiciais seja realizada diretamente pelo usuário via sistema. Esses serviços podem ser realizados de duas formas: através do site, sem necessidade de interação humana, ou por meio de aplicativo de mensagens, com suporte humano (DPES, 2019).

Considera-se que o autoatendimento baseado em tecnologia é um sistema de atendimento onde os usuários estão produzindo serviço direto, independentemente do envolvimento dos funcionários. No entanto, a interação humana entre prestadores de serviços e usuários pode ser um pré-requisito para a prestação de serviços de qualidade, além do que o toque humano ainda é preferido para certas situações (Lee & Oh, 2022).

Apesar dos esforços para modernizar os serviços, a adesão ao agendamento virtual na DPES na Grande Vitória foi limitada, com apenas 9.390 usuários escolhendo essa opção em 2023, de acordo com o Sistema SOLAR (DPES, 2023).

Estudos demonstram que o perfil do usuário exerce influência significativa sobre a aceitação e adoção de tecnologias (Kim & Park, 2019). Portanto, é fundamental considerar as diferenças de perfil ao analisar a adoção de tecnologias. Além disso, pesquisas destacam a importância da interação humana com funcionários do serviço em determinados seguimentos, pois muitos usuários ainda dependem dessa interação para resolver suas necessidades (Lee & Lyu, 2019).

Conforme evidenciado na literatura, o perfil do usuário desempenha um papel crucial na aceitação da tecnologia. Desta forma, a caracterização do perfil dos usuários da DPES constitui um aspecto importante desta investigação, garantindo a

adequação das soluções tecnológicas às suas necessidades específicas (Kim & Park, 2019)

2.1 INTENÇÃO DO USO

Na Administração Pública, a adoção de inovações tecnológicas pode impactar diretamente o atendimento ao público. Diversos fatores podem facilitar ou dificultar a intenção de uso dos serviços ofertados através dos recursos tecnológicos (Saragoça & Domingues, 2013; Kamal et al, 2020).

A falta de aceitação por parte do usuário pode ser um relevante obstáculo ao uso da tecnologia e está condicionada à percepção do benefício que pode ser auferido com a sua utilização (Albertin, 1998; Leal & Albertin, 2015).

Dentre as mais diversas teorias, o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), desenvolvido por Davis (1989), é considerado a teoria que melhor explica a aceitação de um usuário em relação ao emprego de uma nova tecnologia. E tem como pressuposto principal que a utilidade percebida, bem como a facilidade de uso são fatores decisivos para a intenção comportamental no que concerne a utilização e aceitação de um sistema (Ghazizadeh & Boyle, 2012).

Estudos sobre o desenvolvimento e a validação de escalas, para utilidade percebida e facilidade de uso percebida, indicam tais variáveis como determinantes importantes da aceitação da tecnologia por usuários. A conclusão dos estudos mostrou três indicadores decisivos sobre o uso da tecnologia: 1) o uso da tecnologia por um indivíduo tem previsibilidade nas suas intenções; 2) a utilidade percebida é fator decisivo na intenção de uso da tecnologia; 3) a facilidade de uso percebida é um

fator determinante secundário significativo da intenção de um indivíduo usar uma nova tecnologia (Davis, 1989; Davis & Venkatesh, 1990).

A intenção de uso (ATMG) é estudada fundamentalmente por modelos de aceitação de tecnologia como o TAM e suas derivações. Sugerida em diferentes modelos, a intenção de uso é apontada como um fator que tem um impacto positivo no uso da tecnologia da informação (Davis & Venkatesh, 1996).

Considerada um dos comportamentos mais primários pós-adoção de uma nova tecnologia, a intenção de uso é um indicador fundamental e crítico da lealdade dos usuários (Kamal et al, 2020). É concebida como o cerne do êxito dos programas de e-governo, posto que os investimentos no governo eletrônico só alcançarão benefício máximo se os cidadãos se envolverem no seu uso (Li & Shang, 2020).

2.2 UTILIDADE PERCEBIDA

De acordo com o Modelo de Aceitação da Tecnologia (TAM), a Utilidade Percebida (UP) é um construto fundamental que avalia como os usuários percebem os benefícios e aspectos positivos de uma inovação tecnológica ao realizar uma tarefa específica (Davis, 1989). Em outras palavras, a UP mede o grau em que os usuários acreditam que a tecnologia irá melhorar seu desempenho, eficiência ou eficácia (Davis, 1989).

Destarte, na medida em que o usuário de uma ferramenta tecnológica acreditar que ela o ajudará a executar melhor seu trabalho, a propensão dele utilizá-la ou reutilizá-la aumenta significativamente (Davis, 1989).

Corroborando com Davis 1989, outros estudiosos do tema concluíram que a utilidade de uso percebida, assim como a facilidade de uso percebida, são os

determinantes mais comuns e significativos da aceitação da tecnologia (Kamal et al, 2020).

Estudos pioneiros (Davis, 1989; Venkatesh et al., 2003) identificaram associações significativas entre a utilidade percebida e a intenção de uso de tecnologias. Mais recentemente, uma pesquisa sobre serviços bancários móveis e pagamento móvel revelou que a utilidade percebida tem um impacto direto e significativo na intenção de usar o internet banking em diversos países, incluindo Malásia, Omã, Austrália, Dinamarca e Lêmen (Mutahar et al., 2018).

Em um outro estudo, que investigou a aceitação de serviços de telemedicina entre a população rural no Paquistão, os usuários apontaram os seguintes fatores como importantes: prestação mais rápida dos serviços, baixo custo da inspeção médica, melhor documentação e redução do tempo (Kamal et al, 2020).

Além disso, diversos estudiosos do tema (Dabholkar, 1996; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik & Hanafiah, 2019), concluíram que a utilidade percebida é um fator determinante fundamental para o uso de serviços baseados em tecnologia, incluindo tecnologias de autoatendimento (SSTs). Esses estudiosos revelaram que a percepção de utilidade tem um impacto significativo na adoção inicial e no uso contínuo desses serviços.

2.3 FACILIDADE DE USO PERCEBIDA

A Facilidade de Uso Percebida, um construto fundamental no Modelo de Aceitação Tecnológica, se refere ao grau em que os usuários consideram que a utilização de um sistema não exigirá esforço significativo. Conforme o Modelo de Aceitação de Tecnologia, a Facilidade de Uso Percebida representa a medida em que a interação com um sistema

é livre de obstáculos e complexidade. Nesse contexto, sistemas mais intuitivos e fáceis de usar tendem a apresentar maior aceitação por parte dos usuários, como evidenciado por Davis (1989) e reforçado por estudos subsequentes, como Kamal et al. (2020).

Segundo a Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia (UTAUT), proposta por Venkatesh et al (2003), a Facilidade de Uso Percebida (PEOU) é um componente fundamental. A PEOU representa a expectativa de esforço necessário para utilizar um sistema, influenciando diretamente a aceitação e o uso contínuo da tecnologia pelos usuários.

Quanto mais fácil é considerada pelo usuário a utilização de uma tecnologia, maior será a sua intenção de uso. Dessa forma, a facilidade de uso percebida de um sistema influencia positivamente no seu uso (Davis, 1989).

Como se percebe, a facilidade de uso percebida, portanto, envolve o grau de dificuldade do usuário em compreender as informações relacionadas à tecnologia proposta. Esse construto refere-se ao fato de que é possível que ao perceber dificuldades no uso da tecnologia, o usuário a rejeite (Venkatesh et al 2003; Kamal et al 2020).

Tanto Davis et al (1989), quanto Venkatesh et al (2003) concluíram que a facilidade no uso tem influência positiva na intenção de uso de novas tecnologias e que a percepção dos usuários, quanto ao menor esforço a ser despendido no uso da tecnologia, pode impactar positivamente a intenção comportamental. A probabilidade é que, ao perceber que determinada tecnologia é fácil de ser utilizada, os seus usuários passem a usá-la frequentemente.

Kamal et al (2020) investigaram a aceitação de serviços de telemedicina por meio de um modelo estendido da Teoria de Aceitação Tecnológica (TAM). Seus

resultados indicaram que, quando a tecnologia requer um esforço mínimo para uso, há uma tendência significativa de aceitação e reutilização por parte dos usuários.

Estudos anteriores, realizados com a tecnologia de autoatendimento (SST), também demonstraram que a Facilidade de Uso Percebida tem efeito positivo no comportamento do usuário e, conseqüentemente, impulsiona o uso do referido sistema (Demoulin & Djelassi, 2016).

Taufik e Hanafiah (2019), ao estudarem o tema, demonstraram que a Facilidade de Uso Percebida (PEOU) exerce uma influência significativa no comportamento de adoção de Sistemas de Serviço de Tecnologia (SST) por passageiros de aeroportos.

Sendo assim, como a DPES oferece o serviço de autoatendimento ao cidadão (DPES, 2019), a análise do grau de esforço, considerado pelo usuário na sua utilização, é um pressuposto necessário tanto para a verificação da interferência da facilidade percebida em relação a intenção de uso, quanto à percepção de utilidade do modelo de atendimento por parte dos usuários (Davis, 1989).

Salienta-se que a dificuldade de pessoas em situação de vulnerabilidade lidar com atendimento digital é uma realidade recente, pois, no auge da Pandemia de Coronavírus (Covid-19), diversos cidadãos não conseguiram usufruir do benefício da renda básica emergencial, devido a problemas de acesso e de preenchimento dos dados no aplicativo disponibilizado pelo governo (Cristóvam et al, 2020)

Destarte, vários motivos podem levar o usuário/cliente a se preocupar com a facilidade de usar a opção de autoatendimento baseada em tecnologia. A economia do esforço despendido é um deles. Quando a facilidade de usar é percebida, isto

acaba gerando um efeito positivo na aceitação da tecnologia e, por conseguinte na sua reutilização (Dabholkar, 1996).

Respaldados em estudos anteriores, Taufik & Hanafiah (2019), concluíram que a facilidade de uso percebida é um forte determinante da utilidade percebida em relação à adoção da tecnologia por parte dos usuários. Segundo os citados pesquisadores, a facilidade de uso percebida desempenha um papel moderador crucial entre a utilidade percebida e a adoção de tecnologias pelos usuários. Isso ocorre porque, quando uma tecnologia é fácil de usar, os usuários podem rapidamente compreender suas funcionalidades e benefícios, aumentando sua percepção de utilidade. Em contraste, quando uma tecnologia é complexa ou difícil de usar, os usuários podem se sentir frustrados ou confusos, reduzindo sua percepção de utilidade (Davis, 1989).

No mesmo sentido, diversos autores (Dabholkar, 1996; Sukasame, 2004; Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Al-Hujran et al, 2015; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik & Hanafiah, 2019; Eid et al, 2021; Li & Shang, 2020; Sukasame, 2004), com base no Modelo de Aceitação de Tecnologia, concluíram que a facilidade de uso percebida influencia positivamente na intenção de uso do governo eletrônico em diversos contextos (tailandês, grego, Jordano, do Emirados Árabes Unidos e da Malásia).

2.4 NECESSIDADE DE INTERAÇÃO HUMANA

A necessidade de interação humana refere-se ao relacionamento entre clientes e funcionários de atendimento que prestam serviços diretos, melhorando significativamente a experiência do cliente (Taufik & Hanafiah, 2019). Essa necessidade envolve o contato entre o provedor de serviço e o usuário, como destacam Lee e Lyu (2019).

Com a tecnologia de autoatendimento sendo implantada no cotidiano das pessoas, a interação humana entre o prestador e os usuários dos serviços está cada vez mais limitada. Todavia, em alguns casos específicos, a relação direta ou indireta entre o prestador e os usuários dos serviços ainda é importante (Lee & Lyu, 2019).

Estudos, com os usuários de serviços aeroportuários, mostraram que as pessoas têm percepções diferentes sobre a necessidade do contato humano na prestação de serviços (Dabholkar, 1986; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik & Hanafiah, 2019).

Para algumas pessoas a interação humana torna o processo mais agradável, para outras pessoas o atendimento pessoal não é tão importante (Dabholkar, 1986; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik, & Hanafiah, 2019).

A importância da interação humana depende do contexto a que se destina a prestação de serviços. Nem todos os usuários são adotantes da tecnologia do autoatendimento. Muitos valorizam a interação humana tradicional (Taufik & Hanafiah, 2019).

Em relação à necessidade de interações humanas, durante o envolvimento do usuário com SST, a literatura mostra influências diretas e indiretas com intenção do passageiro em relação ao uso do autoatendimento (Lee e Lyu, 2019).

Para alguns pesquisadores do tema, sem a interação humana, haverá uma diminuição na intenção comportamental dos usuários em aceitarem o autoatendimento. A conclusão foi que o atendimento pessoal pode contribuir para melhorar a experiência do usuário (Demoulin & Djelassi (2016). Não obstante, Taufik e Hanafiah (2019) sustentam que a interação humana não tem tanta importância, quando se trata de uso de SSTs, especificamente por passageiros de aeroportos.

Taufik e Hanafiah (2019) realizaram um estudo sobre a aceitação e uso de tecnologia de autoatendimento em aeroportos, incorporando a necessidade de interação humana como variável moderadora. Eles expandiram o Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) incluindo essa variável como preditor adicional na relação entre Percepção de Facilidade de Uso (PEOU) e Utilidade Percebida (UP). Surpreendentemente, os resultados revelaram que a necessidade de interação humana não é um fator significativo na experiência e satisfação dos usuários dos aeroportos da Malásia.

Contudo, como já destacado anteriormente, em certos casos específicos, a relação direta ou indireta entre o prestador e os usuários dos serviços mantém sua importância (Lee & Lyu, 2019).

2.5 MODELO PROPOSTO

Revisada a literatura, foram identificados construtos que influenciam na intenção de uso do atendimento digital ofertado pela DPES. A partir dessa revisão

foram contemplados, no presente estudo, os seguintes construtos: 1) intenção de uso (Davis et al, 1989; Venkatesh et al, 2003; Eid et al, 2021; Kamal et al, 2020); 2) facilidade de uso percebida (Davis et al, 1989; Davis et al, 1989b; Venkatesh et al 2003; Sukasame, 2004; Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Al-Hujran et al, 2015; Kamal et al, 2020; Eid et al, 2021 Li & Shang, 2020); 3) utilidade percebida (Davis, 1989; Venkatesh et al, 2003; Eid et al, 2021; Kamal et al, 2020); 4) necessidade de interação humana (Dabholkar, 1986; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik & Hanafiah, 2019; Lee & Lyu; 2019).

Com respaldo em estudos anteriores, emergiram as seguintes hipóteses para a construção do modelo de pesquisa:

H1: A Facilidade de Uso Percebida (PEOU) tem influência positiva e significativa sobre a Utilidade Percebida (UP) no que diz respeito ao atendimento digital da DPES.

H2: A Facilidade de Uso Percebida (PEOU) tem influência positiva e significativa sobre a intenção de uso do atendimento digital da DPES.

H3: A utilidade percebida (UP) tem influência positiva e significativa sobre a intenção de uso do atendimento digital da DPES.

H4_a: A necessidade de interação humana (NOI) modera positivamente a relação entre a facilidade de uso percebida (PEOU) e a intenção de uso do atendimento digital da DPES.

H4_b: A necessidade de interação humana (NOI) modera positivamente a relação entre a utilidade percebida (UP) e a intenção de uso do atendimento digital da DPES.

H5: A necessidade de interação humana (NOI) tem influência positiva e significativa sobre a intenção de uso do atendimento digital da DPES.

Os detalhes dessa pesquisa acham-se descritos no figura 1, a seguir:

Construtos	Fontes	Objetos de estudo
Intenção de uso (ATMG)	Lia, Y. & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention: regarding e-government: Empirical evidence from China.	e-Governo de quatro cidades chinesas.
	Davis et al, (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models.	Serviços públicos locais não especificados.
	Davis et al, (1989). Perceived use fulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.	Serviços públicos locais não especificados.
	Venkatesh et al, (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view.	Serviços públicos locais não especificados.
	Eid et al, (2021) Understanding citizen intention to use m-government services: an empirical study in the UAE.	m-governo dos Emirados Árabes Unidos.
	Kamal et al, (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM).	Serviços de telemedicina entre a população rural do Paquistão.
Facilidade de uso percebida (PEOU)	Lia, Y. & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention: regarding e-government: Empirical evidence from China.	e-Governo de quatro cidades chinesas.
	Sukasame (2004). The development of e-service in Thai government.	Autoatendimento do e-governo tailandês.
	Papadomichelaki, X. & Mentzas, G. (2012). A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality.	e-Governo grego.
	Al-Hujran et al, (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government addiction and use.	e-Governo da Jordânia.
	Eid et al, (2021) Understanding citizen intention to use m-government services: an empirical study in the UAE.	m-governo dos Emirados Árabes Unidos.
	Davis et al, (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models.	Serviços públicos locais não especificados.
	Davis et al, (1989). Perceived use fulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.	Serviços públicos locais não especificados.
	Venkatesh et al, (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view.	Serviços públicos locais não especificados.
	Kamal et al, (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM).	Serviços de telemedicina entre a população rural do Paquistão.
Utilidade percebida (PU)	Davis et al, (1989). Perceived use fulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.	Serviços públicos locais não especificados.
	Venkatesh et al, (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view.	Serviços públicos locais não especificados.
	Eid et al, (2021) Understanding citizen intention to use m-government services: an empirical study in the UAE.	m-governo dos Emirados Árabes Unidos.
	Kamal et al, (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM).	Serviços de telemedicina entre a população rural do Paquistão.

Necessidade de interação Humana (NOI)	Taufik, N., & Hanafiah, M. H. (2019). Airport passengers' adoption behavior towards self-check-in Kiosk Services: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction.	Serviços de quiosque de auto-check-in no Aeroporto Internacional de Kuala Lumpur (KLIA e KLIA2) na Malásia.
	Lee, H.J., Lyu, J., 2019. Exploring factors which motivate older consumers' self-service technologies (SSTs) adoption.	Serviços de autoatendimento não especificados.
	Demoulin, N.T.M., Djelassi, S., 2016. An integrated model of self-service technology (SST) usage in a retail context.	Serviço de autoatendimento à saída uma mercearia.
	Dabholkar, P.A. (1996) Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality.	Serviço de autoatendimento em diversas empresas.

Figura 1: Resumo da literatura consultada sobre os construtos adaptados ao modelo proposto.
Fonte: Elaborada pelo autor.

O modelo proposto neste estudo combinou a versão inicial do Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM) (Davis, 1989), que explica a aceitação ou rejeição de tecnologias da informação com base em dois fatores fundamentais: facilidade de uso percebida e utilidade percebida. Além disso, foram incorporados elementos da versão final do TAM (Venkatesh et al, 1996), que considera que a resposta comportamental é influenciada pela intenção, originada de experiências cognitivas ou crenças condicionadas por fatores externos.

Para investigar os antecedentes da intenção de uso do atendimento digital da DPES, foram considerados inicialmente como principais construtos a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida, como preditores relevantes da intenção de uso da tecnologia, conforme o Modelo de Aceitação Tecnológica (TAM). Além disso, o modelo foi ampliado com a incorporação do construto da necessidade de interação humana (NOI) como moderador e influenciador direto da intenção de uso, com base em outros estudos (Dabholkar, 1996; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik & Hanafiah, 2019; Lee & Lyu, 2019).

Sendo assim, identificados na literatura, os fatores facilidade de uso percebida, utilidade percebida e necessidade de interação humana, serviram de base para a construção do modelo teórico, apresentado na figura 2.

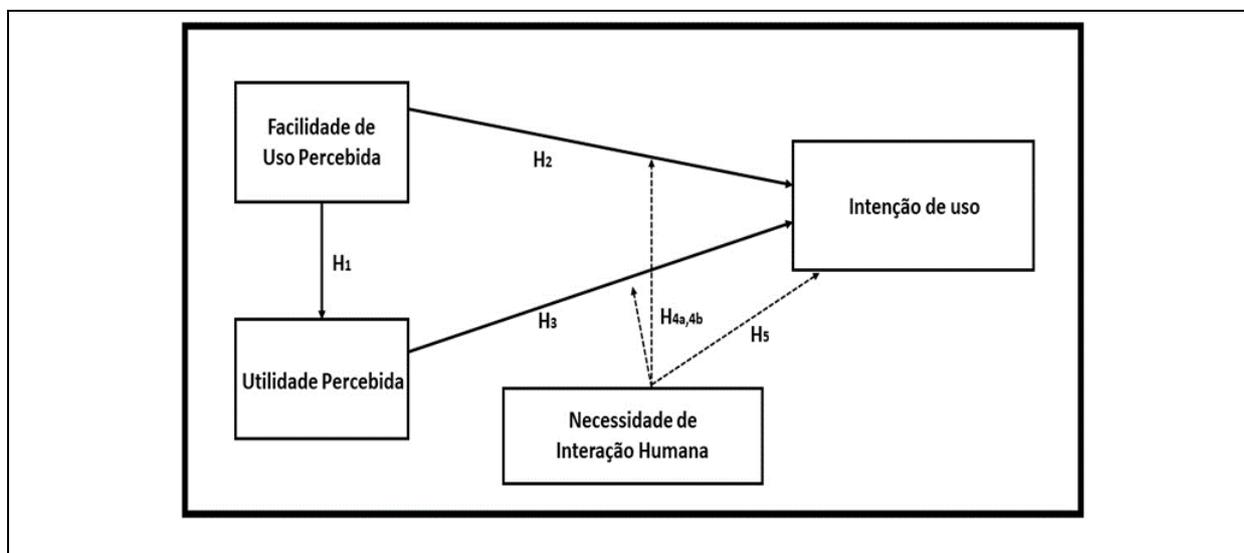


Figura 2: Modelo Teórico.

Fonte: Davis et al (1989); Taufik & Hanafiah, 2019; Demoulin e Djelassi (2016); Dabholkar, 1996.

Nota: Adaptada pelo autor.

Capítulo 3

3. METODOLOGIA DA PESQUISA

Trata-se de um estudo descritivo com a utilização de técnicas de pesquisa quantitativa, com um corte transversal, posto que os dados foram coletados num dado período (05 de abril a 07 de maio de 2024) nas unidades de atendimento da DPES da Grande Vitória (Cariacica, Guarapari, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória).

Primeiramente, o questionário foi encaminhado a título de pré-teste para 20 pessoas escolhidas, dentre elas servidores, estagiários e usuários dos serviços para identificarem supostamente dúvidas e vieses existentes. Não foram apontados pelos respondentes falhas existentes no questionário. A fase de pré-testes não fez parte da amostra final.

No período compreendido entre 05 de abril a 07 de maio de 2024, foram entrevistadas 427 pessoas atendidas nos diversos núcleos da DPES envolvidos na pesquisa.

O questionário continha um texto inicial explicativo, sendo que a primeira pergunta teve o objetivo de limitar o público-alvo da pesquisa e consistia na seguinte indagação: *Foi você quem fez o seu agendamento de forma digital?* Nas hipóteses em que os usuários responderam sim, era dado seguimento nas demais indagações do questionário e suas respostas foram incluídas na amostra. Nas hipóteses em que os usuários responderam não, as perguntas foram imediatamente cessadas e não foram incluídas na amostra.

Ao todo 232 respostas foram incluídas na amostra, pois os usuários responderam sim para a pergunta de controle, sendo que 195 entrevistados foram excluídos por não terem realizado, por si próprio, o agendamento digital.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário virtual, cujo agendamento foi feito pelos pesquisados, via *site*, para serem acompanhados presencialmente durante a resposta. Questionário esse, elaborado a partir de construtos individuais oriundos de pesquisas anteriores, sendo adaptados para esse estudo, cujos detalhes são fornecidos no apêndice A. Para aplicação do questionário utilizou-se a ferramenta de formulários do *Google Drive*.

O questionário (Apêndice B) consta de duas partes. A primeira parte, composta por 15 quesitos, foi estruturada da seguinte forma: 4 afirmativas referentes ao construto intenção de uso, adaptadas dos estudos de Eid et al (2021); o construto facilidade de uso percebida compreendeu 4 afirmativas adaptadas do trabalho de Taufik e Hanafiah (2019); 3 afirmativas compuseram o construto utilidade percebida, baseadas no estudo de Nawafleh (2018); o construto necessidade de interação humana envolveu 4 quesitos adaptados do trabalho de Taufik e Hanafiah (2019).

Todos os quesitos foram medidos através de uma escala do tipo Likert de cinco pontos, variando de "Concordo totalmente" para "Discordo totalmente". O cálculo foi baseado na métrica de 10 respondentes por questão da referida escala. A segunda parte do questionário reuniu características sociodemográficas dos participantes, incluindo informações como nome, idade, sexo, renda, escolaridade, nível de habilidade em informática e acesso à internet.

Para avaliação do modelo, foi utilizado o método de equações estruturais, um conjunto de técnicas que visa compreender como se relacionam os diferentes construtos (Hair, 2009).

A partir dessa técnica foram avaliadas as validades convergentes e divergentes para identificar a qualidade das associações entre os construtos (Hair, 2009). Dentro desse processo, também foram verificadas as cargas fatoriais dos itens dentro do

construto bem como sua variável média extraída, indicadores de confiabilidade composta e o *Alpha de Cronbach*. A qualidade do modelo adicionalmente foi medida pelo método da Razão HTM (*Heterotrait-Monotrait Ratio*). Por fim, foram analisadas a significância dos coeficientes (p-value), o coeficiente de determinação R^2 e a potência do efeito f^2 , o tamanho do efeito preditivo q^2 e a multicolinearidade de indicadores e construtos (VIF). A modelagem de Equações Estruturais (SEM) foi feita utilizando a estimação de mínimos quadrados com o objetivo de confirmar ou não as hipóteses levantadas neste estudo (Hair, 2009).

Todas as análises foram realizadas nos softwares STATA versão 16 e SmartPLS versão 4.

Capítulo 4

4. ANÁLISE DOS DADOS

4.1 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

Foram validadas as respostas de 232 pessoas. A maior parte da amostra é composta de mulheres (66,4%) e moradores da cidade de Serra (32,4%). A renda de 64,2% da amostra é superior a 1 salário-mínimo. 73,3% da amostra tem escolaridade que varia entre nível médio completo e acima do superior. O acesso à internet em 49,6% acontece via celular ou computador próprio. A maior parte dos entrevistados, 67,2%, consideram seu nível de habilidade em informática como bom (Tabela 1).

Tabela 1: DESCRITIVO DA AMOSTRA (n = 232)

	N	%
<i>Sexo</i>		
Homem	78	33,6
Mulher	154	66,4
<i>Cidade de residência (n = 231)</i>		
Serra	75	32,4
Vitória	54	23,4
Cariacica	48	20,8
Vila Velha	48	20,8
Guarapari	4	1,7
Belo Horizonte	1	0,4
Viana	1	0,4
<i>Renda</i>		
Nenhuma renda	18	7,8
Menos de 1 Salário-mínimo	28	12,1
1 Salário-mínimo	37	15,9
Maior que 1 Salário-mínimo	149	64,2
<i>Escolaridade</i>		
Fundamental incompleto	26	11,2
Fundamental completo	12	5,2
Médio incompleto	24	10,3
Médio completo	75	32,3
Superior incompleto	34	14,7
Superior completo	59	25,4
Acima de superior	2	0,9
<i>Acesso à internet (n = 230)</i>		
Celular e computador próprio	114	49,6

Celular	102	44,3
Computador próprio	14	6,1
<i>Nível de habilidade em informática</i>		
Excelente	9	3,9
Muito bom	24	10,3
Bom	156	67,2
Ruim	43	18,5

Fonte: Elaborada pelo autor.

A idade mediana dos participantes foi de 33 anos, ou seja, metade dos respondentes tem menos de 33 anos e a outra metade tem mais de 33 anos. O primeiro quartil, 26 anos, indica que 25% da amostra tem menos de 26 anos. O terceiro quartil, 43 anos, indica que 25% da amostra tem mais de 43 anos.

4.2 VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO

Para validação dos construtos do modelo proposto, utilizou-se a análise fatorial confirmatória. Nessa situação, os itens foram agrupados conforme a proposta teórica, sendo avaliado se de fato cada item tem relação com o fator ao qual é designado. Considerando que as referências e a validação convergente, ou seja, essa relação dos itens com seus respectivos fatores, precisa ser superior a 0,7, os resultados desse grupo estão acima do estabelecido, conforme é possível verificar na tabela 2

Tabela 2: MATRIZ DE CARGAS FATORIAIS

Indicador	ATMG	NOI	PEOU	PU
ATMG1	0,931			
ATMG2	0,941			
ATMG3	0,934			
ATMG4	0,846			
NOI12		0,899		
NOI13		0,913		
NOI14		0,904		
NOI15		0,858		
PEOU5			0,932	
PEOU6			0,941	

PEOU7	0,956	
PEOU8	0,897	
PU10		0,932
PU11		0,938
PU9		0,939

Intenção de uso (ATMG), Necessidade de interação humana (NOI), Facilidade de uso percebida (PEOU), Utilidade percebida (PU).

Fonte: Elaborada pelo autor.

O resultado apresentado indica uma associação de boa qualidade dos itens com seus respectivos construtos não sendo necessária nenhuma exclusão ou modificação.

Para avaliar a consistência, foram analisados o alpha de Cronbach, correlação de Spearman, confiabilidade composta e variância média extraída (Tabela 3). Os resultados indicam: Alpha de Cronbach > 0,7, indicando alta compreensão dos itens; Correlação de Spearman > 0,9, demonstrando forte relação entre as variáveis; Confiabilidade composta > 0,9, indicando alta confiabilidade das medidas; Variância média extraída > 0,5, mostrando ótima convergência dos construtos. Esses resultados demonstram uma alta consistência e confiabilidade nas medidas utilizadas.

Tabela 3 - INDICADORES DE VALIDADE

Construto	ATMG	NOI	PEOU	PU
Validade convergente e consistência interna				
Alpha de Cronbach	0,934	0,916	0,949	0,930
Correlação de Spearman	0,940	0,922	0,953	0,931
Confiabilidade composta	0,953	0,941	0,963	0,955
Variância média extraída	0,835	0,799	0,868	0,877
Validade discriminante				
Fornell & Larcker, 1981				
ATMG	0,914			
NOI	-0,261	0,894		
PEOU	0,478	-0,306	0,932	
PU	0,656	-0,263	0,550	0,936
Heterotrait-Monotrait Ratio – HTMT				
ATMG				
NOI	0,278			
PEOU	0,500	0,327		
PU	0,691	0,284	0,583	

Intenção de uso (ATMG), Necessidade de interação humana (NOI), Facilidade de uso percebida (PEOU), Utilidade percebida (PU)
 Fonte: Elaborada pelo autor.

Foram realizadas análises de validação discriminante para avaliar a diferença entre construtos. Dois critérios foram utilizados: a) Fornell e Larcker (1981), cuja raiz quadrada da variância média de cada construto é maior do que as correlações com outros construtos (valores em negrito na diagonal principal). Os resultados confirmam a validade discriminante; b) HTMT, cujos valores abaixo de 0,85 indicam validade discriminante. Os resultados também confirmam a validade discriminante.

Ambos os critérios demonstram que os construtos são distintos e exclusivos, confirmando a validade discriminante do modelo.

Neste contexto, considerando todos os resultados, os construtos do modelo foram validados.

4.3 AVALIAÇÃO DO MODELO ESTRUTURAL

A análise do modelo estrutural foi feita através da Modelagem de Equações Estruturais (SEM) com estimação pelo método dos Mínimos Quadrados Parciais (PLS). Os resultados encontrados foram expostos na figura 3 e na tabela 4.

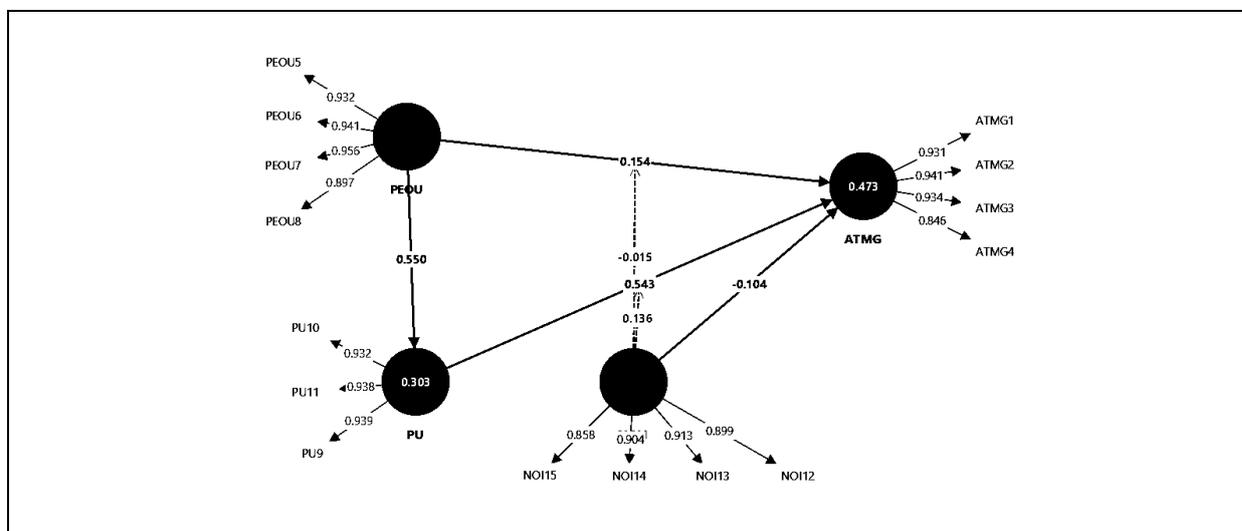


Figura 3: Estimativa do modelo de equação estrutural expressando as hipóteses do estudo com suas respectivas correlações. Intenção de uso (ATMG), Necessidade de interação humana (NOI), Facilidade de uso percebida (PEOU), Utilidade percebida (PU).

Fonte: Elaborada pelo autor.

Considerando os resultados da tabela 4, identificamos que a hipótese 1 (PEOU -> PU) foi confirmada uma vez que o coeficiente foi positivo. O mesmo aconteceu com as hipóteses 2 (PEOU -> ATMG), hipótese 3 (PU -> ATMG) e hipótese 4_b (NOI x PU -> ATMG). As hipóteses 5 (NOI -> ATMG) e 4_a (NOI x PEOU -> ATMG) possuem relação significativa, porém no sentido invertido ao que se propõe a hipótese. A necessidade de interação humana exerce efeito negativo sobre a intenção de uso (uma vez que o coeficiente foi negativo). E o efeito interativo de facilidade de uso percebido não é capaz de mudar essa relação, visto que nesse caso o coeficiente segue sendo negativo.

Foram avaliados os efeitos da exclusão de construtos preditores no modelo utilizando a medida de efeito f^2 , revelando efeitos pequenos (NOI -> ATMG e NOI x PEOU -> ATMG), moderados (PEOU -> ATMG e NOI x PU -> ATMG) e grandes (PEOU -> PU e PU -> ATMG). Além disso, o coeficiente de determinação (R^2) indicou que os construtos testados explicam significativamente a variabilidade dos construtos dependentes, com 47,3% da variabilidade explicada para ATMG e 30,3% para PU.

Tabela 4 - RESULTADOS DO MODELO

Relações	Coefficiente	valor p	f²
NOI -> ATMG	-0,104	0,034	0,017
PEOU -> ATMG	0,453	0,000	0,029
PEOU -> PU	0,55	0,000	0,435
PU -> ATMG	0,543	0,000	0,376
Efeito Mediador			
NOI x PU -> ATMG	0,136	0,025	0,028
NOI x PEOU -> ATMG	-0,015	0,040	0,000
Efeito Indireto			
PEOU -> PU -> ATMG	0,299	0,001	

Intenção de uso (ATMG), Necessidade de interação humana (NOI), Facilidade de uso percebida (PEOU), Utilidade percebida (PU)

Fonte: Elaborada pelo autor.

Por fim estão as medidas de qualidade de ajuste do modelo estão apresentadas na tabela 5. O modelo saturado é o modelo de comparação para verificarmos se o modelo que estamos testando (estimado) é realmente bom.

Tabela 5 - MEDIDAS DE AJUSTE DO MODELO

	Modelo Saturado	Modelo estimado
SRMR	0,051	0,058
d_ULS	0,315	0,398
d_G	0,275	0,287
Qui- quadrado	373,103	374,734
NFI	0,895	0,894

Fonte: Elaborada pelo autor.

O SRMR ajuda a determinar se o modelo se ajusta bem aos dados. Quando comparamos o resultado do modelo saturado com o estimado, a diferença entre eles é da ordem de 0,007. Isso significa que o modelo estimado está representando bem os dados. Valores abaixo de 0,08 geralmente são considerados com bom ajuste.

Todas as outras medidas têm a mesma função e estando superiores ou iguais às do modelo saturado, indicam um bom resultado de ajuste.

CAPÍTULO 5

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O estudo em questão buscou entender como três fatores influenciam na intenção de uso do atendimento digital da Defensoria Pública do Espírito Santo: facilidade de uso percebida, utilidade percebida e necessidade de interação humana. Além disso, também analisou se a necessidade de interação humana afeta a relação entre a facilidade de uso percebida e a utilidade percebida com a intenção de uso.

Os resultados constantes da tabela 6 mostraram que as hipóteses 1, 2, 3 e 4b foram confirmadas. Porém, as hipóteses 4a e 5 não foram confirmadas.

Tabela 6: Resultados Das Hipóteses Testadas

Hipótese	Relações	Coeficiente	Valor p	F2	Decisão
H1	PEOU -> PU	0,55	0,000	0,435	Confirmada
H2	PEOU -> ATMG	0,453	0,000	0,029	Confirmada
H3	PU -> ATMG	0,543	0,000	0,376	Confirmada
H4a	NOI x PEOU -> ATMG	- 0,015	0,040	0,000	Não confirmada
H4b	NOI x PU x ATMG	0,136	0,025	0,028	Confirmada
H5	NOI -> ATMG	- 0,104	0,34	0,017	Não confirmada

Fonte: Elaborada pelo autor.

A hipótese H1 foi investigada para examinar se a facilidade de uso percebida (PEOU) influencia de forma positiva e significativa a utilidade percebida (PU), no que diz respeito a intenção de uso do atendimento digital da DPES. Os resultados comprovaram a hipótese em questão.

A hipótese H1 comprovou que a facilidade de uso percebida tem influência positiva e significativa sobre a utilidade percebida, quando se trata da intenção de usar o atendimento digital oferecido pela DPES. Esse resultado assemelha-se aos achados de Masrom, 2007; Ghazizadeh et al, 2012; Geraldo & Mainardes, 2017; Gan & Balakrishnan, 2018; Mainardes et al, 2021, os quais sustentam que existem relações significativas entre as variáveis facilidade de uso percebida e utilidade percebida na intenção de uso da tecnologia. Ademais, os resultados estão em consonância com os

estudos de Taufik & Hanafiah (2019), que, ao investigarem os fatores que influenciam na adoção e no comportamento dos passageiros no autoatendimento no Aeroporto Internacional de Kuala Lumpur, na Malásia, concluíram que a facilidade de uso percebida (PEOU) influencia fortemente a utilidade percebida (UP), em relação a intenção de uso da tecnologia por parte dos usuários.

Em suma, a pesquisa apontou que se os usuários da DPES encontrarem dificuldades durante o processo de atendimento digital, tendem a subestimar a utilidade do serviço e reduzir seu uso. Por outro lado, quando a interface é fácil de usar e navegar, os usuários valorizam mais o serviço e demonstram maior disposição para utilizá-lo.

As hipóteses H2 e H3 foram investigadas para examinar se a facilidade de uso percebida e a utilidade percebida exercem influência positiva sobre a intenção de uso do atendimento digital da DPES. Os resultados comprovaram as duas hipóteses, demonstrando que tanto a facilidade de uso percebida, quanto a utilidade percebida, interferem diretamente na intenção dos cidadãos usarem o atendimento digital da DPES. A hipótese H2 mostrou que a facilidade de uso percebida é um fator que influencia a intenção de uso do atendimento digital realizado pela DPES. Esse resultado se assemelha aos achados de Dabholkar, 1996; Sukasame, 2004; Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Al-Hujran et al, 2015; Demoulin & Djelassi, 2016; Taufik & Hanafiah, 2019; Eid et al, 2021 e Li & Shang, 2020, os quais se posicionaram que a facilidade de uso percebida influencia, de forma significativa e positiva, a intenção de uso do governo eletrônico. No mesmo sentido, a hipótese H3 comprovou a influência positiva e significativa da utilidade percebida sobre a intenção de uso do atendimento digital da DPES, corroborando com os estudos realizados por Dabholkar (1996); Demoulin & Djelassi (2016) e Taufik & Hanafiah (2019), que foram conclusivos

no sentido de que a utilidade percebida tem impacto significativamente positivo no uso de diferentes serviços de autoatendimento.

Isso significa que uma plataforma fácil de navegar, intuitiva e acessível aumenta a probabilidade de adoção e satisfação do autoatendimento. Para garantir acesso à justiça de forma eficaz e inclusiva, a Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo deve priorizar usabilidade, simplificar interface e processos, e oferecer suporte técnico eficiente, considerando as necessidades e habilidades dos seus usuários.

As hipóteses H4a e H4b examinaram se a necessidade de interação humana modera positivamente as relações da facilidade de uso percebida e da utilidade percebida com a intenção de uso do atendimento digital da DPES. Os resultados mostraram que a hipótese H4a não foi confirmada, ao passo que a hipótese H4b restou corroborada. A hipótese H4a não constatou evidências estatísticas de que a necessidade de interação humana modera positivamente a relação entre a facilidade de uso percebida e a intenção de uso do atendimento digital da DPES. Embora a hipótese H4a não tenha evidência estatística nesta pesquisa, diversos estudos mostraram que existem resultados em ambos os sentidos. Estudos realizados por Demoulin & Djelassi (2016) e Lee & Lyu (2019) concluíram que a necessidade de interação humana influencia positivamente, de forma direta e indireta, o uso de serviços de autoatendimento. No entanto, contradizendo os achados dos autores citados, uma pesquisa realizada por Taufik & Hanafiah, 2019, encontrou resultados idênticos aos apresentados no presente trabalho. Por outro lado, a hipótese H4b restou confirmada, demonstrando que a necessidade interação humana modera positivamente a relação entre a utilidade percebida e a intenção de uso do

atendimento digital da DPES. Esse resultado se assemelha aos achados de Lee & Lyu, 2019, que também concluíram no mesmo sentido da hipótese testada.

Como se extrai da pesquisa, o resultado obtido na análise da hipótese H4a revelou que a necessidade de interação humana não exerce um efeito moderador significativo na relação entre facilidade de uso percebida e intenção de uso do atendimento digital da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo (DPES). Isso sugere que a usabilidade do sistema pode ser um fator determinante para a adoção e utilização do serviço, independentemente da necessidade de interação humana.

No entanto, a hipótese H4b confirmou que a necessidade de interação humana modera positivamente a relação entre utilidade percebida e intenção de uso. Essa constatação indica que, quando os usuários têm uma necessidade de interação humana elevada, a utilidade percebida do atendimento digital torna-se mais relevante para a sua intenção de uso.

Esses achados têm implicações importantes para o desenvolvimento e implementação de serviços digitais na DPES, destacando a importância de priorizar a usabilidade e a percepção de utilidade, bem como considerar a necessidade de interação humana como um fator que pode melhorar a experiência do usuário.

Por derradeiro, a hipótese H5, que analisou a influência da necessidade de interação humana sobre a intenção de uso do atendimento digital da DPES, não foi confirmada. Isso significa que a necessidade de interação humana não tem um impacto direto e significativo na intenção de uso do serviço.

Esses resultados estão alinhados com o estudo de Taufik & Hanafiahb (2019), que também encontrou resultados semelhantes. No entanto, eles contradizem os

achados de Demoulin & Djelassi (2016) e Lee & Lyu (2019), que sugeriram uma relação positiva entre necessidade de interação humana e intenção de uso.

Essa divergência pode ser atribuída a diferenças metodológicas, contextuais ou populacionais entre os estudos. Além disso, sugere que a relação entre necessidade de interação humana e intenção de uso é complexa e pode variar dependendo das características específicas do serviço e do perfil dos usuários.

CAPÍTULO 6

6. CONCLUSÃO

Estudos anteriores demonstraram que diversos fatores influenciam a intenção de usar serviços oferecidos por meio de recursos tecnológicos (Saragoça & Domingues, 2013; Kamal et al, 2020). O Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM), desenvolvido por Davis (1989), destaca que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida são determinantes para a intenção comportamental de adotar uma nova tecnologia. Ghazizadeh e Boyle (2012) corroboram essa ideia.

Dentro do escopo da pesquisa, os resultados evidenciaram que o grau de dificuldade do usuário em compreender as informações relacionadas ao atendimento digital da DPES tem influência significativa, direta e indireta, na sua aceitação. Assim, quanto menor for o esforço feito para utilizar o serviço, maior a probabilidade de os usuários utilizarem frequentemente o atendimento digital e perceberem seus benefícios.

Da mesma forma, pode-se concluir que existe interferência direta na percepção da utilidade do atendimento digital ofertado pela DPES com a intenção de usar os serviços. Ou seja, o fato de os usuários da DPES acreditarem que a ferramenta tecnológica disponibilizada ajudará a executar melhor o seu atendimento, aumenta significativamente as chances de eles continuarem usando o atendimento no formato digital.

Também é importante destacar que esta pesquisa constatou que a necessidade de interação humana exerce um efeito moderador positivo entre a utilidade percebida e a intenção de uso. Esses resultados estão alinhados com estudos anteriores e indicam que a Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo

não pode desconsiderar a necessidade de suporte humano, se quiser melhorar a aceitação e o uso da tecnologia na prestação dos seus serviços.

Vale destacar que quase metade dos entrevistados, excluídos da amostra, precisou da ajuda de terceiros para realizar o agendamento virtual. Isso sugere que uma parcela significativa dos usuários da DPES depende da interação com funcionários da instituição para ser atendida, evidenciando uma necessidade importante de suporte humano no processo.

As contribuições deste estudo para a pesquisa em atendimento digital, ofertado pelo setor público diretamente ao cidadão, são diversas. Inicialmente, os achados demonstram que a utilidade percebida e a facilidade de uso percebida estão vinculadas, de forma positiva, a intenção de utilização do atendimento digital da DPES. Com respaldo nos resultados, a Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo deve disponibilizar a seus usuários ferramentas úteis e fáceis de manusear, levando o cidadão a ter uma atitude favorável a utilização do atendimento digital.

O presente estudo, também, destacou que estudos anteriores sobre o tema, muitas vezes, aprofundaram apenas no setor privado, e as pesquisas ligadas aos serviços voltados ao cidadão, na grande maioria, desconsideraram a condição de vulnerabilidade do usuário. Este estudo mostrou que a condição pessoal do cidadão (vulnerabilidade) pode influenciar na aceitação de novas tecnologias. Do ponto de vista teórico, os resultados desta pesquisa podem auxiliar a Administração Pública, especialmente os órgãos e instituições públicas que oferecem atendimento público diretamente ao cidadão, a entenderem as preferências do usuário tendo por base a sua experiência com o serviço de autoatendimento.

Ademais, este estudo analisou o impacto da interação humana na oferta do atendimento digital da DPES e, apesar de ter constatado, apenas uma interferência

positiva na percepção da utilidade que é refletida na intenção de usar tais serviços, também ficou evidente que 45,7% dos entrevistados não puderam prosseguir nas respostas dos questionários, por terem realizado o agendamento remoto com a ajuda de uma terceira pessoa. Ou seja, embora a ajuda não tenha partido de funcionários da DPES, quase metade dos usuários dependeram de uma terceira pessoa para realizar o seu atendimento. Sendo assim, a DPES deve garantir suporte através de seus funcionários, visando auxiliar os usuários, em caso de dificuldades com a utilização da ferramenta tecnológica disponibilizada.

Na prática, os resultados deste estudo ajudam a Administração Pública em geral a entender quais ferramentas tecnológicas se adequam melhor ao perfil do seu usuário. As novas tecnologias estão trocando o atendimento através do ser humano para atendimento realizado diretamente pelo usuário por meio de máquinas. Assim o fornecedor de serviços precisa entender as dificuldades e os anseios dos usuários, visando que estes tenham a intenção e a satisfação de utilizar os serviços na forma disponibilizada.

No entanto, esta pesquisa apresenta limitações. Uma das limitações do estudo consiste no perfil dos investigados. A idade mediana dos entrevistados é de 33 anos e o nível de escolarização é alto, com 73,3%, variando entre o nível médio completo e acima do superior. A aceitação de novas tecnologias pode variar de acordo com a faixa etária e o nível de instrução. Gerações mais jovens e com maior escolaridade tendem a se adaptarem com maior rapidez aos procedimentos tecnológicos modernos do que as gerações mais velhas. Como frisado alhures, uma parte significativa dos entrevistados, não puderam prosseguir nas respostas, em razão dos seus agendamentos terem sido realizados por outras pessoas. Outra limitação deste estudo diz respeito ao recorte espacial da pesquisa – apenas as unidades de atendimento da

DPES da Grande Vitória (Cariacica, Guarapari, Serra, Viana, Vila Velha e Vitória) –, bem como ao seu recorte temporal – coleta de dados restrita a um determinado período.

Essas limitações, apesar de dificultar a generalização dos principais resultados, colocam em evidências questões que poderão ser confirmadas em estudos futuros, como é o caso da ampliação da amostra em termos da faixa etária, escolaridade, do campo de pesquisa e do tempo destinado à coleta de dados, este, a partir de uma análise longitudinal, com vistas a averiguar mudanças significativas nas percepções dos pesquisados ao longo de variados períodos.

REFERÊNCIAS

- Albertin, L. A. (1998). Comércio eletrônico: benefícios e aspectos de sua aplicação. *Revista de Administração de Empresas*, 38(1), 52-63. <https://www.scielo.br/j/rae/a/mKmhwsVC5zbYqWDGgHrqmvh>
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government addiction and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189-203. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- Bertot, J., Estevez, E. & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government information quarterly*, 33(2), 211-222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Buta, B. O., Guimarães, T. A., & Akutsu (2018). *Governança em Defensoria Pública: Construção e Validação de um Instrumento de Medida*. [Artigo apresentado]. Anais do Encontro de Administração e Justiça. Brasília. https://enajus.org.br/anais/assets/papers/2018/061_EnAjus.pdf
- Cristóvam, J. S. S; Saikali, L. B. & Sousa, T. P. (2020). Governo Digital na Implementação de Serviços Públicos para a Concretização de Direitos Sociais no Brasil. *Sequência*, 84, 209-242. Doi 10.5007/2177-7055.2020v43n89p209
- Dabholkar, P. A. (1996). Consumer evaluations of new technology-based self-service options: An investigation of alternative models of service quality. *International Journal of Research in Marketing*, 13(1), 29-51. [https://doi.org/10.1016/0167-8116\(95\)00027-5](https://doi.org/10.1016/0167-8116(95)00027-5)
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P.R (1989). User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Davis, F. D. (1989). Perceived use fulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3), 19-340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F.D. & Venkatesh, V.A (1996). Critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model: three experiments. *International journal of human computer studies*, 45(1),19-45. <https://doi.org/10.1006/ijhc.1996.0040>
- Defensoria Pública do Espírito Santo. (2022) *Relatório de Gestão DPES 2022*. [Relatório]. DPES. <https://www.defensoria.es.def.br>
- Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo. (2019). *Planejamento Estratégico 2019-2023: Conectando o cidadão aos seus direitos*. DPES. <https://www.defensoria.es.def.br/wp-content/uploads/2019/08/Revista-Planejamento-Estrat%C3%A9gico-Defensoria-P%C3%BAblica-do-Estado-do-Esp%C3%ADrito-Santo-1.pdf>

- Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo. (2023). *Avanços do Sistema de Atendimento "Solar"*. DPES. <https://www.defensoria.es.def.br/avancos-do-sistema-de-atendimento-solar>.
<https://www.defensoria.es.def.br/?s=avan%C3%A7os+do+sistema>
- Demoulin, N.T.M., Djelassi, S. (2016). An integrated model of self-service technology (SST) usage in a retail context. *International Journal Retail & Distribution Management*, 44(5),540-559. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-08-2015-0122>
- Eid, R., Selim, H., & El-Kassrawy, Y. (2021). Understanding citizen intention to use m-government services: an empirical study in the UAE. *Transforming Government People Process and Policy*, 15 (4), 463-482. <https://doi.org/10.1108/TG-10-2019-0100>
- Gan, C. L., & Balakrishnan, V. (2018). Mobile Technology in the Classroom: What Drives Student-Lecturer Interactions? *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(4),666-679. <https://doi.org/10.1080/10447318.2017.1380970>
- Geraldo, G. C. & Mainardes, E. W. (2017). Estudo sobre fatores que afetam a Intenção da compra online. *Revista de Gestão*, 24(2), 181-194. <https://doi.org/10.1016/j.rege.2017.03.005>
- Ghazizadeh, M. Lee, J.D., & Boyle, L. N. (2012). Extending the Technology Acceptance Model to assess automation. *Cognition Technology & Work*, 14, 39-49. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10111-011-0194-3>
- Hansen, J. M., Saridakis, G., & Benson, V. (2018). Risk, trust and the interaction of perceived ease of use and behavioral control in predicting consumers and of social media for transactions, 80, 197-206. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.11.010>
- Hsieh, P.J. (2016). An empirical investigation of patients' acceptance and resistance toward the health cloud: the dual factor perspective. *Computer in Human Behavior*, 63, 959–969. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.06.029>
- Kamal, S. A., Shafiq, M. & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60, 101212. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101212>
- Kim, J. -H. & Park, J. -W. (2019). The Effect of Airport Self-Service Characteristics on Passengers' Perceived Value, Satisfaction, and Behavioral Intention: Based on the SOR Model. *Sustainability*, 11 (19), 5352. <https://doi.org/10.3390/su11195352>
- Kiršienė, J., Amilevičius, D., & Stankevičiūtė, D. (2022). Digital transformation of legal services and access to justice: challenges and possibilities. *Baltic Journal of Law & Politics*, 15 (1),141-172. Doi: 10.2478/bjlp-2022-0007
- Leal, E. A. & Albertin, L. A. (2015) Construindo uma escala multiintens para avaliar os fatores determinantes de uso de inovação tecnológica na educação a distância. *Revista de Administração e Inovação*, 12(2),315-341. <https://www.revistas.usp.br/rai/article/view/100344>

- Lee, H. J., Lyu, J. (2019). Exploring factors which motivate older consumers' self-service. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 29 (2), 218-239. <https://doi.org/10.1080/09593969.2019.1575261>
- Lee, E. M. & Oh, S. (2022). Self-service kiosks: an investigation into the human need for interaction and self-efficacy. *International Journal of Mobile Communications*, 20(1), 33-52. <https://doi.org/10.1504/ijmc.2022.119955>
- Li, Y. & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention: regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mainardes, E. W., Melo, R. F. S., & Moreira, N. C. (2021). Effects of airport service quality on the corporate image of airports. *Research in Transportation Business and Management*, 41(2), 100668. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100668>
- Medeiros, B., Goldoni, L. R. F., Batistia Junior, E., & Rocha, H. R. (2020). O Uso do Ciberespaço pela Administração Pública na Pandemia de COVID-19: diagnósticos e vulnerabilidades. *Revista de Administração Pública*, 54(4), 650-662. <https://doi.org/10.1590/0034-761220200207>
- Moreira, T. R.; & Santos, K. E. (2020). Acesso à justiça e tecnologia: reflexões necessárias para o contexto brasileiro. *Revista Em tempo*, 20(1), 32-59. <https://revista.univem.edu.br/emtempo/article/view/3259>
- Mutahar, A. M. & Daud, M. N., Ramayah, T., & Isaac, O. (2018). The effect of awareness and perceived risk on the technology acceptance model (TAM): mobile banking in Yemen. *International Journal Services and Standards*, 12(2), 180-204. [Doi.org/10.1504/IJSS.2018.10012980](https://doi.org/10.1504/IJSS.2018.10012980)
- Nawafleh, S. (2018) Factors affecting the continued use of e-government websites by citizens: An exploratory study in the Jordanian public sector. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12 (3), 244-264. <https://doi.org/10.1108/TG-02-2018-0015>
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-Goudal: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government information quarterly*, 29(1), 98-109. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011>
- Saragoça, V. A. M., & Domingues, M. J. C. D. S. (2013). *Fatores que influenciam o uso e a intenção de uso das tecnologias: Um estudo em uma universidade* [Artigo apresentado]. XXXVII Encontro da ANPAD, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. https://arquivo.anpad.org.br/eventos.php?cod_evento=1&cod_edicao_subsecao=966&cod_evento_edicao=68&cod_edicao_trabalho=15627
- Silva, F.R.A. (2019). Tecnologia da informação como recurso ou obstáculo ao acesso à Justiça. *Revista Consultor Jurídico*. https://www.jfsp.jus.br/documentos/administrativo/DUBI/Prospeccoes/13-05-2019/Tecnologia_da_informacao_como_recurso_ou_obstaculo_ao_acesso_a_Justica.pdf

- Sukasame (2004). The development of e-service in Thai government. *Academic Review*, 3(1), 17–24. de <https://researchgate.net/publication/251636225>
- Taufik, N., & Hanafiah, M. H. (2019). Airport passengers' adoption behavior towards self-check-in Kiosk Services: the roles of perceived ease of use, perceived usefulness and need for human interaction. *Heliyon*, 5 (12), 29-60. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02960>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., & Davis, F. D. (2003), User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Whiteside, N., Cooper, V., Vo-Tran, H., Tait, E., & Bachmann, E. (2022, September 15). Digital Literacy Programs in Support of Diverse Communities: An Australian Public Library Approach. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 71(4),388-407. <https://doi.org/10.1080/24750158.2022.2115573>

APÊNDICE A - ESCALA DOS CONSTRUTOS ADAPTADOS NA ELABORAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

Construtos	Definições	Referências
Intenção de uso	<p>ATMG1 Eu gosto da ideia de usar aplicativos de m-governo m em vez de visitar a entidade governamental.</p> <p>ATMG2 Eu considero que usar aplicativos de governo m para obter serviços governamentais é uma boa ideia.</p> <p>ATMG3 A ideia de usar aplicativos m-government pode ser benéfica para minha família e para mim.</p> <p>ATMG4 Pretendo usar aplicativos m-government com frequência.</p>	Eid et al., 2020.
Facilidade de uso percebida	<p>PEOU6 Eu acharia fácil obter as informações que eu preciso do quiosque de auto-check-in.</p> <p>PEOU7 As instruções do quiosque de auto-check-in são claras e compreensíveis.</p> <p>PEOU8 É fácil entender como funciona o quiosque de auto-check-in.</p> <p>PEOU9 Interagir com o quiosque de auto-check-in não requer muito do meu esforço mental.</p>	Taufik & Hanafiah, 2019.
Utilidade percebida	<p>[Item 5] Penso que a utilização da administração pública em linha me poupa tempo.</p> <p>[Item 6] Penso que a utilização da administração pública em linha me poupa custos.</p> <p>[Item 7] Penso que os sítios Web de administração pública em linha são adequados às minhas necessidades.</p>	Nawafleh, 2018.
Necessidade de interação humana	<p>NOI1 Eu gosto de interagir com uma pessoa real que fornece o serviço</p> <p>NOI2 Personalizar a atenção por parte do funcionário do serviço em importante para mim.</p> <p>NOI3 Ter contato humano na prestação de serviços torna o processo agradável para o cliente.</p> <p>NOI4 Minha experiência no quiosque de auto-check-in será muito melhor com a ajuda de uma pessoa real.</p>	Taufik & Hanafiah, 2019.

4 Bairro: _____

5 Trabalho/Ocupação: _____

6 Renda:

Menor do que o salário-mínimo () Salário-mínimo () Maior do que o salário-mínimo ()

Nenhuma ()

7 Escolaridade:

Nenhuma () Fundamental incompleto () Fundamental completo () Médio incompleto ()

Médio completo () Superior incompleto () Superior completo ()

Outra (Qual?): _____

8 Acesso à internet:

Computador próprio () Lan house () Celular ()

9 Qual o nível de habilidade em informática

Ruim () Bom () Muito bom () Excelente ()