

# Avaliando o Desempenho do Governo Eletrônico no Brasil: o Índice de Qualidade de e-Serviços Governamentais

Marco CEPIK - [marco.cepik@ufrgs.br](mailto:marco.cepik@ufrgs.br)

Ana Júlia POSSAMAI - [anajulia.possamai@gmail.com](mailto:anajulia.possamai@gmail.com)

Diego Rafael CANABARRO - [diegocanabarro@gmail.com](mailto:diegocanabarro@gmail.com)

Ilton FREITAS - [ilton@portoweb.com](mailto:ilton@portoweb.com)

André OLIVERA - [andrebrujah@gmail.com](mailto:andrebrujah@gmail.com)

Eduardo SAMRSLA - [ed.zluhan@gmail.com](mailto:ed.zluhan@gmail.com)

# Plano de Apresentação

I – AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS (D. Canabarro)

*a) Ciclo de políticas públicas e antecedentes*

*b) Fundamentos empíricos e teóricos do IQUES*

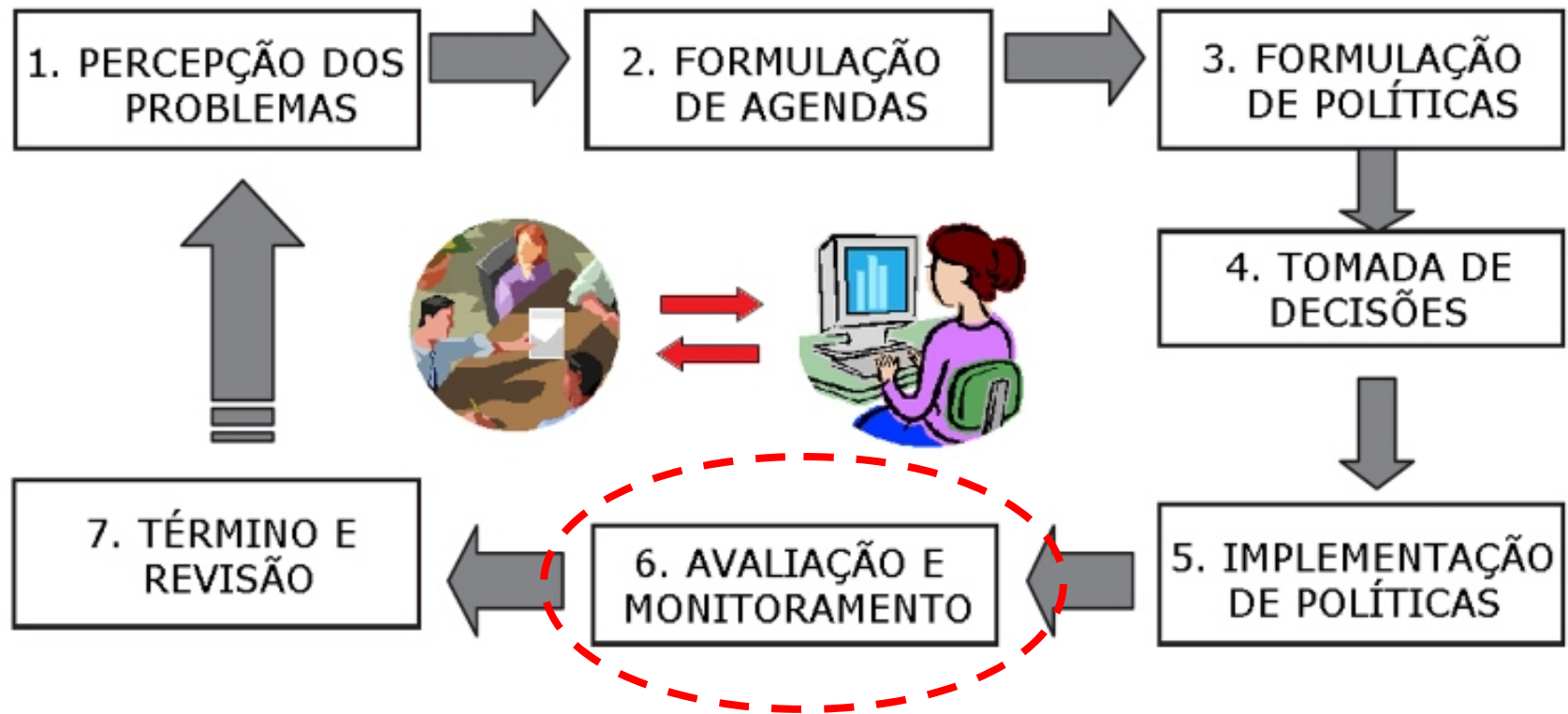
II – O IQUES (A. J. Possamai)

*a) Componentes e estruturação*

*b) Uma primeira aplicação*

# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

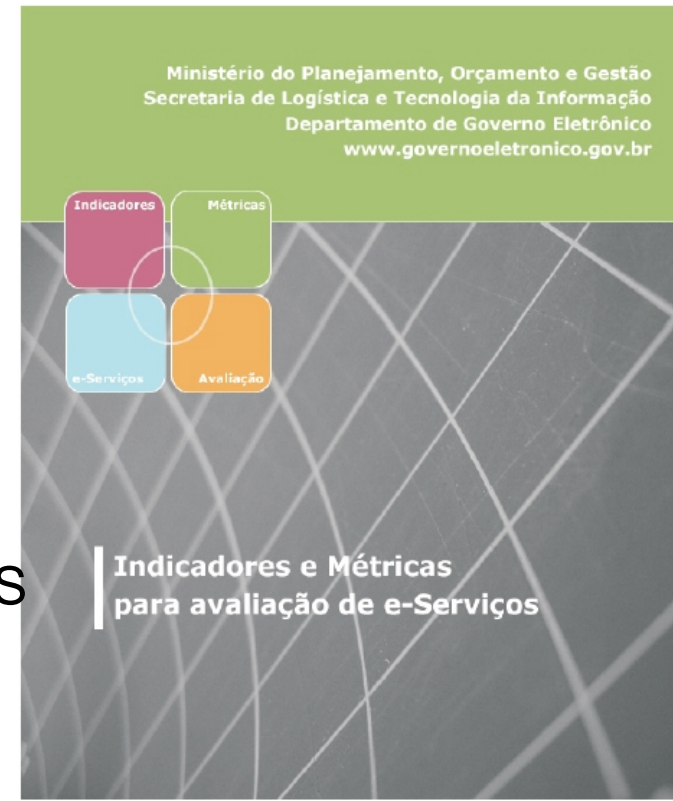
## a) Ciclo de políticas públicas e antecedentes



# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

## a) Ciclo de políticas públicas e antecedentes

- 2004 a 2007: **Indicadores e Métricas** para avaliação de e-Serviços disponíveis em portais (DGE/SLTI/MPOG, 2007)
- **Aplicação piloto em 2006** → Metodologia DGE/SLTI
  - ✓ *maturidade*
  - ✓ *facilidade de uso*
  - ✓ **Comunicabilidade**
  - ✓ *multiplicidade de acesso*
  - ✓ **Disponibilidade**
  - ✓ **Acessibilidade**
  - ✓ **Transparência**
  - ✓ **Confiabilidade**
- TCU: Acórdão 1.388/2006
- Parceria DGE/SLTI/MPOG e CEGOV/UFRGS



# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

*a) Ciclo de políticas públicas e antecedentes*

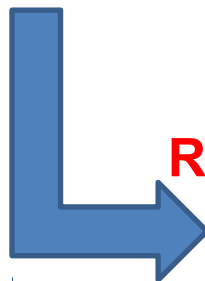
**APLICAÇÃO  
METODOLOGIA DGE/SLTI**



**AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS**



**REFLEXÃO CONJUNTA  
DGE/SLTI/MPOG E CEGOV/UFRGS**



**REESTRUTURAÇÃO DAS MÉTRICAS  
FORMULAÇÃO DO IQUES  
APLICAÇÃO PILOTO  
ADEQUAÇÃO**

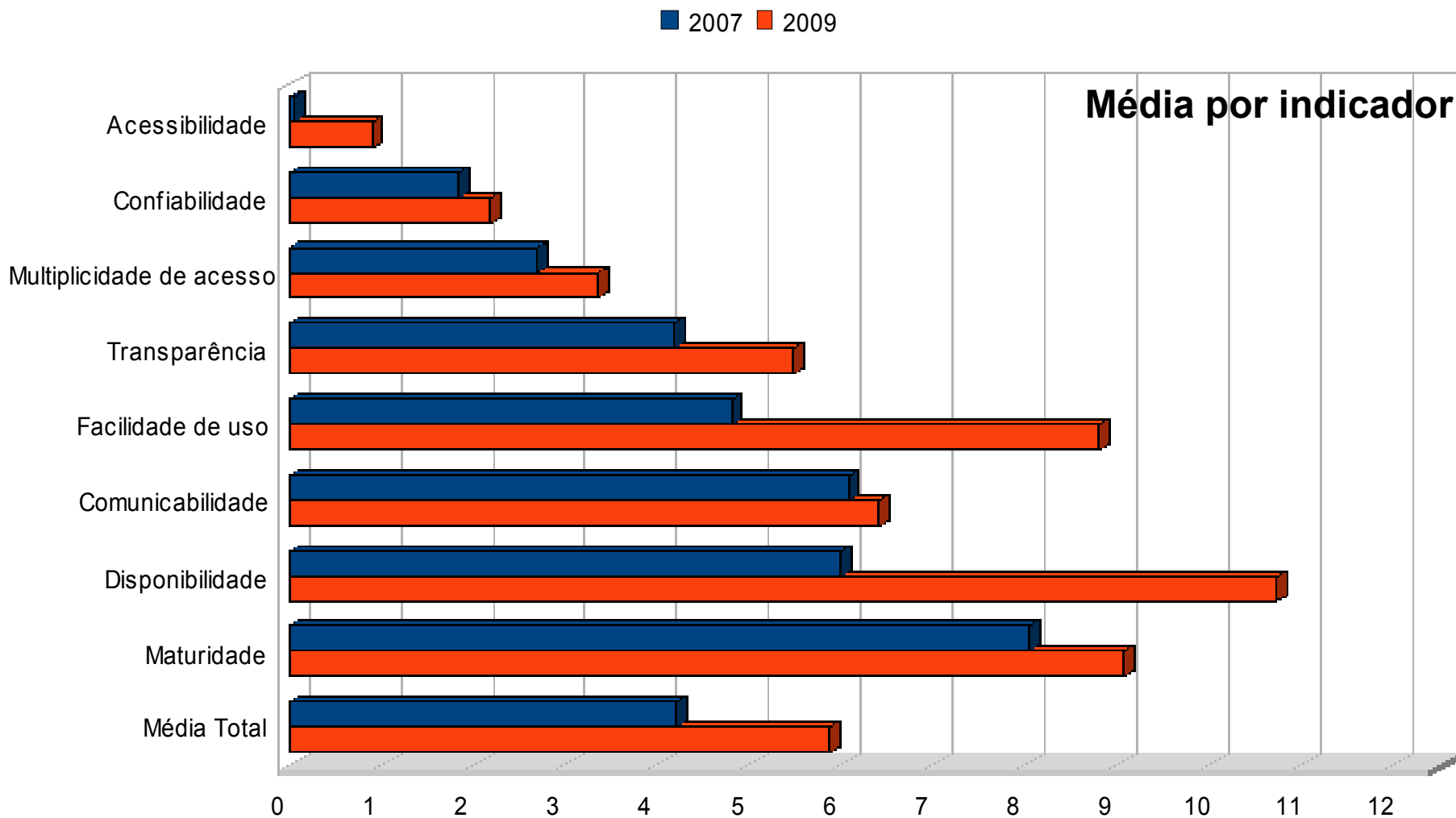


**CEGOV**

CENTRO DE ESTUDOS INTERNACIONAIS  
SOBRE GOVERNO

# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

## a) *Ciclo de políticas públicas e antecedentes*



Fonte: DGE/SLTI/MPOG, 2007 / CEGOV/UFRGS, 2009.

# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

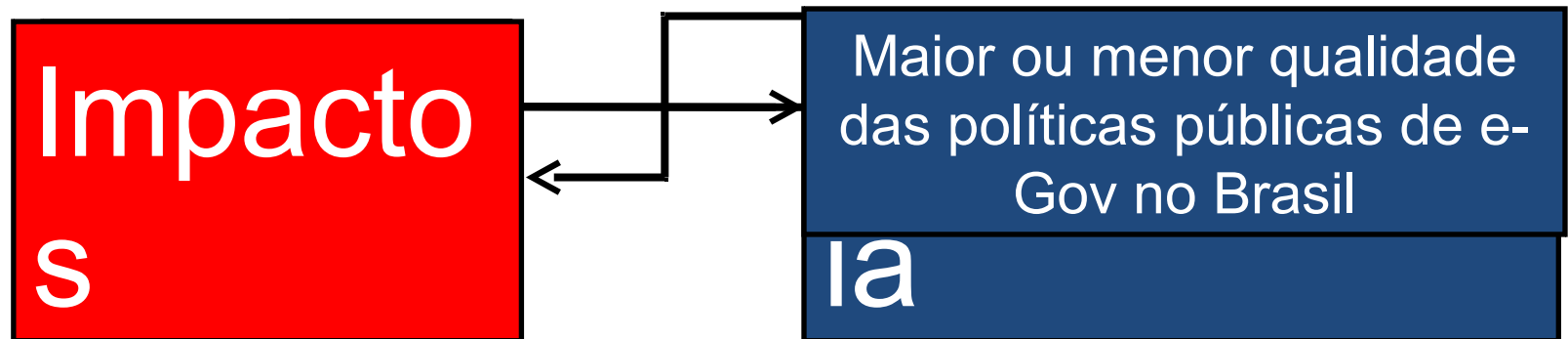
## *b) Fundamentos empíricos e teóricos do IQUES*

- Escopo principal **1º Prontidão [etapas a cumprir]**  
(Accenture, GG; CGEY; ONU; UE)
  
- Metodologia 2007: informação quantitativa
  - ✓ Pontuação no indicador “navegabilidade” Serviço N: 6,8 / 12,5 (pontos)
  
- Metodologia 2009: ênfase qualitativa (IRANI & LOVE, 2008)
  - ✓ Pontuação no indicador “navegabilidade” Serviço N: Nota 7,2
  - ✓ Intuição: nota de 0 a 10
  - ✓ Correlação ponderada entre indicadores e entre grupos

# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

## *b) Fundamentos empíricos e teóricos do IQUES*

- Premissa do trabalho do CEGOV/UFRGS: metodologia como primeiro passo para consolidar agenda de pesquisa e como informação (*input*) pra etapa “revisão” do ciclo PP/e-Gov



# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

## *b) Fundamentos teóricos e empíricos do IQUES*

	Fundamento #1	Fundamento #2	Fundamento #3
Fundamentação Teórica (WEST, 2005)	<i>Resposta apropriada às demandas do cidadão</i>	<i>Uso pelo cidadão</i>	Confiança do usuário
Realidade Empírica observável no Brasil: barreiras para o uso de e-Serviços (CGI.br, 2006, 2007 e 2008)	<i>Brasileiro preferem fazer o contato pessoalmente</i>	<i>Brasileiros consideram muito complicado usar a internet</i>	<i>Brasileiros têm receio de não terem dados informados em transações devidamente protegidos</i>

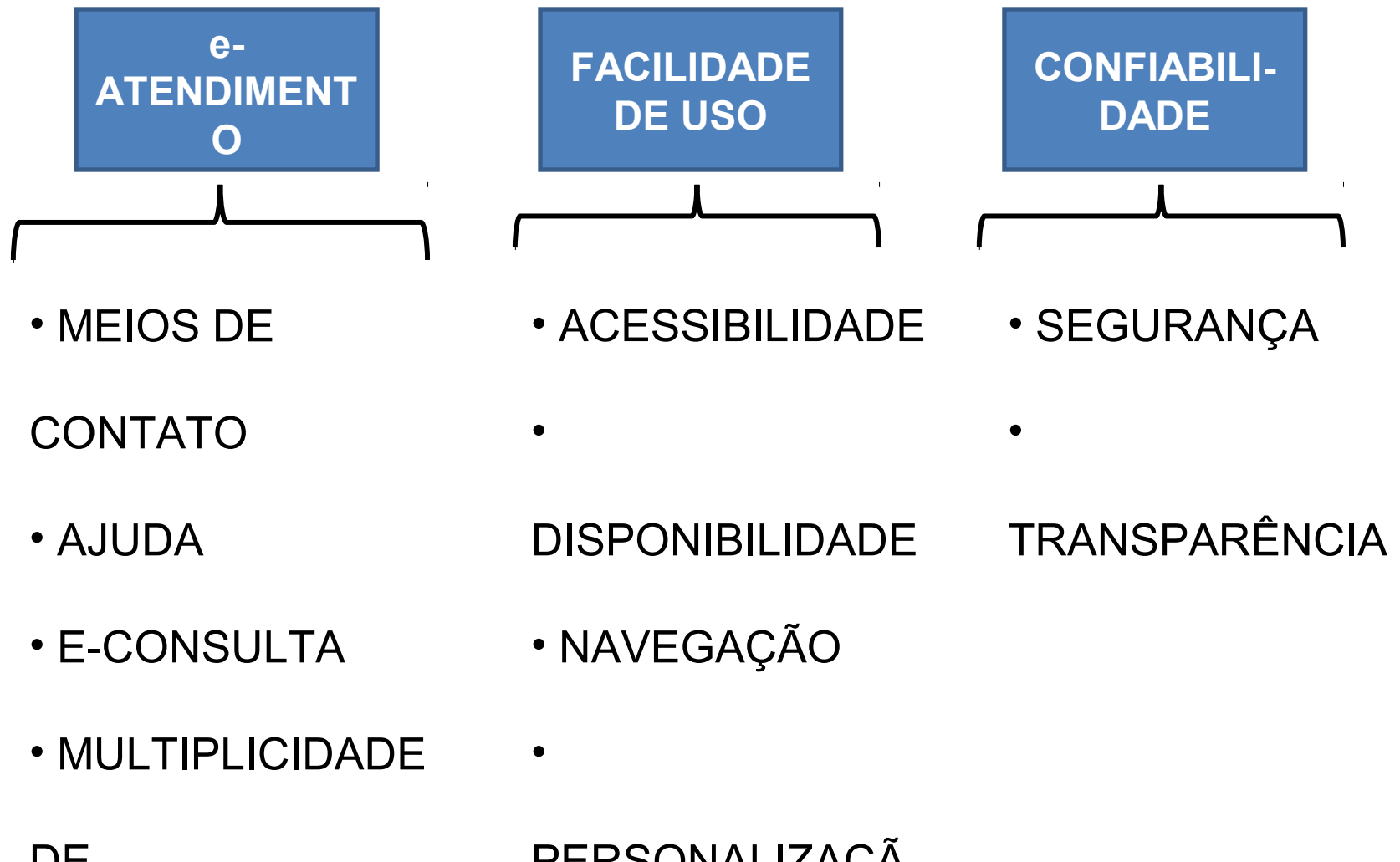
# I - AVALIAÇÃO DE E-SERVIÇOS

## *b) Fundamentos teóricos e empíricos do IQUES*

	Fundamento #1	Fundamento #2	Fundamento #3
Fundamentação Teórica (WEST, 2005)	<i>Resposta apropriada às demandas do cidadão</i>	<i>Uso pelo cidadão</i>	Confiança do usuário
Realidade Empírica observável no Brasil: barreiras para o uso de e-Serviços (CGI.br, 2006, 2007 e 2008)	<i>Brasileiro preferem fazer o contato pessoalmente</i>	<i>Brasileiros consideram muito complicado usar a internet</i>	<i>Brasileiros têm receio de não terem dados informados em transações devidamente protegidos</i>
<b>IQUES (CEGOV, 2009)</b>	<b>e-ATENDIMENTO</b>	<b>FACILIDADE DE USO</b>	<b>CONFIABILIDADE</b>

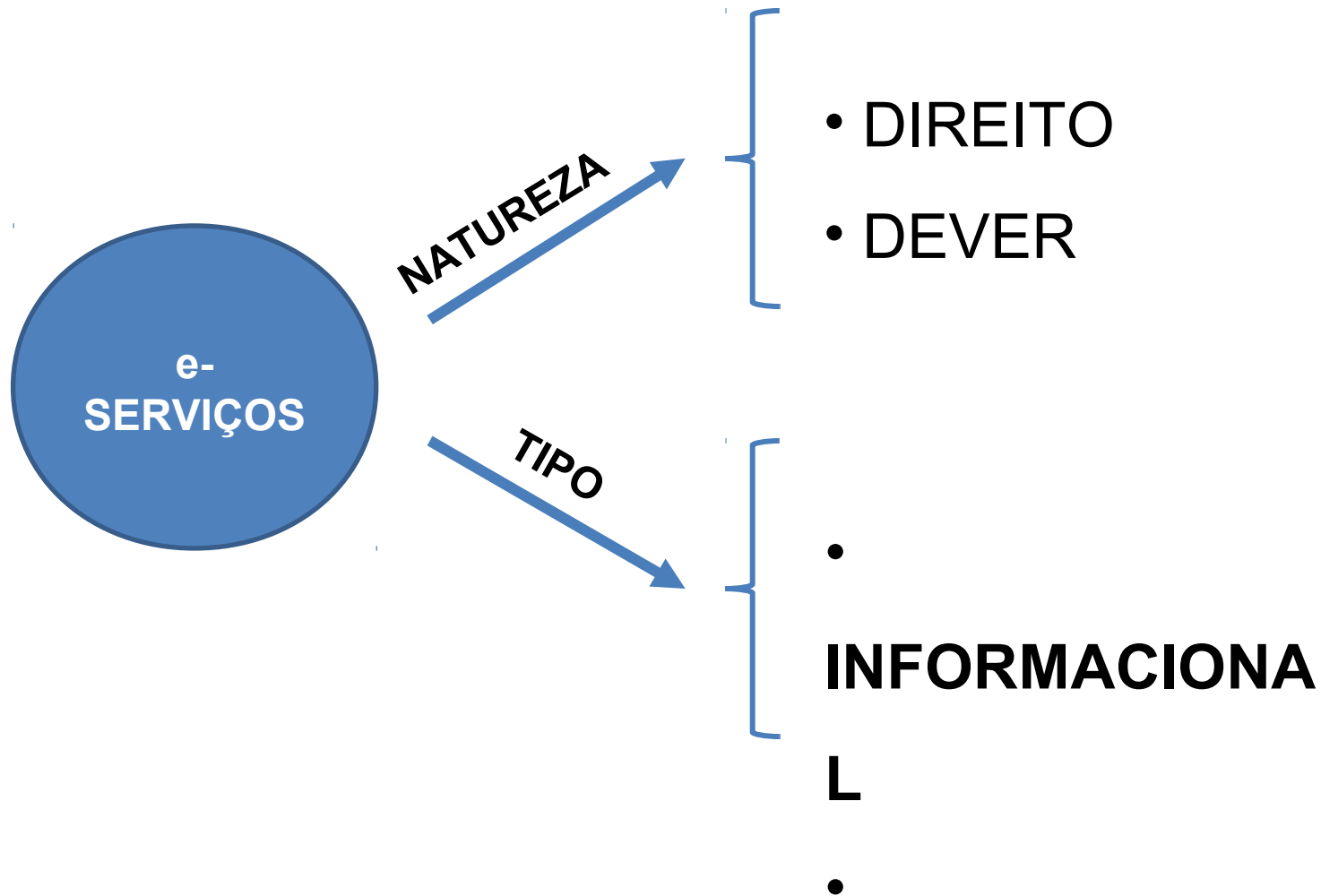
# II – O IQUES

## a) Componentes e estruturação



# II – O IQUES

## a) Componentes e estruturação



# II – O IQUES

## *b) Uma primeira aplicação*

- Amostra não probabilística, intencional
- 195 e-serviços da esfera pública federal

### Subgrupos (LAG)

Educação

Previdência Social

Emprego e Trabalho

Desenvolvimento Social

Saúde

Compras Governamentais


# II – O IQUES

## *b) Uma primeira aplicação*

- **O Avaliador Digital de e-Serviços Governamentais (ADESG)**
  - software livre
  - linguagem PHP
  - serviço de banco de dados Postgres.

# II – O IQUES

## *b) Uma primeira aplicação*



The screenshot shows the web interface of the 'Avaliador Digital de E-Serviços Governamentais - ADESG'. At the top, there is a yellow header with the logo of the 'Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão' and the 'SLTI-MPOG' logo. Below the header is a large yellow graphic with a black silhouette of a bird in flight. To the right of the bird, there are links for 'Registre-se' and 'Entrar'. The main heading reads 'Avaliador Digital de E-Serviços Governamentais - ADESG' followed by 'Projeto desenvolvido pelo CEGOV-UFRGS para o DGE-SLTI-MPOG'. Below this, there is a navigation menu with links: 'Lista de Serviços', 'Cadastro de Serviços', 'Avaliações do Usuário', 'Relatórios', 'Domínios', and 'Manuais'. A small note indicates 'A= | B='. The main content area contains a paragraph explaining the project's origin and goals, mentioning the partnership between UFRGS and the Ministry of Planning, Budget and Management (SLTI-MPOG) to create a research agenda on e-government and digital inclusion. It describes the development of indicators for e-service quality (IQUES) and their application in a software tool. At the bottom, there is a login section titled 'Entrada:' with fields for 'Usuário:' (containing 'anajulia') and 'Senha:' (containing '\*\*\*\*\*'), and an 'Entrar' button. A footer note states: 'É preciso estar habilitado os "cookies" para poder entrar no sistema (opções de privacidade do browser)'. The entire page is framed by a light gray dotted border.

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Registre-se Entrar

### Avaliador Digital de E-Serviços Governamentais - ADESG

Projeto desenvolvido pelo CEGOV-UFRGS para o DGE-SLTI-MPOG

[Lista de Serviços](#) | [Cadastro de Serviços](#) | [Avaliações do Usuário](#) | [Relatórios](#) | [Domínios](#) | [Manuais](#)

A= | B=

O Avaliador Digital de e-Serviços Governamentais foi desenvolvido a partir da iniciativa pioneira de parceria entre a UFRGS e a Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI-MPOG), visando a inscrever no âmbito acadêmico uma agenda de pesquisa aplicada sobre o desenvolvimento e a avaliação de políticas públicas de governo eletrônico e Inclusão digital no Brasil. Para isso, foram construídos e validados um conjunto de indicadores para a avaliação dos serviços públicos disponíveis em portais eletrônicos do Governo Federal, tanto do ponto de vista de sua efetividade quanto de sua legitimidade. Esses indicadores compõem, em conjunto, um ÍNDICE DE QUALIDADE DE E-SERVIÇOS (IQUES) e foram consolidados em um software específico para a aplicação automatizada da metodologia. Ao mensurar a qualidade dos serviços públicos prestados através da Internet, o IQUES enfoca a relação cidadão-governo, analisando como os recursos de governo eletrônico são disponibilizados à sociedade. Os indicadores, métricas e procedimentos desenvolvidos no projeto, bem como os resultados alcançados em cada uma das aplicações futuras pretendem ser aplicáveis a portais de governo eletrônico a nível local, regional, nacional e Internacional.

**Entrada:**

Usuário:  
anajulia

Senha:  
\*\*\*\*\*

Entrar

É preciso estar habilitado os "cookies" para poder entrar no sistema (opções de privacidade do browser)

# II – O IQUES

## *b) Uma primeira aplicação*

E-ATENDIMENTO

FACILIDADE DE USO

CONFIABILIDADE

### **E-ATENDIMENTO**



#### **MEIOS DE CONTATO**

Na página web do serviço, está(ão) presente(s):



1 - Correio eletrônico da(s) instituição(ões) envolvida(s) na prestação do serviço?

- SIM
- NÃO

2 - Telefone da(s) instituição(ões) envolvida(s) na prestação do serviço?

- SIM
- NÃO

3 - Endereço da(s) instituição(ões) envolvida(s) na prestação do serviço?

- SIM
- NÃO

# II – O IQUES

## *b) Uma primeira aplicação*

<b>E-ATEN.</b>	<b>INFOR (3,5)</b>	<b>TRANS (1,0)</b>	<b>FAC. USO</b>	<b>INFOR (3,5)</b>	<b>TRANS (1,0)</b>	<b>CONFIA BIL.</b>	<b>INFOR (3,0)</b>	<b>TRANS (1,0)</b>
Meios contato	1,5	1,5	Acessibil idade	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	Seguran ça	5,0	5,0
Ajuda	3,0	3,0	Disponib ilidade	<b>1,5</b>	<b>1,5</b>	Transpar ência	5,0	5,0
e- Consult	3,0	3,0	Navegaç ão	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>			
Multipl Acesso	2,5	2,5	Personal ização	<b>2,5</b>	<b>2,5</b>			
			Idioma	<b>1,0</b>	<b>1,5</b>			

# II – O IQUES

## *b) Uma primeira aplicação*

<b>E-ATEN.</b>	<b>INFOR</b> (3,5)	<b>TRANS</b> (1,0)	<b>FAC. USO</b>	<b>INFOR</b> (3,5)	<b>TRANS</b> (1,0)	<b>CONFIA BIL.</b>	<b>INFOR</b> (3,0)	<b>TRANS</b> (1,0)
Meios contato	1,5	1,5	Acessibilidade	3,0	3,0	Segurança	5,0	5,0
Ajuda	3,0	3,0	Disponibilidade	1,5	1,5	Transparência	5,0	5,0
e-Consult	3,0	3,0	Navegação	3,0	3,0			
Múltipl Acesso	2,5	2,5	Personalização	2,5	2,5			

# Avaliando o Desempenho do Governo Eletrônico no Brasil: o Índice de Qualidade de e-Serviços Governamentais

Marco CEPIK - [marco.cepik@ufrgs.br](mailto:marco.cepik@ufrgs.br)

Ana Júlia POSSAMAI - [anajulia.possamai@gmail.com](mailto:anajulia.possamai@gmail.com)

Diego Rafael CANABARRO - [diegocanabarro@gmail.com](mailto:diegocanabarro@gmail.com)

Ilton FREITAS - [ilton@portoweb.com](mailto:ilton@portoweb.com)

André OLIVERA - [andrebrujah@gmail.com](mailto:andrebrujah@gmail.com)

Eduardo SAMRSLA - [ed.zluhan@gmail.com](mailto:ed.zluhan@gmail.com)

## GRATOS!

