

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

FERNANDA NADAL

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM SERVIÇOS PÚBLICOS:
DIAGNÓSTICO DA ADOÇÃO E USABILIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

PONTA GROSSA
2025

FERNANDA NADAL

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM SERVIÇOS PÚBLICOS:
DIAGNÓSTICO DA ADOÇÃO E USABILIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO**

Tese apresentada para obtenção do título de doutora na Universidade Estadual de Ponta Grossa. Área de concentração: Cidadania e Políticas Públicas.

Orientador: Dr. Bruno Pedroso

**PONTA GROSSA
2025**

N126 Nadal, Fernanda
Avaliação da satisfação dos usuários em serviços públicos: diagnóstico da adoção e usabilidade de pesquisas de satisfação / Fernanda Nadal. Ponta Grossa, 2025.
101 f.

Tese (Doutorado em Ciências Sociais Aplicadas - Área de Concentração: Cidadania e Políticas Públicas), Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Orientador: Prof. Dr. Bruno Pedroso.

1. Pesquisa de satisfação. 2. Experiência do usuário. 3. Adoção. 4. Usabilidade. 5. Instrumento diagnóstico. I. Pedroso, Bruno. II. Universidade Estadual de Ponta Grossa. Cidadania e Políticas Públicas. III.T.

CDD: 352

TERMO DE APROVAÇÃO

“Avaliação da satisfação dos usuários em serviços públicos: diagnóstico da adoção e usabilidade de pesquisas de satisfação”.

Tese aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Doutor(a) no Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Estadual de Ponta Grossa, pela seguinte banca examinadora:

Assinatura pelos Membros da Banca:

Prof. Dr. Bruno Pedroso
UEPG - PR -Presidente

Documento assinado digitalmente
 **BRUNO PEDROSO**
Data: 07/05/2025 10:04:59-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Profa. Dra. Regina Negri Pagani
UTFPR-PR – Membro Externo

Documento assinado digitalmente
 **REGINA NEGRI PAGANI**
Data: 21/05/2025 09:08:15-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Dr. Clenio Nailto Pillon
UFPEL-RS – Membro Externo

Documento assinado digitalmente
 **CLENIO NAILTO PILLON**
Data: 20/06/2025 08:58:36-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Prof. Dr. Miguel Archanjo de Freitas Junior
UEPG-PR – Membro Interno

MIGUEL ARCHANJO DE FREITAS
JUNIOR:80669140910
10
Assinado de forma digital por MIGUEL ARCHANJO DE FREITAS JUNIOR:80669140910
Dados: 2025.05.21 09:30:51 -03'00'

Prof. Dr. Gonçalo Cassins Moreira do Carmo
UEPG-PR – Membro Interno

Documento assinado digitalmente
 **GONCALO CASSINS MOREIRA DO CARMO**
Data: 21/05/2025 17:05:49-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Ponta Grossa, 05 de maio de 2025.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho. Aos meus pais, João Antônio e Aparecida Nadal. Aos meus filhos Clarissa e Gabriel. Ao meu orientador, Bruno Pedroso, pela orientação, paciência e confiança depositada em mim durante todo o processo de pesquisa. Agradeço também à instituição de ensino, Universidade Estadual de Ponta Grossa, por proporcionar o ambiente propício para a realização desta pesquisa. Aos professores e colegas que me acompanharam nesta trajetória. Agradeço a banca de qualificação e defesa pelas contribuições. Agradeço aos participantes da pesquisa pela valiosa colaboração e disposição em compartilhar suas experiências. A todos que auxiliaram em alguma medida para que este trabalho chegasse até aqui. E, por fim, agradeço a Deus por me conceder saúde, força e sabedoria para concluir este trabalho.

RESUMO

Este estudo teve como objetivo principal desenvolver um instrumento que auxilie no diagnóstico e na proposição de estratégias para maximizar a adoção e efetividade da ferramenta de avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal, a partir de análises que consideram sua evolução e a percepção do usuário sobre os construtos de adoção e usabilidade. Por meio de uma revisão sistemática da literatura, analisou-se as principais abordagens e ferramentas utilizadas para avaliar a satisfação dos usuários de serviços públicos. Em seguida, um estudo de caso foi conduzido para analisar a evolução da ferramenta de avaliação do Gov.br, desde sua criação até os dias atuais. Por fim, foi desenvolvido e aplicado preliminarmente um Instrumento Diagnóstico da Adoção e Usabilidade de Pesquisas de Satisfação (IDAUPS) para avaliar a percepção dos usuários sobre a ferramenta. Os resultados da pesquisa indicam que, embora a avaliação da satisfação seja valorizada pelos usuários, há um espaço para melhorias em termos de divulgação, usabilidade e personalização da ferramenta. A análise dos dados coletados permitiu identificar os principais desafios e oportunidades para otimizar a ferramenta e aumentar a participação dos cidadãos na avaliação dos serviços públicos. Em suma, este estudo demonstra a importância da avaliação da satisfação dos usuários para a melhoria contínua dos serviços públicos digitais. Ao identificar os pontos fortes e fracos da ferramenta de avaliação do Gov.br, este trabalho contribui para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes para engajar os cidadãos na avaliação dos serviços e para a construção de um governo mais transparente e eficiente.

Palavras-chave: Pesquisa de satisfação. Experiência do Usuário. Adoção. Usabilidade. Instrumento diagnóstico.

ABSTRACT

The main objective of this study was to develop an instrument that would assist in the diagnosis and proposal of strategies to maximize the adoption and effectiveness of the satisfaction assessment tool for digital public services of the federal government, based on analyses that consider its evolution and the user's perception of the constructs of adoption and usability. Through a systematic review of the literature, the main approaches and tools used to assess the satisfaction of users of public services were analyzed. Next, a case study was conducted to analyze the evolution of the Gov.br assessment tool, from its creation to the present day. Finally, a Diagnostic Instrument for the Adoption and Usability of Satisfaction Surveys (IDAUPS) was developed and preliminarily applied to assess user perception of the tool. The results of the survey indicate that, although the satisfaction assessment is valued by users, there is room for improvement in terms of dissemination, usability, and customization of the tool. The analysis of the data collected allowed us to identify the main challenges and opportunities for optimizing the tool and increasing citizen participation in the assessment of public services. In short, this study demonstrates the importance of assessing user satisfaction for the continuous improvement of digital public services. By identifying the strengths and weaknesses of the Gov.br evaluation tool, this work contributes to the development of more effective strategies to engage citizens in the evaluation of services and to the construction of a more transparent and efficient government.

Keywords: Satisfaction survey. User experience. Adoption. Usability. Diagnostic instrument.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Volume de publicações por ano.....	24
Figura 1 - Nuvem de Palavras que expressam as dimensões dos modelos/instrumentos que avaliam a satisfação e qualidade dos serviços públicos digitais	30
Figura 2 - Cronologia dos marcos legais e eventos que impactaram a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no Brasil.....	42
Figura 3 - Ferramenta de Avaliação de serviços digitais do governo federal até novembro 2022.....	44
Figura 4 - Ferramenta de Avaliação de serviços digitais do governo federal a partir de novembro 2022.....	45
Quadro 1 - Diversidade de acesso a ferramenta de avaliação dos serviços públicos digitais do governo federal.....	47
Figura 6 - Percurso metodológico para construção do IDAUPS.....	54
Figura 7 - Modelo Lógico de Transferência de Tecnologia.....	56
Quadro 2 - Critérios para análise de conteúdo apresentado aos especialistas.....	58
Quadro 3 – Matriz de operacionalização do instrumento	59
Gráfico 2 - Dispositivo mais utilizado para acessar serviços na internet.....	63
Gráfico 3 - <i>Eigenvalues</i> obtidos pelo método de análise paralela de Horn.....	66
Quadro 4 - Matriz de operacionalização do IDAUPS ajustado.....	68
Quadro 5 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Conhecimento (saber usar / fazer).....	72
Quadro 6 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer).....	75
Quadro 7 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Motivação/interesse (querer fazer/ usar).....	77
Quadro 8 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Percepção do Impacto.....	82
Quadro 9 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Usabilidade.....	85
Gráfico 4 - Resultado a questão Este foi meu primeiro contato com a Avaliação de Satisfação dos serviços públicos digitais do Governo Federal (Gov.br)	88

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Resultado da consulta às bases científicas	20
Tabela 2 - Critérios de análise para qualificar os artigos quanto à relevância.....	21
Tabela 3 - Artigos científicos selecionados e classificação - Methodi Ordinatio.....	22
Tabela 4 - Quantitativo de publicação por país na amostra.....	25
Tabela 5 - Modelos/instrumentos de avaliação de satisfação e/ou qualidade sob a perspectiva/experiência do usuário, seus Domínios/Dimensões/fatores e número de itens dos instrumentos.....	27
Tabela 6 - Critérios e perguntas de 2019 a novembro de 2022.....	44
Tabela 7 - Critérios e perguntas a partir de novembro de 2022	45
Tabela 8 - Características sociodemográficas dos respondentes do IDAUPS (n=225).....	63
Tabela 9 - Carga fatorial e <i>eigenvalues</i> da AFE (n=225).....	65
Tabela 10 - Alpha de Cronbach e correlações item -total do questionário (n=225).....	67
Tabela 11 – Posições sobre a questão.....	70
Tabela 12 – Resultados referentes à dimensão Adoção, variável Conhecimento (saber usar / fazer).....	73
Tabela 13 - Aplicativos mais utilizados na amostra pesquisada.....	74
Tabela 14 – Resultados referentes à dimensão Adoção, variável Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer).....	76
Tabela 15 - Resultado questão 7 do IDAUPS.....	78
Tabela 16 – Resultado questão 8 do IDAUPS.....	78
Tabela 17 – Resultado questão 9 do IDAUPS.....	78
Tabela 18 – Resultado questão 10 do IDAUPS.....	79
Tabela 19 – Resultado questão 11 do IDAUPS.....	79
Tabela 20 – Resultado questão 12 do IDAUPS.....	80
Tabela 21 – Resultado questão 13 do IDAUPS.....	80
Tabela 22 – Resultado questão 14 do IDAUPS.....	81
Tabela 23 – Resultado questão 3 do IDAUPS.....	82
Tabela 24 – Resultado questão 15 do IDAUPS.....	83
Tabela 25 – Resultado questão 16 do IDAUPS.....	83
Tabela 26 – Resultado questão 17 do IDAUPS.....	84
Tabela 27– Resultado questão 20 do IDAUPS.....	85

Tabela 28 – Resultado questão 21 do IDAUPS.....	86
Tabela 29 – Resultado questão 22 do IDAUPS.....	86
Tabela 30 – Resultado questão 23 do IDAUPS.....	86
Tabela 31 – Resultado questão 24 do IDAUPS.....	87
Tabela 32– Resultado questão 25 do IDAUPS	87

SUMÁRIO

1	CONSIDERAÇÕES INICIAIS.....	11
2	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
3	REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA: MODELOS E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO.....	16
3.1	INTRODUÇÃO.....	18
3.2	METODOLOGIA.....	19
3.3	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	24
3.4	CONCLUSÕES.....	31
4	EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS DO GOVERNO FEDERAL BRASILEIRO.....	34
4.1	INTRODUÇÃO.....	36
4.2	METODOLOGIA.....	37
4.3	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	38
4.3.1	A ferramenta de avaliação dos serviços públicos digitais GovBR	43
4.4	CONCLUSÕES.....	48
5	DESENVOLVIMENTO E TESTAGEM DAS PROPRIEDADES PSICOMÉTRICAS DE UM INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO DA ADOÇÃO E USABILIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (IDAUPS).....	50
5.1	INTRODUÇÃO.....	52
5.2	METODOLOGIA para construção do IDAUPS.....	53
5.2.1	Etapa 1 - Definição dos construtos do fenômeno.....	54
5.2.2	Etapa 2 - Definição das variáveis e indicadores do construto - Adoção e Usabilidade.....	55
5.2.2.1	Adoção.....	55
5.2.2.2	Usabilidade.....	56
5.2.3	Etapa 3 -Definição dos itens que traçam o perfil sociodemográfico.....	57
5.2.4	Etapa 4 - Validação de Conteúdo e Aparência.....	57
5.2.5	Etapa 5 - Elaboração do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - apresentando o instrumento.....	61
5.2.6	Etapa 6 - Aplicação do Instrumento.....	61
5.2.7	Etapa 7 - Definição da metodologia para análise estatística dos dados.....	62
5.2.8	Etapa 8 - Análise dos resultados	63
5.2.8.1	Perfil sociodemográfico dos participantes.....	63
5.2.8.2	Análise fatorial exploratória.....	64
5.2.9	Etapa 9 - Calibração e ajuste.....	67
5.2.10	Etapa 10 - Análise das questões abertas	69

5.3	CONCLUSÕES.....	70
6	RESULTADOS E DISCUSSÃO DO IDAUPS.....	72
6.1	DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL CONHECIMENTO (SABER USAR / FAZER)	72
6.2	DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL CAPACIDADE DE USO DA TECNOLOGIA (PODER/TER CONDIÇÕES DE USAR/FAZER).....	75
6.3	DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL MOTIVAÇÃO/ INTERESSE (QUERER FAZER/USAR).....	77
6.4	DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL IMPACTO.....	81
6.5	DIMENSÃO USABILIDADE.....	84
6.6	ANÁLISE QUESTÃO ABERTA - DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO.....	88
6.6.1	Ideias Centrais (IC).....	89
6.6.2	Discurso do Sujeito Coletivo (DSC).....	89
6.6.2.1	DSC sobre Dificuldade de Acesso e Usabilidade.....	89
6.6.2.2	DSC sobre Acessibilidade e Interface.....	89
6.6.2.3	DSC sobre Avaliação e Feedback.....	89
6.6.2.4	DSC sobre Rapidez e Praticidade.....	90
6.6.2.5	DSC sobre Ceticismo em Relação à Melhoria dos Serviços.....	90
6.7	PROPOSIÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA MAXIMIZAR A ADOÇÃO E EFETIVIDADE DA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS DO GOVERNO FEDERAL.....	90
6.7.1	Melhoria na interface e usabilidade.....	90
6.7.2	Acessibilidade.....	91
6.7.3	Mais opções de resposta e campo para comentários.....	91
6.7.4	Feedback aos usuários.....	91
6.7.5	Divulgação da ferramenta.....	91
6.7.6	Personalização da experiência.....	91
6.7.7	Melhoria na coleta de dados.....	92
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	93
	REFERÊNCIAS.....	96

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Desde o final da década de 1990, muitos países vêm investindo em projetos de governo eletrônico com o objetivo de oferecer, virtualmente, informações e serviços para cidadãos e empresas. Esse movimento é impulsionado por uma transformação na lógica que orienta a oferta e a prestação de serviços públicos, cada vez mais focada na melhoria dos serviços e na satisfação dos seus usuários. (Guimarães e Medeiros, 2005).

Conforme enfatiza Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) em um contexto em que se intensifica a demanda pela melhoria do setor público quanto à eficiência e à qualidade na prestação de serviços, como consequência do maior acesso à informação e do conhecimento da população sobre seus direitos, bem como dos avanços tecnológicos, diversos países vêm desenvolvendo projetos de governo digital para oferecer virtualmente informações e serviços à população e às empresas.

A transformação digital é um imperativo estratégico para governos que objetivam melhorar seus serviços e eficiência (Gong, Yang e Shi, 2020)

É importante destacar que a aplicação de tecnologias digitais à prestação de serviços públicos não modifica apenas a forma de prestação do serviço, mas todo o relacionamento entre governos e sociedade. De acordo com Filgueira et al. (2018), esse é um fenômeno de mão dupla: se o uso das tecnologias da informação e comunicação muda a relação entre governo e sociedade, também muda a relação entre sociedade e governo. O governo aumenta sua capacidade de prover mais e melhores serviços e a sociedade se torna mais exigente e mais participativa.

A satisfação do usuário é um fator crucial para o uso contínuo dos serviços de e-Government e para o sucesso ou fracasso dos projetos de e-Government. (Alawneh, Ali; et al. 2023).

Os cidadãos esperam serviços públicos de qualidade e a sua dimensão online não é exceção. A qualidade destes serviços deve ser analisada e contabilizada, de forma a maximizar e desenvolver estratégias que melhorem os serviços prestados, aumentando os níveis de satisfação dos seus destinatários. (SÁ, Felipe, et al. 2016).

A preocupação com a experiência do cidadão, sua satisfação e percepção de qualidade, no uso dos serviços públicos digitais tem sido alvo dos projetos de governo eletrônico em todo o mundo.

Neste contexto o Governo brasileiro tem se destacado, em avaliação realizada em 198 países pelo Banco Mundial no índice que mede a maturidade em governo Digital (GovTech

Maturity Index 2022 - GTMI) em 2022, o Brasil encontra-se na segunda posição mundial, tornando-se líder em governo digital no Ocidente (Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços, 2023). É importante notar que o primeiro colocado é a Coreia do Sul, um país que representa aproximadamente apenas 1,18% do tamanho do Brasil. Isso significa que o Brasil é cerca de 85 vezes maior em área do que a Coreia do Sul. Pode-se pressupor, portanto, que o grau de complexidade para a implementação de ações relacionadas a governo digital no Brasil é proporcional à vasta diversidade que seu território impõe aos gestores.

Este destaque é consequência de um esforço orquestrado por diversos órgãos na esfera federal, que teve no lançamento da plataforma digital oficial do Governo Federal do Brasil, Gov.br, um avanço significativo. Com o objetivo de centralizar e simplificar a relação entre o cidadão e os serviços públicos, a plataforma Gov.br foi lançada em 2019. A ideia é que o cidadão consiga acessar, em um só lugar, informações e serviços oferecidos por diversos órgãos federais, economizando tempo e evitando deslocamentos desnecessários. Somado a isso, o reforço nas normativas legais tem feito com que a satisfação do cidadão ganhe notoriedade nesta área.

Hoje a avaliação de serviços públicos no Brasil se insere no contexto de Governo Digital, regulamentada e apoiada na avaliação da satisfação dos usuários e na qualidade percebida dos serviços centrada na percepção do usuário. (BRASIL, 2022).

Um Modelo de Qualidade de Serviços Públicos foi publicado em 24 de janeiro de 2022 via Portaria SGD/ME nº 548 que prevê a aferição da qualidade dos serviços públicos em dois eixos, a avaliação de satisfação dos usuários e a autoavaliação realizada pelo gestor do serviço sobre os padrões de qualidade dos serviços digitais.

O objeto desta pesquisa é a ferramenta de avaliação de satisfação dos serviços públicos federais ofertados a partir da plataforma [Gov.br](https://gov.br), buscando analisar os movimentos que a antecederam e como é hoje a interação do cidadão com a ferramenta.

Logo, o objetivo principal deste trabalho é: propor um instrumento que auxilie no diagnóstico e na proposição de estratégias para maximizar a adoção e efetividade da ferramenta de avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal, a partir de análises que consideram sua evolução e a percepção do usuário sobre os construtos de adoção e usabilidade.

A questão norteadora que pretende-se responder: Como diagnosticar a efetividade da ferramenta de avaliação da satisfação, considerando sua adoção e usabilidade?

Para compreender o cenário que cerca este objeto e entender melhor o fenômeno da interação dos usuários de serviços com a ferramenta de avaliação propõe-se a estruturação desta tese em três objetivos específicos:

- identificar estudos sobre modelos e ferramentas que se propõe a avaliar serviços públicos a partir da perspectiva dos usuários, através de uma revisão sistemática de literatura
- analisar a evolução da avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no contexto da transformação digital do governo brasileiro.
- construir e testar as propriedades psicométricas de instrumento para avaliação da adoção das pesquisas de satisfação e usabilidade da avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal.

Para atender a estes objetivos específicos, três artigos científicos foram elaborados em suporte ao objetivo principal, apresentados neste trabalho como capítulos.

Na sequência dos capítulos em referência aos artigos, que visam atender aos objetivos específicos do trabalho, estruturou-se o capítulo Resultados e Discussão do IDAUPS, trazendo os principais resultados encontrados a partir da aplicação piloto do instrumento que obteve 225 respondentes nesta versão preliminar do IDAUPS. E um tópico denominado Proposição de estratégias para maximizar a adoção e efetividade da ferramenta de avaliação de satisfação do governo federal

Conclui-se a tese com o capítulo Considerações Finais onde buscou-se analisar as principais oportunidades identificadas de cada artigo, focando nas limitações encontradas e nos aspectos que podem ser melhorados, e por fim concluindo o trabalho resgatando o objetivo principal.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A abordagem metodológica adotada para o desenvolvimento deste estudo, alinhada aos objetivos propostos, segue o modelo multipaper ou escandinavo. Uma das vantagens destacadas dessa abordagem textual é sua capacidade de ampliar a divulgação dos resultados de pesquisa para um público diversificado. Argumenta-se também que esse formato de teses e dissertações favorece a colaboração entre pesquisadores (Costa, 2014).

Vieira e Freitas (2023) ressaltam que a crescente demanda por publicações de resultados de pesquisa tem tornado a tese em formato de artigos uma opção viável para acelerar a disseminação do conhecimento científico, ao mesmo tempo em que pode melhorar os índices de produtividade tanto dos autores quanto dos programas de pós-graduação.

No modelo multipaper, observa-se a apresentação de artigos com individualidade, objetivos próprios, metodologias específicas para discussões e conclusões pontuais. Isso possibilita a submissão e aprovação em periódicos independentes, inclusive de resultados parciais. De acordo com Frank e Yukihiro (2013), mesmo com essa abordagem fragmentada, os artigos combinados mantêm a integridade necessária para caracterizar uma tese.

Este estudo está estruturado por meio de abordagens qualitativas e quantitativas. Foram empregados procedimentos metodológicos diversos, como revisão sistemática de literatura, estudo de caso, construção e testagem de instrumento e análise estatística dos resultados obtidos. Optou-se, portanto, por detalhar as ações de coleta e análise dos dados em cada artigo, sob o tópico metodologia.

As diretrizes do programa de pós-graduação da Universidade Estadual de Ponta Grossa (2021) convergem para a necessidade de uma introdução que apresente a problemática da dissertação ou tese, seguida pela compilação de artigos contendo dois ou mais estudos publicados ou prontos para publicação, com o orientando e orientador como autor e coautor. O texto deve ser concluído com considerações finais, buscando articular os achados dos estudos com a questão norteadora e os objetivos propostos.

Para atender ao objetivo de identificar estudos sobre modelos e ferramentas que se propõe a avaliar serviços públicos a partir da perspectiva dos usuários, através de uma revisão sistemática de literatura elaborou-se o primeiro artigo intitulado Revisão Sistemática sobre ferramentas de Avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário, que selecionou estudos em um período de 22 anos identificando-se lacunas de pesquisa quanto a adoção da ferramenta e outras observações.

O segundo objetivo desta tese foi analisar a evolução da avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no contexto da transformação digital do governo brasileiro para responder a este objetivo foi realizado um artigo no formato de estudo de caso sob o título Evolução da Avaliação de Satisfação dos Serviços Públicos Digitais do Governo Federal Brasileiro, onde buscou-se traçar um histórico considerando sobretudo o marco regulatório que cerca o objeto de pesquisa até o momento presente com seus atuais desafios.

O terceiro objetivo de construir e testar as propriedades psicométricas de instrumento para avaliação da adoção das pesquisas de satisfação e usabilidade da avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal, para responder a questões levantadas nos artigos anteriores definiu-se pelo desenvolvimento e testagem das propriedades psicométricas de um Instrumento Diagnóstico da Adoção e Usabilidade de Pesquisas de Satisfação (IDAUPS), terceiro artigo.

No tópico Considerações Finais, uma análise organizada dos artigos da tese traz as contribuições de cada qual na identificação de estratégias para maximizar a adoção e efetividade da ferramenta de avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal. Em complemento e reforço inseriu-se um segundo subtópico com Proposição de estratégias para maximizar a adoção e efetividade da ferramenta de avaliação de satisfação do governo federal, com base nas sugestões dos respondentes do IDAUPS a questão aberta, concluindo-se o trabalho com o resgate e resposta ao objetivo principal.

Esta tese é base de sustentação de relatório técnico destinado à Secretaria do Governo Digital, responsável pelo processo de avaliação de satisfação dos serviços públicos do governo federal.

3 REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA: MODELOS E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO¹

Resumo

Governos em todo o mundo estão buscando ofertar serviços públicos por meio digital, junto a este movimento cresce também a necessidade e importância de se medir a satisfação do cidadão com relação aos serviços prestados neste meio. O objetivo deste artigo é identificar estudos sobre modelos e ferramentas que se propõe a avaliar serviços públicos a partir da perspectiva dos usuários, sua adoção e informações acerca da metodologia de construção e validação das propriedades psicométricas. Foi realizada uma revisão sistemática da literatura, utilizando o Methodi Ordinatio, buscou-se estudos publicados entre 2000 e 2022, foram encontrados 108 artigos, considerando as bases Web of Science, Science Direct e Scopus, selecionou-se 29 artigos pela relevância, com origem em 17 países. Ao analisar o volume de publicações por ano, verifica-se uma tendência de crescimento. Os termos confiabilidade, confiança e eficiência aparecem como as dimensões mais recorrentes. Da amostra não se encontrou trabalho que se propusesse a analisar a adoção das ferramentas de avaliação disponíveis nas páginas dos serviços públicos digitais, as metodologias centram-se nas análises da adoção do serviço, contudo há evidências da dificuldade de adoção ou aceitabilidade das ferramentas de avaliação registradas em alguns trabalhos, evidenciando-se uma lacuna de conhecimento para futuras investigações.

Palavras-chave: Pesquisa de satisfação. Serviço Público. Governo eletrônico. Experiência do Usuário. Adoção de ferramenta.

¹ Publicado - <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/3244>

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: MODELS AND TOOLS FOR ASSESSING PUBLIC SERVICE SATISFACTION BASED ON USER EXPERIENCE

Abstract

Governments around the world are seeking to offer public services through digital means, along with this movement the need and importance of measuring citizen satisfaction with the services provided in this medium also grows. The objective of this article is to identify studies on models and tools that aim to evaluate public services from the users' perspective, their adoption and information about the construction and validation methodology. A systematic review of the literature was carried out, using the Methodi Ordinatio, searching for studies published between 2000 and 2022, 108 articles were found, considering the Web of Science, Science Direct and Scopus databases, 29 articles were selected for their relevance, originating in 17 countries. When analyzing the volume of publications per year, there is a growth trend. The terms reliability, trust and efficiency appear as the most recurring dimensions. From the sample, no work was found that proposed to analyze the adoption of evaluation tools available on the pages of digital public services, the methodologies focus on analyzing the adoption of the service, however there is evidence of the difficulty in adopting or acceptability of evaluation tools recorded in some works, highlighting a knowledge gap for future investigations.

Keywords: Satisfaction survey. Public service. Electronic government. User Experience. Tool adoption.

3.1 INTRODUÇÃO

Desde o final da década de 1990, muitos países vêm investindo em projetos de governo eletrônico com o objetivo de oferecer, virtualmente, informações e serviços para cidadãos e empresas. Esse movimento é impulsionado por uma transformação na lógica que orienta a oferta e a prestação de serviços públicos, cada vez mais focada na melhoria dos serviços e na satisfação dos seus usuários. (Guimarães e Medeiros, 2005).

Conforme enfatiza Cristóvam, Saikali e Sousa (2020) em um contexto em que se intensifica a demanda pela melhoria do setor público quanto à eficiência e à qualidade na prestação de serviços, como consequência do maior acesso à informação e do conhecimento da população sobre seus direitos, bem como dos avanços tecnológicos, diversos países vêm desenvolvendo projetos de governo digital para oferecer virtualmente informações e serviços à população e às empresas.

Transformação digital no governo significa usar a tecnologia para oferecer um serviço público de qualidade, com menos gasto de tempo e dinheiro por parte das pessoas que utilizam o serviço. A transformação digital é um imperativo estratégico para governos que objetivam melhorar seus serviços e eficiência (Gong, Yang e Shi, 2020)

É importante destacar que a aplicação de tecnologias digitais à prestação de serviços públicos não modifica apenas a forma de prestação do serviço, mas todo o relacionamento entre governos e sociedade. De acordo com Filgueira, Flávio e Palotti (2018), esse é um fenômeno de mão dupla: se o uso das tecnologias da informação e comunicação muda a relação entre governo e sociedade, também muda a relação entre sociedade e governo. O governo aumenta sua capacidade de prover mais e melhores serviços e a sociedade se torna mais exigente e mais participativa.

A adoção de serviços digitais mudou a forma como os governos interagem com os cidadãos. Avaliar a qualidade do serviço, com base na satisfação do usuário, tornou-se uma importante ferramenta para direcionar ações que possam interferir positivamente na qualidade do serviço prestado (De Andrade, Iwama, Menezes, Gomes, Pedrosa, da Silva e Figueiredo, 2019).

As necessidades dos cidadãos em e-Serviços aumentam hoje em dia. Uma das estratégias para melhorar a qualidade do serviço é realizar a medição do serviço público (Mooduto, Napitupulu, e Hidayat, 2018). Ressalta-se, todavia, que enquanto o e-serviço é uma combinação de duas características, eletrônica e serviço, o e-serviço público adiciona outra dimensão, pública, em seu conceito (Lindgren e Jansson, 2013). Consequentemente, os

serviços públicos disponíveis através de um website contêm, sem dúvida, características diferentes dos seus homólogos comerciais em termos da heterogeneidade do grupo de utilizadores e da complexidade do conteúdo (Van Velsen, Geest, Hedde e Derks, 2009).

Os cidadãos são os principais interessados nas atividades do governo. Assim, sua satisfação desempenha um papel importante no sucesso do governo eletrônico. (Osman, Anouze, Irani, Al-Ayoubi, Lee, Balci, e Weerakkody, 2014).

Um site do governo deve facilitar os processos democráticos envolvendo não apenas o compartilhamento de informações e a prestação de melhores serviços públicos, mas também a deliberação e a coprodução. As primeiras práticas de governo eletrônico tendiam a negligenciar os propósitos democráticos, concentrando-se nas características do e-business e dos sistemas de informação. (Lee-Geiller e Lee, 2019).

Posto isto, considerando a relevância e evolução do governo eletrônico e seus serviços digitais, a questão que este artigo pretende responder é “qual o panorama da produção científica sobre modelos e ferramentas de avaliação de serviços públicos digitais?”

3.2 METODOLOGIA

Definiu-se como metodologia, para conduzir o estudo, a *Methodi Ordinatio* (M.O.) que é voltada para a revisão sistemática de literatura (RSL). A metodologia designa a criação do estado da arte de um portfólio bibliográfico. A M.O. impõe índices equacionáveis (*InOrdinatio*) para a seleção de artigos científicos, sendo estes: ano de publicação, fator de impacto e número de citações. Ao aplicar a equação *InOrdinatio* da M.O. em sua pesquisa científica, um pesquisador consegue identificar os trabalhos mais relevantes para compor seu portfólio. (Pagani, Pedroso, Picinin e Kovaleski, 2023). A metodologia baseia-se em nove etapas, que seguiu-se conforme descrito abaixo.

Considerando a “definição da intenção da pesquisa” (etapa 1) foram identificadas as palavras-chave e possíveis combinações, na sequência “buscas preliminares” (etapa 2) foram realizadas a fim de ajustar os operadores booleanos.

Para analisar os trabalhos e ferramentas vinculadas a satisfação do usuário no serviço público, estabeleceu-se os seguintes termos para busca de artigos: “*user satisfaction*”, *instrument* e “*public service*”, considerando Título / *Abstract* e *Keywords*. A estes termos iniciais exercitou-se a busca combinada com outros termos separadamente: usabilidade (*usability*), aceitabilidade (*accept**), adoção (*adoption*) e efetividade (*effective**), como o

retorno a estas combinações foi muito baixo definiu-se pela busca ampla com os três termos iniciais: satisfação do usuário, instrumento e serviço público.

Incluiu-se na pesquisa o termo *GovQual* isoladamente, sem período de tempo, para selecionar tanto trabalhos que considerassem o termo como metodologia de planejamento para e-governo (Batini, Viscusi e Cherubini, 2009) como trabalhos relacionados ao instrumento e-GovQual, desenvolvido considerando a escala SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988), escala de múltiplos itens para medição da qualidade dos serviços de governo eletrônico em sites governamentais (Papadomichelaki e Mentzas, 2012), utilizada como padrão-ouro em vários trabalhos (Mooduto, Napitupulu, e Hidayat, 2018; Durachman, Harahap, Rodoni, Bakti e Mansoer, *et al.* 2020, Prasetyo, Bukhori e Perkasa, 2019; Albar, Dahlan, Yuhefizar e Napitupulu, 2017; Kumar, Kumar, Sachan e Gupta., 2021; Sá, Rocha e Cota, 2017; Lee-Geiller e Lee, 2019)

Após estas etapas “definiu-se as palavras chave e bases” (etapa 3) bem como o corte temporal. A coleta de artigos considerou as bases Scopus, Web Of Science e Science Direct, com recorte temporal de 2000 a 2022, o início da busca em 2000 foi definido por ser o ano da criação e aplicação da Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos (Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, 2000). No contexto global o início dos anos 2000 também foi marcado pela publicação do artigo *The One Number You Need to Grow* na revista *Harvard Business Review* que apresenta a escala NPS (*Net Promoter Score*), para avaliar a satisfação e lealdade dos clientes com apenas uma pergunta “você recomendaria esta empresa a um amigo?”, amplamente utilizada desde então em todo o mundo (Reichheld, 2003).

Tabela 1 - Resultado da consulta às bases científicas

PALAVRAS-CHAVE	BASES DE DADOS			TOTAL
	SCIENCE DIRECT	WEB OF SCIENCE	SCOPUS	
GovQual	18	7	14	39
((TS=(user satisfaction)) AND TS=(instruments)) AND TS=(public service) Tempo estipulado: 2000-06-13 to 2022-12-31 (Data de publicação) Artigo		59		59
Title, abstract, keywords: user satisfaction AND public service AND instruments year 2000-2022	5			5
(TITLE-ABS-KEY ("user satisfaction") AND TITLE-ABS-KEY (instruments) AND TITLE-ABS-KEY ("public service")) AND PUBYEAR > 1999 AND PUBYEAR > 1999			5	5
TOTAL	23	66	19	108

Fonte: os autores (2023)

Para a “busca definitiva” (etapa 4) importou-se os arquivos para *Mendeley*, realizou-se os “procedimentos de filtragem” (etapa 5) identificando e excluindo as duplicatas, restando 95 referências selecionadas e posteriormente exportou-se para o *JabRef*, gerenciador de referência, e seguindo a M.O. exportou-se do *JabRef* para Excel, onde os dados são inicialmente tratados, “identificando o Fator de Impacto e número de citações” (etapa 6).

Para “calcular o InOrdinatio” (etapa 7) utilizou-se a ferramenta RankIn (Pagani *et al* 2023), que apresenta a seguinte fórmula:

$$\text{InOrdinatio2.0} = \{ [\Delta * (\text{IF})] - [\lambda * (\text{ResearchYear} - \text{PubYear CitedHalfLife})] + \Omega * [\text{Ci} (\text{ResearchYear} + 1) - \text{PubYear}] \}$$

O Methodi Ordinatio baseia-se em uma equação que considera os principais critérios para seleção de um artigo relacionado a um tema: ano de publicação, número de citações e fator de impacto (ou métricas do periódico).

Após a ordenação dos artigos por meio da equação InOrdinatio (etapa 7), para não descartar artigo que pudesse ter relevância, mesmo com baixo InOrdinatio, procedeu-se à leitura dos 95 títulos e resumos, ranqueando-os por relevância ao objeto de pesquisa, conforme análise dos critérios, definidos na tabela 2.

Tabela 2 - Critérios de análise para qualificar os artigos quanto à relevância

Indicador	Relevância	Critérios	nº de artigos
1	Nenhuma	não apresenta estudo relevante vinculado à avaliação de satisfação de usuário de serviço público	34
2	Pouca	apresenta pouca relevância, com estudos vinculados por exemplo a público interno (empregados, gestores etc.), ou referente a serviços privados, ou ainda serviços presenciais (saúde, bibliotecas...)	16
3	Média	apresenta relevância mediana com estudos vinculados a ferramenta/instrumento/método de qualidade para serviço público presenciais (transporte público, hospital...) ou virtuais para públicos distintos do usuário, ou serviço privado.	15
4	Boa	apresenta boa relevância com estudos sobre dimensões, formas de tratamento e uso dos resultados, formas/fontes distintas de medição da qualidade dos serviços, conceitos para serviço público digital	21
5	Alta	apresenta alta relevância com estudos sobre modelos/instrumentos desenvolvidos e validados para medir a qualidade/satisfação sob a perspectiva do usuário, traz dimensões abordadas.	08

Fonte: autores (2023)

Como critério de inclusão foram definidos os estudos mais relevantes para compor a análise da RSL, considerados de alta e boa relevância, somando 29 trabalhos, conforme disposto no Tabela 3.

Tabela 3 - Artigos científicos selecionados e classificação - Methodi Ordinatio (continua)

Nº	Título	Revista	Autores	ANO	Ci	FI	InOrdi
1	e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality	Government Information Quarterly	PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris.	2012	405	14,5	500,02
2	Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation	Government Information Quarterly	LEE-GEILLER, Seulki; LEE, Taejun David.	2019	141	14,5	493,55
3	Measuring user satisfaction from e-Government services: Lessons from Jordan	Government Information Quarterly	ALAWNEH, Ali; AL-REFAI, Hasan; BATIHA, Khaldoun.	2013	302	14,5	435,16
4	COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective	Government Information Quarterly	OSMAN, Ibrahim H. <i>et al.</i>	2014	236	14,5	396,70
5	From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review	Government Information Quarterly	SÁ, Filipe; ROCHA, Álvaro; COTA, Manuel Pérez.	2016	170	14,5	379,96
6	Potential dimensions for a local e-Government services quality model	Telematics and Informatics	SÁ, Filipe; ROCHA, Álvaro; COTA, Manuel Pérez.	2016	164	13,9	365,39
7	Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective	Government Information Quarterly	LUNA-REYES, Luis Felipe; GIL-GARCIA, J. Ramon; ROMERO, Georgina.	2012	164	14,5	280,93
8	The nature of public e-services and their quality dimensions	Government Information Quarterly	JANSEN, Arild; ØLNES, Svein.	2016	87	14,5	261,39
9	E-Service Quality Dimensions and Their Effects on E-Customer Satisfaction in Internet Banking Services	Procedia - Social and Behavioral Sciences	ZAVAREH, Farnaz Beheshti <i>et al.</i>	2012	274		235,93
10	Model for the quality of local government online services	Telematics and Informatics	SÁ, Filipe <i>et al.</i>	2017	49	13,9	214,09
11	Government website service quality: a study of the Irish revenue online service	European Journal of Information Systems	CONNOLLY, Regina; BANNISTER, Frank; KEARNEY, Aileen.	2010	141	11,1	203,67
12	GovQual: A quality driven methodology for E-Government project planning	Government Information Quarterly	BATINI, Carlo; VISCUSI, Gianluigi; CHERUBINI, Daniela.	2009	83	14,5	187,18
13	Citizen Participation, Perceived Public Service Performance, and Trust in Government: Evidence from Health Policy Reforms in Hong Kong	Public Performance & Management Review	HE, Alex Jingwei; MA, Liang.	2021	27	3,9	172,68
14	A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model	Government Information Quarterly	LEE, Taejun David; LEE-GEILLER, Seulki; LEE, Byung-Kwan.	2021	5	14,5	168,68
15	Measuring E-government service value with the E-GOVQUAL-RISK mode	Proceedings of the International Conference on Electronic Business	ROTHANAKITUMNUAI, Siriluck.	2008	110		116,91
16	A Multiple-Item Scale for Assessing E-Government Service Quality	Electronic government, proceedings	PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris.	2009	151	2,1	111,75

Tabela 3 - Artigos científicos selecionados e classificação - Methodi Ordinatio (continuação)

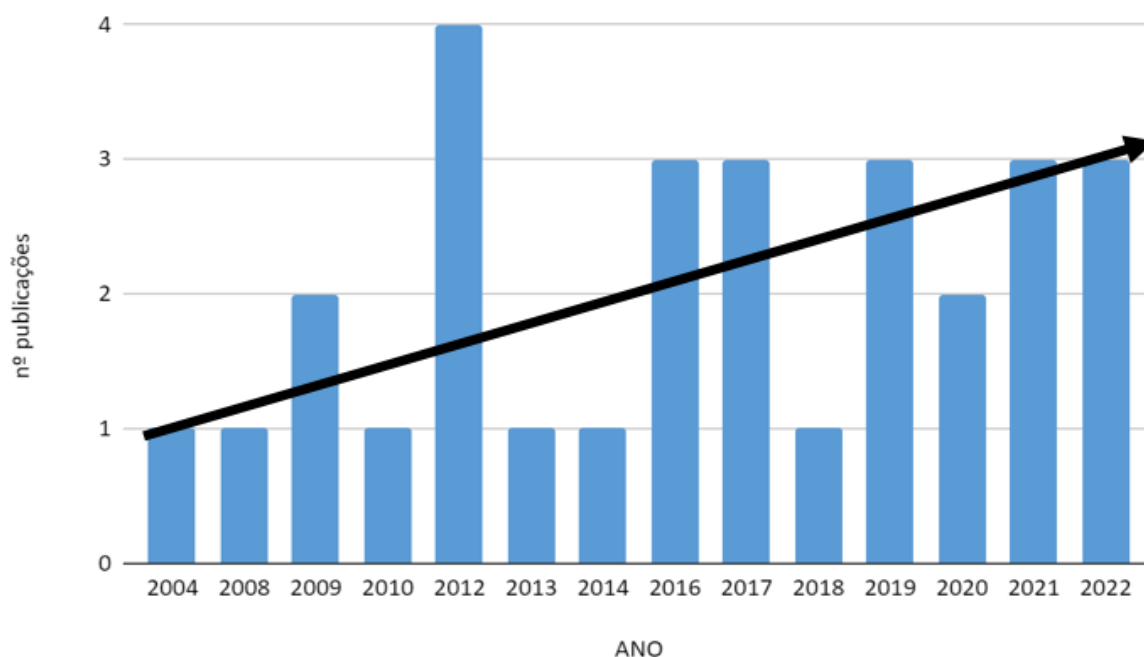
17	Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale	Electronic Commerce Research and Applications	ALJUKHADAR, Muhammad <i>et al.</i>	2022	1	10	110,00
18	E-government system evaluation The case of users' performance using ERP systems in higher education	Transforming government-people process and policy	ALTHONAYAN, Mona; ALTHONAYAN, Abraham.	2017	40	4,2	102,09
19	An examination of the e-government service value chain	Information Technology and People	KUMAR, Rajiv <i>et al.</i>	2021	10	6,6	96,70
20	E-government service quality: A qualitative evaluation in the case of Saudi Arabia	Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries	ALANEZI, Mohammed Ateeq; MAHMOOD, Ahmad Kamil; BASRI, Shuib.	2012	59	3,9	79,48
21	User satisfaction with the secondary dental care services: Is there an association between structure and work process?	Community dentistry and oral epidemiology	AMARAL, João Henrique Lara do <i>et al.</i>	2022	2	5,1	71,00
22	Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users—A Systematic Literature Review	Information (Switzerland)	MENEZES, Vítor G. de <i>et al.</i>	2022	1	4,2	52,00
23	Evaluating Government Services Based on User Perspective	Proceedings of the 20TH Annual International Conference on Digital Government Research (DGO2019):	DE ANDRADE SOARES, Vanessa <i>et al.</i>	2019	10		21,05
24	E-government service quality based on e-GovQual approach case study in West Sumatera province	International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology	ALBAR, H. A. M. <i>et al.</i>	2017	4	1,8	18,09
25	The quality of e-village budgeting service: An empirical research in Banyuwangi, Indonesia	International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI)	PRASETYO, Beny; BUKHORI, Saiful; PERKASA, Dwiky Bagas Regio.	2019	7		13,55
26	Analysis of Factors That Affect the Quality of E-Government Services: A Case Study in Ombudsman of the Republic of Indonesia	2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020	DURACHMAN, Yusuf <i>et al.</i>	2020	4		10,70
27	We asked them what they thought, now what do we do? the use of libqual+™ data to redesign public services at the university of pittsburgh	Journal of Library Administration	KNAPP, Amy E.	2004	33	1,6	9,68
28	Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis	2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System, ICORIS 2020	PUTRA, Edson Yahuda; IMANUEL, Prince George.	2020	2		4,04
29	Is e-government service quality (E-Govqual) model still relevant? A Study in the context of Indonesian Government	2018 8th International Conference on Computer Science and Information Technology, CSIT 2018	MOODUTO, H. A. <i>et al.</i>	2018	3		0,74

Fonte: autores (2023)

3.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Ao analisar o volume de publicações por ano, verifica-se uma tendência de crescimento. Considerando os critérios de inclusão foi selecionado apenas um artigo no ano de 2004 e outro quatro anos depois, e a partir de 2012 encontrou-se artigos relevantes em todos os anos subsequentes com aumento da produção. (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Volume de publicações por ano



Fonte: autores (2023)

O ano de 2012 é marcado por 4 publicações relevantes, influenciando o crescimento de publicações na temática, comprovadamente pela alta citação dos mesmos nos trabalhos subsequentes.

Dentre os trabalhos de 2012, o com maior InOrdinatio da amostra (Tabela 3), o mais citado, é dos gregos Papadomichelaki e Mentzas (2012) com o artigo *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality*, em que apresentam o modelo de qualidade de serviço e-GovQual com uma escala de vários itens para medir a qualidade de serviço de e-gov, tornando-se padrão ouro para o desenvolvimento e refinamento de outros instrumentos. Na própria amostra há outros trabalhos desenvolvidos a partir do e-GovQual (Mooduto et al. 2018; Durachman et al, 2020; Prasetyo et al, 2019; Albar et al. 2017; Kumar et al., 2021; Sá et al., 2017; Lee-Geiller e Lee, 2019).

Com relação aos meios de publicação, dos trabalhos selecionados 24 foram publicados em periódicos e 5 em Anais de Congressos, 9 artigos foram publicados na revista *Government Information Quarterly* dos quais 7 aparecem dentre os 10 primeiros ranqueados pelo InOrdinatio na amostra (Tabela 3), isto se deve ao fato da revista ter o melhor fator de impacto da seleção e com os artigos mais citados. A *Government Information Quarterly* é uma revista internacional que examina a interseção entre: políticas, tecnologia da informação, governo e público; seu editorial centra-se entre outros pontos no uso da tecnologia para criar e fornecer serviços governamentais inovadores e na importância crescente das políticas de informação e da tecnologia da informação em relação às práticas democráticas (Science Direct, 2023).

Tabela 4 - Quantitativo de publicação por país na amostra

Nº	PAÍSES	Qtd. de artigos
1	Indonésia	5
2	Brasil, Estados Unidos e Portugal	3
3	Grécia e Malásia	2
4	Arábia Saudita, Canadá, China, Índia, Inglaterra, Irlanda, Itália, Jordânia, Líbano, Noruega e Tailândia	1

Fonte: os autores (2023)

Com relação às publicações por país, a Indonésia foi o país que mais apresentou artigos nesta amostra, conforme Tabela 4, seus artigos foram desenvolvidos a partir do e-GovQual, trazendo nos estudos o uso da ferramenta como relevante para o contexto do governo indonésio (Mooduto et al, 2018), como os resultados da qualidade do serviço de governo eletrônico em Sumatra (Albar et al, 2017) e os fatores que afetam a qualidade do serviço no site da Ouvidoria da República da Indonésia (Durachman, Harahap, Rodoni, Bakti e Mansoer, 2020), trouxe em dois trabalhos a conjugação do e-GovQual à análise IPA (*Importance Performance Analysis*) que faz o mapeamento do desempenho dos serviços com base no nível de importância do usuário (Prasetyo, Bukhori e Perkasa, 2019 e Putra e Imanuel, 2020). Observa-se que além da produção acadêmica relevante, a Indonésia subiu 19 posições no *GovTech Maturity Index 2022* (GTMI) em relação a 2020, conforme a última pesquisa publicada pelo Banco Mundial, realizada em 198 países. Este crescimento no índice que mede a maturidade em governo digital, segundo o Banco Mundial, é devido a melhorias implementadas pelo governo nos serviços online. (World Bank, 2023), onde infere-se que a

avaliação de satisfação tenha relevância, considerando os estudos da amostra ambientados no governo indonésio.

Na segunda posição com três artigos publicados estão empatados o Brasil, Estados Unidos e Portugal, deste grupo destaca-se o Brasil que passou do sétimo para o segundo lugar no *GovTech Maturity Index* 2022, tornando-se líder em governo digital no Ocidente (Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços, 2023), que aplica a ferramenta desenvolvida a partir do Br-GovQual (De Andrade et al, 2019) a mais de 1000 serviços públicos digitais, a ferramenta de avaliação da satisfação é instituída por decreto e faz parte do Modelo de Qualidade de Serviços Públicos (Portaria SGD/ME nº548, 2022)

Na terceira posição com dois artigos publicados estão Grécia e Malásia, outros 11 países foram identificados na amostra com uma publicação, totalizando 17 países, conforme Quadro 3 - Quantitativo de publicação por país na amostra; evidenciando-se assim a relevância do tema em quase todos os continentes.

Elaborou-se a Tabela 5 com os oito modelos ou instrumentos identificados na amostra como de alta relevância (Tabela 2) que trazem estudos sobre modelos/instrumentos desenvolvidos e validados para medir a qualidade/satisfação sob a perspectiva do usuário.

Tabela 5 - Modelos/instrumentos de avaliação de satisfação e/ou qualidade sob a perspectiva/experiência do usuário, seus Domínios/Dimensões/fatores e número de itens dos instrumentos (continua)

nº	Autores	Modelos/Instrumentos	Domínios /Dimensões/fatores	número de itens	Metodologia (limitações registradas pelos autores ou identificadas na metodologia)
1	PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris.	modelo de qualidade de serviço de e-gov (e-GovQual)	4 dimensões: Confiabilidade (6 itens) Eficiência (11 itens) Apoio ao cidadão (4 itens) Confiança (4 itens)	25	De um total de 630 entrevistados, que incluíam cidadãos, 77,8% trabalhavam para KEP (site governo) e no setor público. Pesquisas devem ser realizadas em sites mais maduros.
2	CONNOLLY, Regina; BANNISTER, Frank; KEARNEY, Aileen.	versão modificada do instrumento ES-QUAL, do ponto de vista dos cidadãos e dos profissionais fiscais que utilizam este sistema de governo eletrônico.	5 dimensões: Eficiência (8 itens) Facilidade de conclusão (3 itens) Disponibilidade do sistema (4 itens) Privacidade e Contato (5 itens) Valor público percebido (13 itens)	33	Focado na validação de um único serviço, sistema online de declaração de impostos, foram convidados por e-mail 22 mil, tendo respondido 6661 (30%).
3	PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris.	modelo de qualidade de serviço de e-gov refinado (e-GovQual)	4 dimensões: Eficiência (7 itens); Confiança/segurança (4 itens); Confiabilidade (6 itens) e Apoio ao Cidadão (4 itens).	21	Considerou qualificado como respondente somente os que tinham experiência anterior com sites de governo eletrônico. Como resultado, o perfil demográfico dos entrevistados da pesquisa indicou um grupo maduro de usuários da internet que estavam muito familiarizados com transações de uso da web e de governo eletrônico. A primeira rodada de coleta de dados resultou em 630 respondentes e a segunda rodada enviou questionário a 1.365 retornando 264 (19%).
4	OSMAN, Ibrahim H. <i>et al.</i>	Modelo conceitual para medir o sucesso do serviço eletrônico a partir das perspectivas de diversas partes interessadas. Escala de medição COBRA	4 fatores: benefício e oportunidade (35 variáveis) custo-dinheiro (7 variáveis) custo-tempo (6 variáveis) risco (5 variáveis).	49	Os entrevistados foram convidados a preencher voluntariamente o questionário após o uso recente de um serviço de governo eletrônico, pesquisa aberta por 6 meses, 2.785 respostas utilizáveis. Como limitação aponta que foi validado na Turquia e que características culturais devem ser consideradas para aplicação em outros países.

Tabela 5 - Modelos/instrumentos de avaliação de satisfação e/ou qualidade sob a perspectiva/experiência do usuário, seus Domínios/Dimensões/fatores e número de itens dos instrumentos (conclusão)

nº	Autores	Modelos/Instrumentos	Domínios /Dimensões/fatores	número de itens	Metodologia (limitações registradas pelos autores ou identificadas na metodologia)
5	MOODUTO, H. A. <i>et al.</i>	Uso adaptado do modelo E-GovQual para avaliar e-government indonésio, província Sumatra Barat.	6 dimensões eficiência (6 itens), confiança (4 itens), confiabilidade (6 itens), apoio ao cidadão (4 itens), conteúdo e aparência de informações (7 itens) e funcionalidade do ambiente interacional (4 itens).	32	Participaram 247 entrevistados de duas cidades. A idade da maioria dos entrevistados estava entre 12 e 24 anos, que representa o percentual mais alto, 72,5%. Os entrevistados neste estudo foram solicitados a acessar o site do governo eletrônico com base em sua residência.
6	DE ANDRADE SOARES, Vanessa <i>et al.</i>	modelo de avaliação de serviço baseado na percepção do usuário. O instrumento proposto Br-GovQual	5 dimensões: Agilidade (2 itens), Informação (4 itens), Tangíveis (4 itens), Usabilidade (6 itens), Esforço (1 item)	17	131 usuários considerando 4 diferentes tipos de serviços públicos prestados pelo governo federal no Brasil, apresenta apenas afirmações positivas, o que torna sua análise menos complexa.
7	PRASETYO, Beny; BUKHORI, Saiful; PERKASA, Dwiky Bagas Regio.	medir a qualidade do serviço e-VB, usando e-GovQual e o método Importance Performance Analysis (IPA)	6 dimensões: facilidade de uso, confiança, funcionalidade do ambiente de interação, confiabilidade, conteúdo e desempenho da informação e suporte ao cidadão, nível de importância	33	44 entrevistados de 22 aldeias, gestores financeiros e operadores. Amostra pequena com foco no usuário do sistema. O resultado aponta que embora tenha dado bom desempenho ao usuário (e-GovQual) não apresentou importância significativa (IPA)
8	ALJUKHADAR, Muhammad <i>et al.</i>	escala multidimensional de Qualidade de Serviços de Governo Eletrônico (EGSQUAL)	7 dimensões: Interatividade e Personalização (3 itens), Qualidade da Informação (3 itens), Qualidade da Assistência (2 itens), Fácil de usar (4 itens), Funcionalidade do site (3 itens), Privacidade e segurança (3 itens), Estética (3 itens)	21	Questionário disponibilizado em sites de governo (não apresenta período), recebeu um total de 767 questionários. Destes, 416 devolveram questionários incompletos ou não responderam adequadamente à questão de atenção incluída no questionário e foram, portanto, excluídos, resultando numa amostra final de 351.

Fonte: os autores (2023)

Dos artigos selecionados não se encontrou trabalho que se propusesse a analisar a adoção da própria ferramenta, as metodologias centram-se nas validações com foco na adoção do serviço, contudo há evidências da dificuldade de adoção ou aceitabilidade das ferramentas de avaliação registradas em alguns trabalhos como no de Aljukhadar, Belisle, Dantas, Sénécal e Titah (2022) quando aponta que dos 767 questionários recebidos 416 devolveram questionários incompletos ou não responderam adequadamente à questão de atenção incluída, ou seja 54% daqueles que acessaram a ferramenta não conseguiram responder adequadamente e/ou não quiseram finalizá-lo após acessá-lo. Há de se considerar a existência de um percentual de usuários, de difícil mensuração, que embora tenha sido oportunizado o acesso ao questionário não o fizeram.

Osman *et al.* (2014) deixou seu questionário seis meses disponível para preenchimento voluntário após envio de convite nas páginas dos principais serviços públicos digitais da Turquia, autor registra que obteve 2785 respostas utilizáveis, e aponta que por se tratar de uma pesquisa aberta, não é possível obter uma taxa de resposta.

Outro ponto que se destaca nos dois trabalhos âncora das ferramentas de avaliação de satisfação de usuários, e-GovQual, é a qualificação como respondente da pesquisa somente de cidadão com experiência anterior em sites de governo eletrônico (Papadomichelaki e Mentzas, 2009 e 2012). Há autores que trazem a importância de se considerar a heterogeneidade da população que acessa serviços públicos, para identificar problemas de acessibilidade dos mesmos pela via digital, pois entende-se que a avaliação de serviço público é ferramenta de participação social. (Luna-Reyes, Gil-Garcia e Romero, 2012; Lee-Geiller e Lee, 2019)

Interessante também observar o número de dimensões que os modelos/instrumentos buscam alcançar, variando de 4 a 7 dimensões, sendo que a maioria pesquisou 4 dimensões. Há uma preocupação dos autores em abranger o máximo de dimensões possíveis acerca do fenômeno satisfação do usuário, mas não se identificou registro de preocupação com relação a usabilidade da ferramenta pelo usuário, se o número de questões é adequado, consideração referente a ergonomia cognitiva do usuário na interação com a ferramenta de avaliação. Há sim as validades estatísticas dos instrumentos, com relação aos construtos. Neste sentido, constata-se que a média de itens que compõem os instrumentos é de 29,94 ou 30 itens.

Na leitura percebe-se que termos como dimensões, domínios e fatores por vezes remetem ao mesmo entendimento, contudo o termo mais usual é “dimensão”, conforme também destacado por Sá, Rocha e Cota (2016) que realizaram ampla revisão de literatura e apontaram dificuldade envolvida na elaboração de uma lista de dimensões, pois os autores

abrangência de seus conceitos acabam sendo representativos para outros termos que também aparecem na amostra como dimensões. Por influência do e-GovQual os autores trazem majoritariamente em seus trabalhos os conceitos definidos por Papadomichelaki e Mentzas (2012).

Entende-se por *Confiabilidade* a confiança do cidadão no site do governo eletrônico em termos de entrega precisa e pontual do serviço. Esta dimensão está ligada à capacidade dos prestadores de serviços online cumprirem as suas promessas, cumprirem os termos da troca e entregarem o serviço conforme solicitado, ao mesmo tempo que cumprem o serviço. (Papadomichelaki e Mentzas, 2012)

A *Confiança* é entendida como o grau em que o cidadão acredita que o site está seguro contra invasões e é capaz de proteger informações pessoais. Consiste em privacidade e segurança em relação ao site em termos de ausência de risco de perigo ou dúvida durante o processo de serviço eletrônico (Fakhoury e Aubert, 2015; Papadomichelaki e Mentzas, 2012).

A importância da confiança é um aspecto crítico do serviço eletrônico e os cidadãos devem ter confiança tanto no governo como nas tecnologias facilitadoras (Bélanger e Carter, 2008; Carter e Bélanger, 2005).

A *Eficiência* refere-se à facilidade de uso, ao tempo necessário para busca de informações e à qualidade da informação disponibilizada pelo site (Papadomichelaki e Mentzas, 2012). A eficiência leva em conta a estrutura clara e fácil de seguir; a eficácia do seu motor de busca; quão bem o mapa do site está organizado; quão bem o site pode ser personalizado de acordo com as necessidades de um usuário individual; se as informações exibidas estão adequadamente detalhadas e atualizadas; e se há informações suficientes sobre como preencher os formulários exigidos (Papadomichelaki e Mentzas, 2012).

Nos resultados dos estudos de Connolly e Kearney (2010) quando da validação de construtos para se medir a percepção de qualidade de serviço público digital a eficiência é a dimensão que se revela mais valiosa em termos de seu poder de explicar a variação na percepção de valor dos usuários.

3.4 CONCLUSÕES

Com o objetivo de identificar qual é o panorama da produção científica sobre modelos e ferramentas de avaliação de serviços públicos digitais, selecionou-se os 29 artigos mais relevantes, considerando o Methodi Ordinatio e os critérios de relevância para este estudo,

compreendidos no período de 2000 a 2022 que tratam sobre modelos e ferramentas de avaliação de serviços públicos sob a perspectiva do usuário.

Dos artigos selecionados não se encontrou trabalho que se propusesse a analisar a adoção da própria ferramenta, as metodologias centram-se nas validações com foco na adoção do serviço, contudo há evidências da dificuldade de adoção ou aceitabilidade das ferramentas de avaliação registradas em alguns trabalhos.

Todos os modelos e ferramentas apresentados nesta RSL passaram pelo processo metodológico científico de validação, onde há o engajamento dos pesquisadores para se atingir o número de respondentes nas pesquisas em quantidade suficiente para validar as ferramentas, publicando-se artigos para que sejam adotadas, contudo quando se trata de ferramenta disponibilizada de forma contínua e voluntária, para que o cidadão de livre e espontânea vontade acesse e responda a pesquisa de satisfação após usufruir um serviço público digital problemas são percebidos.

Não se identificou estudos ou dados referentes à adoção voluntária do cidadão a pesquisa disponibilizada ao final do serviço público digital, todos os estudos, em maior ou menor grau, apresentam interferência do pesquisador, percebe-se que os ambientes eram controlados no sentido de engajar respondentes.

Infere-se que o fator tempo de resposta seja um, dentre outros, a serem considerados na construção deste tipo de instrumento, questionários extensos tendem a ter uma taxa de resposta menor, neste sentido destaca-se nas amostras o volume de questões que são inseridas para que o cidadão responda, uma média de 30 questões. Isto deve-se ao esforço dos pesquisadores em abranger o maior número de dimensões com a ideia de captar tudo o que envolve o fenômeno satisfação do cidadão, sem a devida consideração com a variável usabilidade, que trata da interação homem-máquina, e com a variável adoção que trata do comportamento deste cidadão ante a possibilidade de manifestação de sua satisfação perante o serviço público prestado.

Infere-se que a avaliação de satisfação deva ser disponibilizada ao usuário na conclusão do serviço prestado, captando de imediato as percepções e experiência, sem o *gap* temporal, isso também não foi observado nos estudos.

Outras questões suscitaram deste estudo: Qual a motivação? Qual a importância? Quais os fatores que favorecem ou não a adoção das ferramentas de pesquisas de satisfação pelo usuário de serviço público digital? Evidenciam-se lacunas importantes de pesquisa, considerando que na esfera pública esta ferramenta oportuniza a ampliação da participação social, a construção coletiva, o exercício da cidadania frente ao Governo.

Conclui-se, pois, dentre outras constatações já colocadas, que tão importante quanto a disponibilização de ferramentas e modelos criados e validados cientificamente é sua adoção pelos usuários de serviços públicos digitais, tornando-as efetivas perante seus objetivos.

As críticas são no sentido de provocar um aprofundamento nos estudos, pelas evidências de lacunas de pesquisa que precisam ser exploradas. A adoção voluntária do cidadão a ferramenta de satisfação é uma lacuna encontrada e uma possibilidade de estudos futuros.

Este estudo pode ser generalizado para outros tipos de instrumentos de pesquisa na área das ciências sociais, com o devido cuidado e alinhamento metodológico.

4 EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS DO GOVERNO FEDERAL BRASILEIRO

Resumo

O comprometimento do governo brasileiro com a agenda de transformação digital é reconhecido internacionalmente, com forte legislação e com avanços significativos nos últimos anos, especialmente impulsionados pela pandemia. No entanto, os estudos realizados revelam a existência de desafios a serem superados para que a ferramenta de Avaliação de Satisfação dos serviços públicos digitais do Governo Federal alcance sua máxima eficácia. Esses desafios podem incluir questões relacionadas à acessibilidade, usabilidade e adoção. O presente estudo busca analisar a evolução da avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no contexto da transformação digital do governo brasileiro, considerando sua dimensão temporal. Para tal análise, foi realizado um levantamento das legislações pertinentes, documentos orientadores elaborados por órgãos do governo federal, além de pesquisa em páginas públicas e consulta à Secretaria de Governo Digital via Fala.BR. Os resultados apontam que o Governo Federal Brasileiro evoluiu significativamente, contudo, aspectos relacionados a usabilidade e adoção da ferramenta, bem como a coleta de dados do perfil do usuário, podem ser aperfeiçoados.

Palavras-chave

Serviços públicos digitais. Gestão da Qualidade. Pesquisa de satisfação. Experiência do Usuário. Transformação digital.

EVOLUTION OF THE SATISFACTION ASSESSMENT OF DIGITAL PUBLIC SERVICES OF THE BRAZILIAN FEDERAL GOVERNMENT

Abstract

The Brazilian government's commitment to this digital transformation agenda is internationally recognized, with strong legislation and significant advances in recent years, especially driven by the pandemic. However, studies have revealed that there are challenges to be overcome in order for the Federal Government's Satisfaction Assessment tool to reach its maximum effectiveness. These challenges may include issues related to accessibility, usability, and adoption. This study seeks to analyze the evolution of the satisfaction assessment of users of digital public services in the context of the digital transformation of the Brazilian government, considering its temporal dimension. For this analysis, a survey of relevant legislation and guiding documents prepared by federal government agencies was carried out, in addition to research on public pages and consultation with the Digital Government Secretariat via Fala.BR. The results indicate that the Brazilian Federal Government has evolved significantly, however, aspects related to the usability and adoption of the tool, as well as the collection of user profile data, can be improved.

Key words

Digital public services. Quality management. Satisfaction survey. User Experience. Digital transformation.

4.1 INTRODUÇÃO

Governos em todo o mundo estão adotando a transformação digital como uma prioridade para modernizar e tornar mais eficientes os serviços públicos, e o Brasil não está à margem desse movimento. A transformação digital, quando implementada como política pública, não se limita apenas à digitalização dos processos, mas busca também reconquistar a confiança dos cidadãos no Estado, ultrapassando a mera adaptação para o meio digital (Nadal et al. 2023).

A mudança para serviços digitais tem redefinido a interação entre governos e cidadãos, colocando a avaliação da qualidade do serviço com base na satisfação do usuário como uma ferramenta crucial para direcionar ações que possam influenciar positivamente a prestação de serviços (De Andrade, 2019). Para oferecer uma qualidade de serviço superior, é essencial compreender a percepção e avaliação dos cidadãos em relação ao atendimento online. Isso implica definir o conceito de qualidade do serviço de governo eletrônico, identificar suas dimensões subjacentes e estabelecer métodos para sua mensuração (Papadomichelaki; Mentzas, 2009).

Um elemento crítico na evolução dos serviços governamentais eletrônicos é o desenvolvimento de sites que atendam melhor às necessidades dos cidadãos (Papadomichelaki; Mentzas, 2009). Os serviços de governo eletrônico envolvem várias partes interessadas com objetivos diferentes que podem influenciar no sucesso. Entre essas partes, os cidadãos são os principais interessados nas atividades do governo. Assim, sua satisfação desempenha um papel fundamental no sucesso do governo eletrônico. (Osman et al., 2014)

Estudos acadêmicos ressaltam que a avaliação do serviço público é uma ferramenta de participação social (Luna-Reyes, Gil-Garcia, Romero, 2012; Lee-Geiller, Lee, 2019), e a participação cidadã é um instrumento eficaz para manter e promover a legitimidade do governo (He, Ma; 2021).

Em consonância com o movimento global de expansão e fortalecimento dos serviços de governo no meio digital, cresce a necessidade de capturar a percepção dos usuários quanto à qualidade e satisfação. O volume de publicações demonstra uma tendência crescente nos estudos sobre ferramentas de avaliação de satisfação (Nadal et al. 2024).

Internacionalmente, o Brasil é reconhecido pelo Banco Mundial como o segundo país do mundo com a mais alta maturidade em governo digital. A avaliação é resultado do *GovTech Maturity Index 2022*, índice que considera o estágio atual da transformação digital do serviço público em 198 economias globais. O Brasil teve o maior avanço entre as nações

avaliadas, subindo cinco posições em relação ao ranking divulgado em 2021, passando do sétimo para o segundo lugar e tornando-se líder em governo digital no Ocidente. (Ministério da Economia, 2022).

O Brasil já é considerado um exemplo de sucesso na transformação digital dos serviços públicos.

De acordo com o painel de monitoramento de serviços federais, acessível ao público, estão integrados à avaliação 1577 serviços, totalizando 12.881.739 avaliações respondidas entre 18/06/2024 e 18/06/2025, ([Governo Digital, Painel de monitoramento de serviços federais, 2025](#)). Apesar destes números a maioria dos serviços ainda não disponibiliza a ferramenta de avaliação, o Brasil possui 4.575 serviços públicos digitais, ou seja 34,46% disponibilizam a ferramenta. Outro dado informado pela Secretaria de Governo Digital, área do Governo Federal Brasileiro, responsável pelo processo de difusão da avaliação de serviços digitais, é a taxa de retorno à avaliação. 14% dos cidadãos que utilizam o serviço público digital retornam à pesquisa.

O propósito deste estudo de caso é analisar a evolução da avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no contexto da transformação digital do governo brasileiro, entendendo o caminho percorrido até o momento atual e os desafios atuais e futuros a serem superados para torná-la ainda mais efetiva.

4.2 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizou-se como procedimento técnico o estudo de caso. Goode e Hatt (2011) caracterizam o Estudo de Caso como um meio de organizar dados e reunir informações, tão numerosas e detalhadas quanto possível, a respeito do objeto de estudo de maneira a preservar seu caráter unitário. A totalidade do objeto pode ser preservada através da amplitude e verticalidade dos dados, através dos diferentes níveis de análise, da formação de índices e tipos de dados, bem como da interação entre os dados observados e a dimensão temporal em que se dá o fenômeno.

Para Leonard-Baxton (1990), o Estudo de Caso é a história de um fenômeno, passado ou corrente, desenhado a partir de múltiplas fontes de evidência, nas quais se incluem dados obtidos tanto em observações diretas como em arquivos públicos ou privados. Cada fato relevante para o conjunto de eventos descritos no fenômeno é um dado potencial para o Estudo de Caso.

A fim de traçar um panorama completo da evolução da Avaliação de Satisfação no contexto dos serviços públicos do Governo Federal, este estudo realizou pesquisas em diversas fontes. Foram analisadas legislações, documentos orientadores, artigos científicos e realizadas consultas à Secretaria de Governo Digital. Essa metodologia permitiu reconstruir a trajetória histórica da ferramenta, identificar as principais mudanças, os desafios enfrentados ao longo do tempo até a disponibilização da ferramenta nos dias atuais para o cidadão, possibilitando a projeção de possíveis cenários futuros.

A avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos no Brasil é um fenômeno contemporâneo, por isto a definição do estudo de caso como metodologia para se explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos (Gil, 2002).

4.3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a redemocratização, as primeiras iniciativas para avaliação dos serviços públicos surgiram no âmbito da resposta modernizadora da administração pública, em torno do conceito *New Public Management* ou Nova Gestão Pública. Este conceito propunha que o Estado deveria adotar modelos de gestão mais modernos para apoiar suas políticas públicas (Cleaver et al 2020).

O Decreto nº 99.675, de 07 de novembro de 1990, instituiu o Comitê Nacional da Qualidade e Produtividade, criando o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade - PBQP. Essa medida foi uma estratégia do Governo Federal para estimular novas técnicas de produção, gestão e mudanças organizacionais no setor empresarial brasileiro, promovendo a competição em um contexto de abertura dos mercados nacionais (ENAP, 2001). No âmbito do PBQP, foi estabelecido um subcomitê específico para promover a implementação de programas de qualidade e produtividade na administração pública federal.

A primeira tentativa de estabelecer um padrão na avaliação de serviços no Brasil, após a redemocratização, ocorreu em 2000 com a criação e aplicação da Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos (BRASIL/MPOG, 2000), porém, não se consolidou como uma prática recorrente.

Em 2005, foi criado o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública – que incorporou iniciativas anteriores voltadas à modernização da administração

pública brasileira, com foco na desburocratização e na reforma gerencial do estado (ENAP, 2018).

O Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, expressou a intenção do Estado ao determinar que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deveriam aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados para reorientar e ajustar os serviços prestados.

Embora normatizado, o Estado não possuía a estrutura e ferramental para padronização no âmbito federal, mas estimulava a aplicação da pesquisa de satisfação orientando os órgãos metodologicamente. Um exemplo disso foi o Guia metodológico de Pesquisa de Satisfação, elaborado em 2013 pela Secretaria de Gestão Pública do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (BRASIL/MPOG, 2013).

Um novo esforço em torno do tema ocorreu em 2016, com o Decreto 8.638/16, que instituiu a Política de Governança Digital e dispôs sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. No seu artigo 3º, incisos IV e V foi instituída a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados e o painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados.

Em 2017 a lei no 13.460 que trata do Código de Defesa do Usuário do Serviço Público é considerada um importante marco pois reforça o dever dos órgãos e entidades públicos abrangidos pela Lei na implementação da avaliação, trazendo que a avaliação deve ser continuada nos serviços públicos, considerando os seguintes aspectos: satisfação do usuário com o serviço prestado, qualidade do atendimento prestado ao usuário, cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços e quantidade de manifestações de usuários, prevendo também as medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço a partir da avaliação.

O Código de Defesa do Usuário do Serviço Público institui também o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, regulamentado pelo Decreto no 9.492/2018, vinculado às Ouvidorias, aos quais compete, dentre outros: acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.

O decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, instituiu a Estratégia de Governo Digital para o período de 2020 a 2022. Esta estratégia consiste em um conjunto de recomendações estratégicas com o objetivo de articular e direcionar as iniciativas de governo digital entre

todos os entes federados, visando ampliar e simplificar o acesso do cidadão aos serviços públicos. Como parte dessa política, o governo brasileiro, liderado pelo Ministério da Economia, estabeleceu como um de seus objetivos oferecer uma avaliação de satisfação padronizada para pelo menos 50% dos serviços públicos digitais até o ano de 2022 (BRASIL, 2020).

É relevante destacar que já havia um movimento em andamento para criar uma ferramenta única de avaliação da satisfação dos usuários dos serviços públicos digitais, especialmente voltada para os serviços federais. Em 2019, foi lançado o Br-GovQual, um instrumento desenvolvido em colaboração entre o Centro de Pesquisa e Aplicação de Tecnologia da Informação (ITRAC) da Universidade de Brasília (UNB) e o Escritório de Experiência do Usuário de Serviços da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (De Andrade et.al, 2019). Em junho de 2020, dentro dessa mesma colaboração, foi apresentado um relatório com a Proposta de Modelo de Avaliação da Satisfação de Usuários de Serviços Públicos (Silva, Pedrosa, Gomes; 2020), que serviu de base para a primeira versão da ferramenta a ser adotada de forma padronizada pelos órgãos federais.

O primeiro serviço avaliado foi o "Credenciamento de Laboratório na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários do MAPA do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA)", em julho de 2019 (SGD, 2022). Desde então até fevereiro de 2024, registram-se 1199 serviços avaliados, totalizando 19.652.504 avaliações, conforme revelado pelo painel de monitoramento de serviços federais (Governo Digital, 2024).

Embora o número seja significativo e demonstra o esforço dedicado, ele ainda está aquém da meta estabelecida na Estratégia do Governo Digital para 2022, que visava implantar a ferramenta de avaliação para 50% dos 4.181 serviços digitais já disponíveis. Infere-se que a pandemia possa ter redefinido os esforços técnicos para a digitalização dos serviços, os quais atualmente alcançam 90% do total dos serviços públicos, em detrimento da implementação da ferramenta de avaliação.

Um evento inesperado impactou o mundo significativamente. Em 11 de março de 2020, a OMS caracterizou o COVID-19 como uma pandemia, desencadeando uma série de mudanças em várias esferas da sociedade. A Administração Pública, por sua vez, precisou adaptar-se rapidamente à nova realidade, acelerando o processo de "digitalização" dos serviços públicos (Reis, Gomes; 2021).

A pandemia ressaltou a importância de uma comunicação eficiente entre o governo e os cidadãos por meio de plataformas online. Aproximadamente 90% dos governos em todo o mundo expandiram seus sites para fornecer informações governamentais e serviços públicos,

embora muitos tenham sido criticados por problemas de qualidade em suas implementações (Lee, Geiller, Lee; 2021).

Esse contexto destacou a necessidade premente de adaptação e modernização dos serviços públicos, impulsionando uma rápida transição para o ambiente digital.

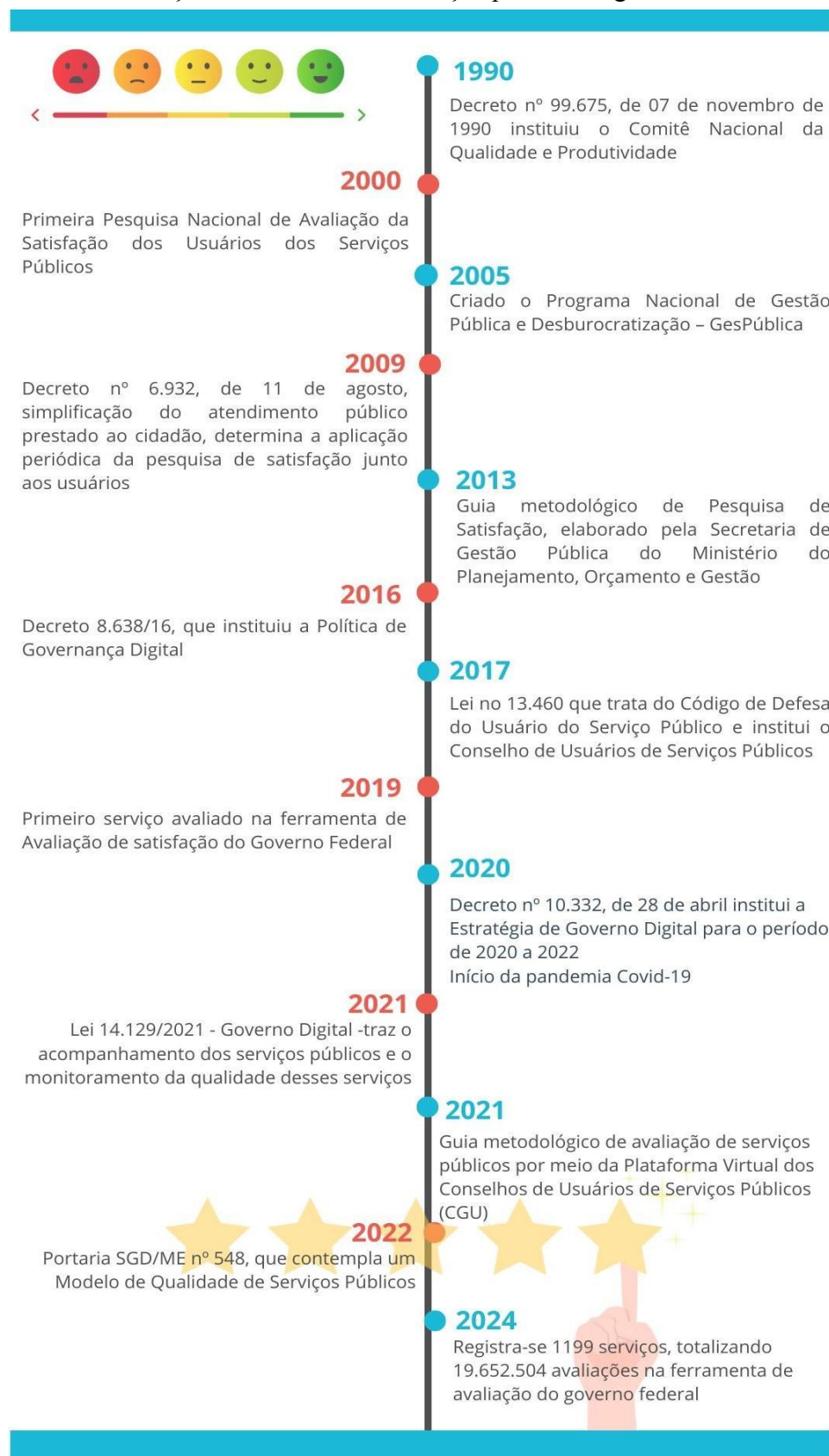
Em 2021 a Controladoria Geral da União (CGU) lançou um Guia metodológico de avaliação de serviços públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (Rosário, et al. 2021), em que faz referência ao Modelo BRASP, considerado no desenvolvimento da ferramenta de avaliação dos serviços públicos digitais do governo federal, contudo o guia não deixa claro ao seu público, agentes de ouvidoria e conselheiros, sobre o acesso e uso das respostas registradas pelo cidadão nos serviços que já utilizam a ferramenta.

A legislação brasileira continuou a evoluir, outro marco legal foi a Lei 14.129/2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública, vinculado a estes princípios e diretrizes a lei traz o acompanhamento dos serviços públicos, o monitoramento da qualidade desses serviços e o cumprimento de compromissos e de padrões de qualidade divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, itens que a ferramenta de avaliação de satisfação do usuário se propõe a auxiliar.

Em janeiro de 2022 a ferramenta de avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais ganha robustez ao ser melhor detalhada na Portaria SGD/ME nº 548, que contempla um Modelo de Qualidade de Serviços Públicos, onde prevê a aferição da qualidade dos serviços públicos em dois eixos, a avaliação de satisfação dos usuários e a auto avaliação realizada pelo gestor do serviço sobre os padrões de qualidade dos serviços digitais.

Segue a cronologia dos marcos legais e eventos que impactaram a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no Brasil (Figura 2).

Figura 2 - Cronologia dos marcos legais e eventos que impactaram a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no Brasil



Fonte: autores (2024)

4.3.1 A ferramenta de avaliação do serviços públicos digitais GovBR

Hoje a avaliação de serviços públicos no Brasil se insere no contexto de Governo Digital, regulamentada e apoiada na avaliação da satisfação dos usuários e na qualidade percebida dos serviços centrada na percepção do usuário. (ENAP, 2022).

A padronização da ferramenta de avaliação para todos os órgãos federais, inserida dentro do modelo de gestão de qualidade de serviços públicos do governo federal e com a governança centralizada na Secretaria de Governo Digital, atualmente vinculada ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, oferece aos usuários e gestores uma análise facilitada por meio do Painel de Monitoramento de Serviços Federais. Isso permite avaliar de maneira mais eficaz a satisfação e a qualidade percebida do ponto de vista do usuário, identificando oportunidades de melhoria. Esse enfoque reflete a valorização da participação social e o exercício da cidadania.

O modelo de satisfação do usuário utilizado pela plataforma Gov.BR, foi desenvolvido com base na Medida Global de Satisfação (MGS) que é uma variação do modelo CSAT (*customer satisfaction score*). Essa medida é considerada uma avaliação da satisfação do usuário rápida, simples e fácil de aplicar. A análise dos resultados se baseia na média e desvio padrão. Assim, quanto mais a média se aproximar de cinco pontos, maior é a satisfação do usuário com o serviço. (Cleaver et al, 2020).

A primeira questão “*Como foi sua experiência com o serviço?*”, estabelece um índice global de satisfação do usuário com o serviço. A segunda “*Por quê?*”, especifica o atributo de qualidade percebida que justificaria a primeira resposta, como vemos na figura *API de avaliação do portal Gov.br*. (Cleaver et al, 2020).

Com o objetivo de coletar dados e informações não identificados nos documentos públicos, foi realizada uma consulta à Secretaria de Governo Digital (SGD), via manifestação de acesso à informação (LAI) enviada no sistema Fala.BR, onde, dentre outras indagações, questionou-se “quais as métricas de satisfação destes primeiros serviços ao longo dos anos?”, em resposta a SGD relata que de 2019 até meados de novembro de 2022, o formulário de avaliação dos serviços era da seguinte forma:

Figura 3 - Ferramenta de Avaliação dos serviços públicos digitais do governo federal até novembro 2022

Avaliação do Serviço:

Aposentar-se por idade (trabalhador urbano)

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Protocolo: ABCDE010

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Péssima Ruim Satisfatória Boa Excelente

Por quê?

Confiabilidade Rapidez Atendimento

Informações Usabilidade Esforço

Enviar avaliação

Fonte: SGD (2022)

Neste modelo o cidadão avalia a experiência com o serviço dando nota de 1 (péssima) a 5 (excelente), posteriormente, é perguntado o porquê da nota. Onde é oportunizada a escolha dos critérios que achar conveniente avaliar (Confiabilidade, Rapidez, Atendimento, Informações, Usabilidade e Esforço).

Lista dos critérios e as perguntas feitas dentro de cada um deles:

Tabela 6 - Critérios e perguntas de 2019 a novembro de 2022

Critério	Pergunta dentro do critério escolhido
Atendimento	Os atendentes prestaram todas as informações necessárias sobre o serviço.
Rapidez	O serviço foi cumprido dentro do prazo adequado
Confiabilidade	As páginas carregaram adequadamente.
Esforço	O visual do site era agradável.
Usabilidade	As informações e os conteúdos eram de fácil entendimento.
Informações	As informações referentes ao serviço foram relevantes para mim.

Fonte: SGD, 2022.

Segundo a SGD, em novembro de 2022, o formulário de avaliação passou por algumas modificações. “As dimensões foram modificadas e novas tags inseridas. A lógica de avaliação continuou a mesma: o cidadão avalia a experiência com o serviço (dando nota de 1 a 5) e, depois, é perguntado o porquê da nota” (SGD, 2022). Não foi informado se o

instrumento modificado passou por algum tipo de teste de validação, não foi encontrado nos repositórios de artigos científicos nenhuma referência sobre. O novo formulário da avaliação ficou conforme figura 4 e na tabela 7 se apresentam os “Critérios e perguntas a partir de novembro de 2022”.

Figura 4 - Ferramenta de Avaliação dos serviços públicos digitais do governo federal a partir de novembro 2022

Avaliação do Serviço

Solicitar Aposentadoria por Idade (Trabalhador Urbano)

Instituto Nacional do Seguro Social (INSS)

Protocolo: Teste_009

Como foi a sua experiência com o serviço?

★ ★ ★ ★ ★

Péssima Ruim Satisfatória Boa Excelente

Explique sua avaliação, marque quantas opções quiser.

Clareza das informações

Custo ou esforço para obtenção do serviço

Disponibilidade do serviço

Eficácia

Facilidade de uso

Qualidade dos canais de comunicação

Tempo para obtenção do serviço

Meus gastos de tempo e dinheiro com o serviço foram aceitáveis.

★ ★ ★ ★ ★

Discordo Totalmente Discordo Não concordo nem concordo Concordo Concordo Totalmente

Enviar avaliação

Fonte: SGD (2022)

Tabela 7 - Critérios e perguntas a partir de novembro de 2022

Critério	Pergunta dentro do critério escolhido
Clareza das informações	Recebi informações atualizadas que me foram úteis para o serviço.
Facilidade de uso	Consegui navegar de modo intuitivo e fácil pelo site ou aplicativo do serviço.
Qualidade dos canais de comunicação	Os canais de comunicação disponíveis me ajudaram com o serviço.
Custo ou esforço para obtenção do serviço	Meus gastos de tempo e dinheiro com o serviço foram aceitáveis.
Disponibilidade do serviço	Sempre que precisei, o sistema funcionou bem, tanto no site quanto no aplicativo.
Tempo para obtenção do serviço	Considereei adequado o tempo para finalização do serviço.
Eficácia	Consegui realizar todas as etapas do serviço.

Fonte: SGD (2022)

Em resposta à pergunta sobre a taxa de retorno às pesquisas de satisfação, a SGD respondeu que *“levando em conta todos os serviços, a relação de avaliações geradas / avaliações respondidas é de 14%. Ou seja, a cada 100 avaliações geradas, 14 são efetivamente respondidas pelo cidadão.”*

Nos estudos observados por Nadal (2024) há evidências da dificuldade de adoção ou aceitabilidade das ferramentas de avaliação, na amostra estudada foram relatados questionários incompletos, respostas inadequadas ou questionários não acessados mesmo quando disponibilizados. As taxas de resposta nas ferramentas de avaliação da revisão de literatura (Nadal, 2024) estavam em torno de 19% e 30%.

Estudos de meta-análise (Manfreda et al. 2008) e revisão sistemática de literatura (Fan e Yan, 2010) estimam que a taxa de resposta em pesquisa na web é em média 11% inferior à de outros modos de pesquisa, também sugerem que há uma ampla variedade de fatores que afetam a taxa de resposta na pesquisa web.

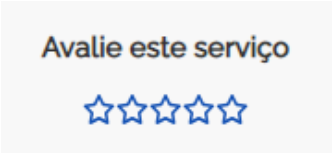
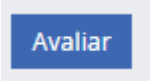
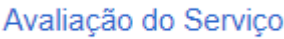
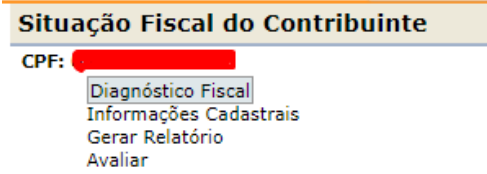
Ramshaw (2024) esclarece que uma taxa de resposta aceitável depende de algumas variáveis dentre as quais a variação da população, quanto maior a variação há a necessidade de se ter uma taxa de resposta mais alta. Ramshaw apresenta a pesquisa *Customer Gauge NPS Benchmarks* onde a maioria das organizações (~51%) tem taxas de resposta de 20% ou mais e que para a empresa de pesquisa de satisfação Genroe uma boa taxa de resposta fica em torno dos 25%.

A SGD informou que não coleta os dados de sexo, idade, escolaridade e estado dos respondentes, impossibilitando traçar um perfil dos respondentes, ou mesmo aferir se os 14% respondentes compõem uma amostra representativa dos cidadãos brasileiros, usuários de serviços públicos. Registre-se que parte dos serviços disponibilizados são acessados via Login Único, meio de acesso do usuário aos serviços públicos digitais, que garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo (GOV.BR, 2022). Considerando a resposta da SGD, fica evidenciado que a ferramenta de avaliação funciona de forma autônoma sem vínculo com o Login Único que poderia fornecer os dados de perfil, com o consentimento do usuário, para fins de identificar o grau de satisfação de públicos ou grupos específicos.

Estudos reforçam a importância de se considerar a heterogeneidade da população que acessa serviços públicos, para identificar problemas de acessibilidade dos mesmos pela via digital, pois entende-se que a avaliação de serviço público é ferramenta de participação social. (Luna-Reyes, Gil-Garcia, Romero, 2012; Lee-Geiller, Lee, 2019)

A SGD também esclarece que o percentual de retorno diverge bastante entre diferentes serviços. A forma de apresentar a avaliação ou sugerir seu preenchimento não é igual para todos os casos, até mesmo pela natureza diferenciada de cada serviço e a diversidade de sistemas que implementam o atendimento. Temos como hipótese que estes fatores por si já explicam a heterogeneidade do percentual de respostas. Embora a ferramenta seja padronizada sua disponibilização para o usuário não é, elaborou-se o quadro 1 com a diversidade nas formas de acesso à ferramenta de avaliação dos serviços públicos digitais, disponibilizados em alguns serviços para pessoa física que evidenciam isto.

Quadro 1 - Diversidade de acesso a ferramenta de avaliação dos serviços públicos digitais governo federal

Serviço digital público	Botão de acesso a ferramenta de avaliação
Extrato de Contribuições (CNIS)	
Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União	
Consulta Situação CPF	
Consultar dívidas e pendências fiscais	

Fonte: autores (2024)

Parece razoável inferir que a hipótese levantada pela SGD sobre a heterogeneidade na taxa de resposta dos cidadãos diante da ferramenta de avaliação possa ter algum fundamento, o que merece ser investigado. Ao acessar as páginas dos serviços, fica evidente que não há um padrão no design do botão ou mesmo na disponibilização da ferramenta nas páginas. A ausência desse padrão de design pode impactar significativamente na usabilidade e adoção da ferramenta.

A usabilidade, uma parte específica da ergonomia voltada para a ciência da computação, aborda como projetar software de forma que seja fácil de usar. Este conceito está intrinsicamente ligado ao campo da interação humano-computador e do design (Nielsen, 1999).

A usabilidade avalia a interação homem-máquina, contudo entende-se que existem fatores que antecedem a esta interação. Rocha (2016) aponta no Modelo Teórico da Transferência e Inovação Tecnológica outros fatores que podem influenciar a adoção: Motivação/Interesse (desejo de fazer/usar), do Conhecimento (habilidade de usar/fazer) e da Capacidade de Uso da Tecnologia (habilidade e condições de usar/fazer). É relevante frisar que, dentre essas três etapas, a motivação, o desejo e o interesse em usar a ferramenta são aspectos importantes, não contemplados na definição de usabilidade, mas cruciais para a adoção efetiva.

Em outras palavras, por mais que haja um esforço do Governo na disponibilização da ferramenta da avaliação, a taxa de retorno de 14% pode ser um sinal de que os usuários simplesmente não têm interesse em responder, isto merece uma investigação específica.

Há muitos estudos sobre a adoção dos serviços digitais (Nadal et al., 2023), porém raros são os estudos que abordam a adoção da ferramenta de avaliação de serviços públicos digitais (Nadal et al., 2024), evidenciando uma lacuna de pesquisa que este estudo de caso também identifica.

4.4 CONCLUSÕES

O Brasil configura-se como uma referência no assunto para todos os Governos do mundo, sendo o segundo país do mundo com a mais alta maturidade em governo digital, conforme *GovTech Maturity Index 2022*, isto nada mais é que uma consequência de esforços do Governo ao longo de décadas de construção de uma legislação pujante somada a estratégias de institucionalização de boas práticas de gestão, onde o cidadão é empoderado.

Ao analisar a evolução da avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos digitais no contexto da transformação digital do governo brasileiro, buscou-se identificar uma cronologia dos eventos de 1990 até os dias de hoje. Com o amadurecimento da política de transformação digital, a avaliação de satisfação, como parte integrante, também evolui. Percebe-se entretanto que a experiência do usuário como balizador para melhoria dos serviços

está em fase de amadurecimento, a interação entre os órgãos na condução deste processo precisa ocorrer em sinergia de esforços.

Fica evidente que há desafios a serem superados para que a ferramenta de Avaliação de Satisfação do Governo federal se torne mais efetiva. A meta inicial da Estratégia do Governo Digital era implantar a ferramenta de avaliação em 50% dos serviços públicos digitais, mas atualmente apenas 28,65% desses serviços a possuem. Além disso, embora a ferramenta tenha passado por modificações para aprimorá-la, não há registros de testes de validação na atual versão.

Observa-se que apenas 14% dos usuários de serviços públicos digitais respondem à pesquisa de satisfação. Um ponto crítico é que a SGD não coleta informações de perfil, o que dificulta a avaliação da representatividade desse percentual em relação ao total de usuários. Além disso, a falta de dados de perfil também impede a análise das diferentes percepções de satisfação e qualidade entre grupos de usuários distintos.

Uma outra observação relevante é a falta de padronização na disponibilização da ferramenta nas páginas dos serviços. Essa falta de uniformidade pode ter um impacto significativo nos aspectos de usabilidade, como eficiência, eficácia e satisfação do usuário, bem como na adoção da ferramenta. Aspectos como motivação/Interesse, conhecimento e capacidade de uso da tecnologia são afetados por essa falta de padronização, tornando a experiência do usuário menos consistente e previsível.

Apesar do progresso do marco regulatório nos últimos anos, que destaca a experiência do usuário como guia para o fornecimento de serviços públicos de maior qualidade, sob a ótica do cidadão, a implementação dessas práticas na gestão pública enfrenta obstáculos que exigem uma investigação mais aprofundada. Esses gargalos precisam ser melhor compreendidos e analisados para que a gestão da qualidade nos serviços públicos se torne verdadeiramente eficaz e alinhada às expectativas e necessidades dos usuários.

5 DESENVOLVIMENTO E TESTAGEM DAS PROPRIEDADES PSICOMÉTRICAS DE UM INSTRUMENTO DIAGNÓSTICO DA ADOÇÃO E USABILIDADE DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO (IDAUPS)

RESUMO

Pesquisas de satisfação são instrumentos largamente utilizados para avaliar a experiência do usuário junto aos serviços, permitindo ao fornecedor do serviço aferir a qualidade do mesmo e realizar melhorias a partir da experiência do usuário. No serviço público a pesquisa de satisfação também se configura como um canal de participação social na gestão pública, contudo se faz necessário que o cidadão acesse e compreenda a ferramenta para que esta seja efetiva. Para compreender a dinâmica do comportamento do cidadão frente a oportunidade de realizar uma pesquisa de satisfação realizou-se um percurso metodológico em 10 etapas com o objetivo de propor um Instrumento Diagnóstico da Adoção e Usabilidade de Pesquisas de Satisfação (IDAUPS). O instrumento foi respondido por 225 participantes, os dados foram submetidos a Análise Fatorial Exploratória (AFE), desta análise identificou-se que 3 fatores (constructos) e 12 questões explicam 92,4% da variância observada, a consistência interna com Alpha de Cronbach = 0,71 foi considerada adequada. Conclui-se que o instrumento ajustado é adequado para avaliar a adoção e usabilidade das ferramentas de satisfação de serviços digitais, considerando principalmente o perfil sociodemográfico dos respondentes.

Palavras-chave: Serviços Digitais; Pesquisa de Satisfação; Validade de Instrumento; Usabilidade; Adoção.

DEVELOPMENT AND TESTING OF THE PSYCHOMETRIC PROPERTIES OF A DIAGNOSTIC INSTRUMENT FOR ADOPTION AND USABILITY OF SATISFACTION SURVEYS (IDAUPS)

Abstract

Satisfaction surveys are instruments widely used to evaluate the user experience with services, allowing the service provider to assess the quality of the service and make improvements based on the user experience. In the public service, the satisfaction survey is also configured as a channel for social participation in public management, however it is necessary for citizens to access and understand the tool for it to be effective. To understand the dynamics of citizen behavior when faced with the opportunity to carry out a satisfaction survey, a methodological journey was carried out in 10 stages with the aim of proposing a Diagnostic Instrument for the Adoption and Usability of Satisfaction Surveys (IDAUPS). The instrument was answered by 225 participants, the data was subjected to Exploratory Factor Analysis (AFE), from this analysis it was identified that 3 factors (construct) and 12 questions explain 92.4% of the observed variance, internal consistency with Cronbach's Alpha = 0.71 was considered adequate. It is concluded that the adjusted instrument is suitable for evaluating the adoption and usability of digital service satisfaction tools, mainly considering the sociodemographic profile of the respondents.

Keywords: Digital Services, Satisfaction Survey, Instrument Validity, Usability, Adoption.

5.1 INTRODUÇÃO

Não raro, encontram-se os debates acerca da questão metodológica debruçados sobre a natureza dos métodos qualitativos e quantitativos. Esta preocupação também se reflete no campo da avaliação de satisfação dos usuários (Esperidião; Trad, 2005).

A pesquisa de satisfação com usuários de serviços é uma área de grande importância para empresas e organizações que desejam avaliar a qualidade dos serviços oferecidos e identificar possíveis problemas. Nos últimos anos, diversos estudos científicos foram publicados abordando diferentes métodos e técnicas para a realização dessas pesquisas (Nadal *et al.*, 2024).

No contexto governamental, avaliar os serviços públicos tornou-se uma tarefa crucial para direcionar ações que possam impactar positivamente a qualidade do serviço prestado (Menezes *et al.*, 2022). He e Ma (2021) revelam em seus estudos que os cidadãos que percebem que suas opiniões são consideradas pelo governo estão mais satisfeitos com o desempenho dos serviços, o que, por sua vez, leva a uma maior confiança. Eles concluem que a participação cidadã é um instrumento eficaz para reter e promover a legitimidade do governo. Neste contexto, a ferramenta de Pesquisa de Satisfação torna-se um meio de operacionalizar a participação cidadã com objetivos que vão além da melhoria dos serviços.

Com a recente pandemia global, destacou-se a importância de uma comunicação eficiente entre o governo e seus cidadãos por meio de plataformas *online*. Aproximadamente 90% dos governos em todo o mundo abriram seus *sites* para fornecer informações governamentais e serviços públicos, e muitos foram criticados por problemas de qualidade (Lee, Lee-Geiller e Lee, 2021).

No Brasil, a avaliação dos serviços públicos está inserida na Estratégia de Governo Digital, regulamentada e apoiada na avaliação da satisfação dos usuários e na qualidade percebida dos serviços, centrada na percepção do usuário (Lima; Pereira, 2020).

Em 24 de janeiro de 2022, foi publicada a portaria SGD/ME nº 548 que “dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal”, com foco na ferramenta de pesquisa de satisfação utilizada na plataforma Gov.BR.

Conforme a portaria em seu artigo 7º a avaliação de satisfação consiste em uma nota em escala de 1 a 5 que o usuário atribui à prestação do serviço, indicando também a qual dimensão a nota se refere. As dimensões são as seguintes: clareza das informações apresentadas; facilidade de uso e de navegação no site, sistema ou aplicativo; qualidade dos

canais de comunicação e atendimento; custo ou esforço para obtenção do serviço; performance, estabilidade e disponibilidade do serviço; tempo para obtenção do serviço e eficácia do processo de requisição do serviço.

A pesquisa de satisfação do usuário de serviço público, conforme estabelecido no artigo 6º da Lei nº 13460, representa um direito fundamental do usuário, que lhe permite expressar sua opinião sobre a qualidade do serviço público recebido, contribuindo assim para a gestão pública participativa. No entanto, apesar dessa importante forma de participação cidadã na gestão dos serviços públicos, a Secretaria de Governo Digital, em resposta a uma solicitação feita com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), em dez/2022, informou que 14% dos usuários de serviços públicos digitais respondem à pesquisa de satisfação, a hipótese é de que esta taxa de resposta relaciona-se com os atributos da adoção, onde, neste caso, 86% dos cidadãos que tiveram a oportunidade de avaliar o serviço público optaram por não fazê-lo, ou com a dimensão da usabilidade quando o cidadão acessa a ferramenta mas não conclui por dificuldade na interação. Para melhor diagnosticar o comportamento do cidadão frente a oportunidade de responder bem como sua interação com a ferramenta da pesquisa de satisfação, pública ou não, propõe-se neste trabalho um Instrumento Diagnóstico da Adoção e Usabilidade de Pesquisas de Satisfação (IDAUPS) construído e testado conforme as etapas do percurso metodológico detalhado a seguir.

5.2 METODOLOGIA para construção do IDAUPS

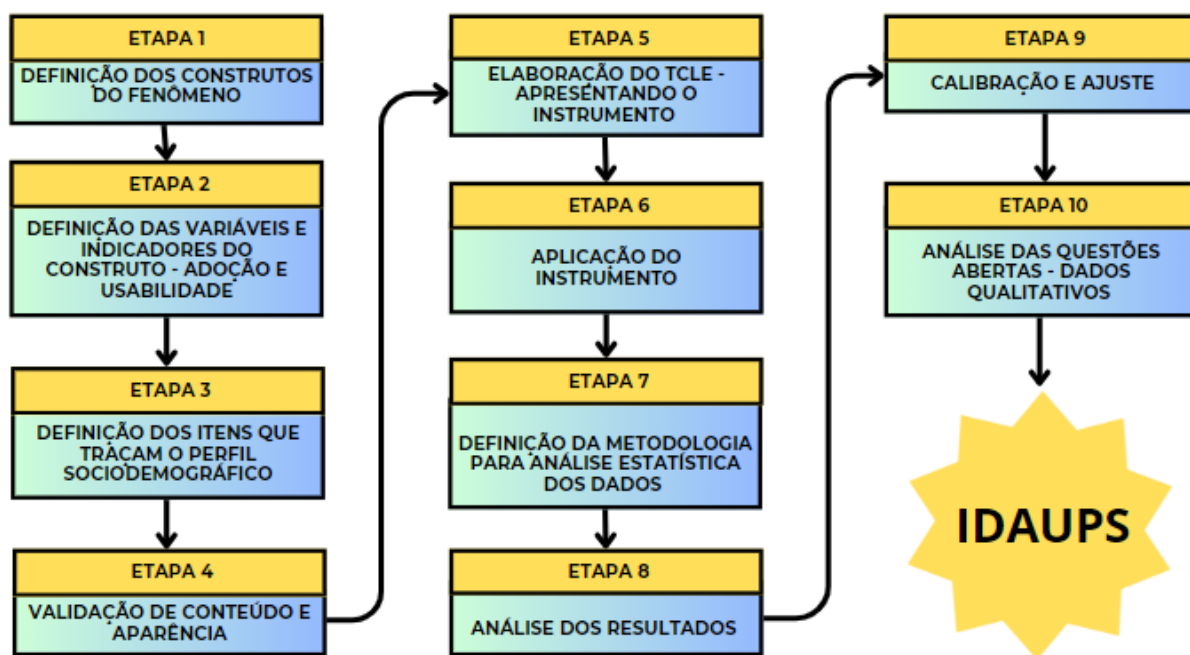
A pesquisa seguiu as recomendações da Resolução nº 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, e foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Ponta Grossa, CAAE 63585122.2.0000.0105.

Buscou-se na análise psicométrica (Pasquali, 2009) explicar o sentido que têm as respostas dadas pelos sujeitos frente a uma série de tarefas, tipicamente chamadas de itens.

Conforme o mesmo autor, quando se medem os comportamentos, que são a manifestação física de um traço latente, está-se, na verdade, medindo o próprio traço latente. Essa suposição é justificada quando a representação comportamental é considerada legítima. Essa legitimidade só é alcançada quando há uma teoria prévia do traço que sustenta que a representação comportamental é uma dedução lógica dessa teoria, buscou-se nas teorias relacionadas à adoção e usabilidade essa dedução.

Para a construção e testagem preliminar do IDAUPS seguiu-se percurso metodológico com 10 etapas, conforme apresenta a figura 6:

Figura 6 - Percurso metodológico para construção do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

Segue o detalhamento de cada etapa.

5.2.1. Etapa 1 - Definição dos construtos do fenômeno

O processo de validação de um teste inicia com a formulação de definições detalhadas do traço ou construto (Pasquali, 2009), para a construção deste instrumento considerou-se teorias relacionadas à adoção e usabilidade. Buscou-se elaborar os itens do instrumento adequados às definições do construto.

Construtos são conceitos que envolvem níveis mais abstratos de representações mentais, construídos intencionalmente como edificações ideativas do plano mais simples ao mais complexo e, portanto, passíveis de serem decompostas (Kerlinger, 1973).

De acordo com Urbina (2004), um construto é definido como algo criado pela mente humana, que não pode ser diretamente observado, mas apenas inferido a partir de suas manifestações, sendo em sua forma pura um elemento latente, uma metáfora. Os construtos representam os significados ou interpretações que se atribuem aos eventos não concretos que

existem no mundo real, significados esses que são internos e que só podem ser observados e nomeados por meio do comportamento ou reações determinadas (Davoglio e Santos, 2017).

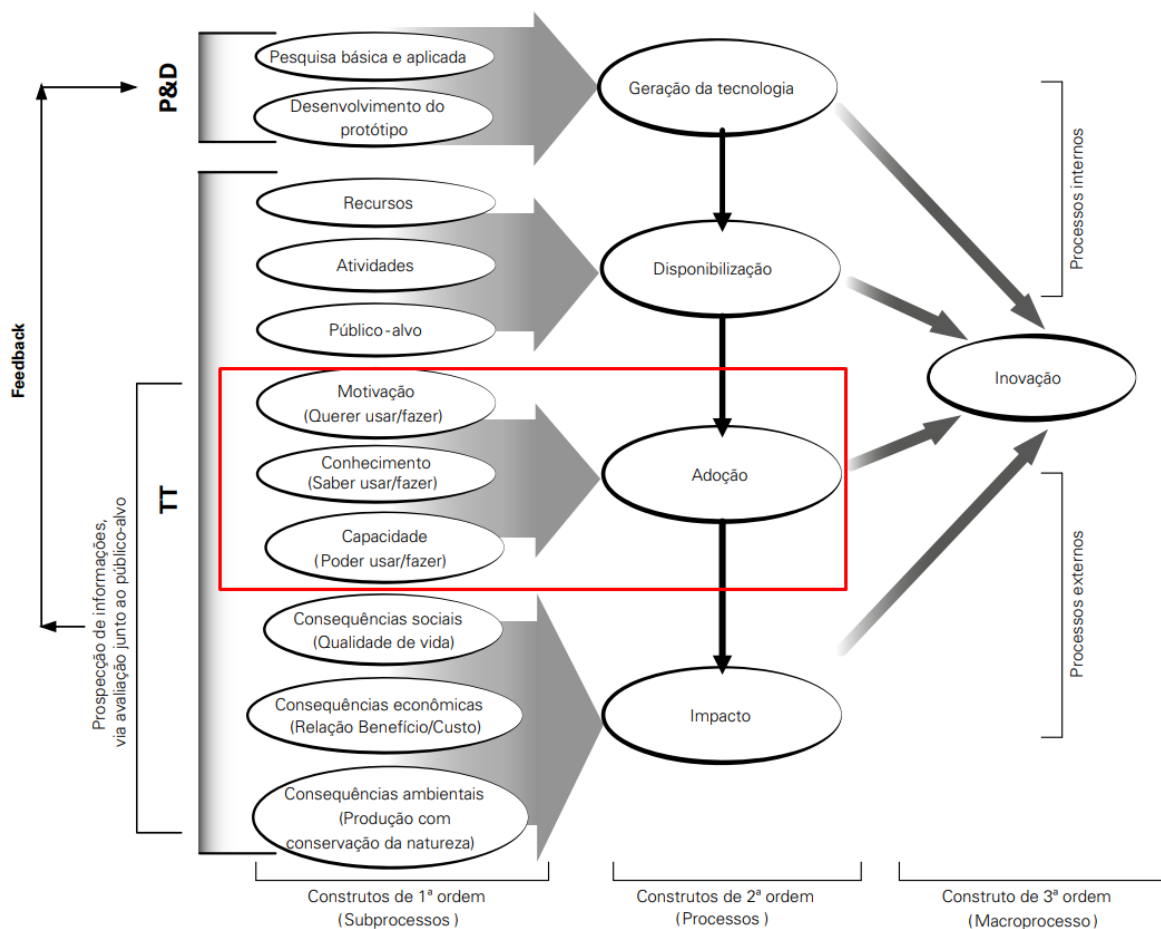
Os construtos foram definidos a partir da necessidade de entender os aspectos que motivam o comportamento dos usuários de serviços públicos a clicarem no botão de Pesquisa de Satisfação, para este aspecto adotou-se o construto adoção que segundo Rogers (2003) é a decisão de qualquer indivíduo ou organização de usar uma nova tecnologia. Para analisar os aspectos da interação e experimentação do usuário com a ferramenta adotou-se o construto usabilidade que analisa interação humano-computador (Nielsen, 1993; Krug, 2014)

5.2.2 Etapa 2 - Definição das variáveis e indicadores do construto - Adoção e Usabilidade

5.2.2.1 Adoção

Segundo o Modelo teórico da transferência e inovação tecnológica de Rocha (2016) a etapa de adoção ocorre em função da Motivação/interesse (querer fazer/usar), do Conhecimento (saber usar/fazer), e da Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer), conforme ilustra figura 7.

Figura 7. Modelo Lógico de Transferência de Tecnologia



Fonte: Rocha, 2016, pág. 15 (adaptado)

Entendeu-se como oportuno analisar se a percepção do impacto, 4ª e última etapa do modelo lógico, possui relação com a adoção. Para efeitos deste estudo buscou-se a percepção do respondente com as consequências em se responder a pesquisa de satisfação.

Os aspectos da adoção que serão tratados no instrumento são os que antecedem a interação do usuário do serviço com a ferramenta, os aspectos relacionados à interação propriamente dita serão tratados na usabilidade, que no instrumento proposto considerou a interação com a ferramenta de avaliação do governo federal (Gov.BR).

5.2.2.2 Usabilidade

A usabilidade se concentra na interação homem-máquina, enfatizando a abordagem do Design Centrado no Usuário para criar interfaces mais intuitivas e de fácil utilização (Krug, 2014). Esta é uma parte específica da ergonomia voltada para a ciência da computação, que

aborda como projetar software de forma que seja fácil de usar. Está intimamente ligada ao campo da interação humano-computador e do design (Nielsen, 1993).

No Brasil, as diretrizes sobre usabilidade são normatizadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), especificamente pela norma NBR 9241-11:2002, que trata dos requisitos ergonômicos no trabalho com computadores. Esses conceitos foram considerados para o desenvolvimento do instrumento proposto para análise da ferramenta.

A ABNT (2002) traz que a usabilidade é medida pela capacidade de um produto ser utilizado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso. Eficácia refere-se à precisão e completude com que os usuários alcançam objetivos específicos. Eficiência diz respeito aos recursos gastos em relação à precisão e abrangência com que os usuários atingem objetivos. Satisfação significa a ausência de desconforto e a presença de atitudes positivas em relação ao uso de um produto (NBR 9241-11:2002). A usabilidade auxilia na análise da relação homem + máquina.

As variáveis e indicadores que tratam do construto usabilidade que compõem o instrumento analisado são uma adaptação do System Usability Scale (SUS), um questionário padronizado para avaliar a usabilidade de sistemas interativos, e a metodologia heurística de Nielsen, que consiste em uma lista de dez heurísticas para avaliar a usabilidade de interfaces (Ependi, Kurniawan e Panjaitan, 2019).

5.2.3 Etapa 3 -Definição dos itens que traçam o perfil sociodemográfico

Priorizou-se cinco questões básicas relacionadas ao perfil para compor o instrumento: Gênero, Idade, Estado de residência, Escolaridade e Pessoa com Deficiência (PcD). Entende-se que estes itens são suficientes para no escopo deste trabalho realizar estudos estatísticos identificando diferenças entre grupos com estas características.

5.2.4 Etapa 4 - Validação de Conteúdo e Aparência

Para se ter uma boa validação das respostas é fundamental realizar a validação das perguntas, estas construídas alinhadas a teorias.

Um dos tipos de validação neste estudo é a Validade de conteúdo que tem como base a necessidade do julgamento realizado por um grupo de juízes experientes na área inserida do instrumento, a qual caberá aos especialistas investigar se o conteúdo está correto e adequado ao que se propõe (Pasquali, 2009), ou seja, avalia o grau que o conteúdo do instrumento é representativo e consegue mensurar o fenômeno a ser investigado.

Para analisar o grau de concordância foi utilizado o Índice de Validade de Conteúdo (IVC), este método emprega uma escala tipo likert com pontuação de 1 a 4, para avaliar relevância, clareza e pertinência (Alexandre e Coluci, 2011), conforme esses autores o escore do índice é calculado por meio da soma de concordância dos itens que foram marcados por “3” ou “4” pelos especialistas. Os itens que receberam pontuação “1” ou “2” devem ser revisados ou eliminados.

Quadro 2 - Critérios para análise de conteúdo apresentado aos especialistas

Critério	Definição
Clareza	O enunciado do item é compreendido sem dificuldade, é conciso, exato e direto.
Pertinência	Se o item pertence à dimensão.
Relevância	O item é apropriado para representar o componente ou dimensão do construto.

Fonte: autores (2024)

Também foi utilizada a estratégia de Validação de Aparência, mesmo sendo considerada como uma técnica subjetiva e não sofisticada (De Andrade Martins, 2006).

Validade de aparência é a representação estética constituída por linhas, formas, cores e movimento das imagens que devem se harmonizar ao conteúdo das informações (Souza, Moreira e Borges, 2020), na investigação focou-se na avaliação do layout, das seções do instrumento e na adequação da escala.

Para esta etapa foram convidados 10 especialistas com formações distintas alinhadas ao escopo do projeto, pesquisadores que validaram instrumentos de pesquisa de satisfação, especialistas em psicométrica e engenharia de usabilidade, autores de livros e artigos, com formações em psicologia, engenharia, computação e gestão pública. Pessoas com ângulos de visão distintos sobre o mesmo objeto, dos 10 convites teve-se o retorno de 6.

Na carta de apresentação enviada aos especialistas, os mesmos foram orientados a responderem a primeira versão do instrumento, para identificar dificuldades nesta experiência e posteriormente convidados a responder às questões de validação de aparência e conteúdo.

Os resultados da validação de conteúdo pelos especialistas, avaliados através do Índice de Validade de Conteúdo (IVC), variaram entre 80% e 100%, validando os itens dos construtos quanto a Clareza, Pertinência e Relevância. Ao oportunizar em questão aberta proposições de ajustes ao instrumento, os especialistas forneceram sugestões relacionadas à

revisão de questões e a inclusão de outras, as quais foram devidamente analisadas e grande parte acatadas para a versão final do instrumento.

A validação de aparência teve uma contribuição bastante relevante que foi a adaptação do instrumento para ser respondido via celular. Ao construir um instrumento os pesquisadores o fazem nas dimensões da tela de um computador, sem considerar muitas vezes que os respondentes utilizam a tela do celular.

Considerando dado do IBGE que diz que o acesso a internet é maior pelo celular, o formulário requer ajuste de layout para uso neste dispositivo, a opção "Múltipla escolha em grade" esconde parte da escala, deixando por conta da intuição do respondente correr a tela do celular para acessar a escala toda, sugiro utilizar a escala linear do forms, que permite visualização completa da escala no celular. (Especialista 5)

Após os ajustes acatados ao instrumento remeteu-se novamente aos especialistas para uma validação final, o retorno foi positivo de todos.

Para melhor visualização do alinhamento teórico, considerando as dimensões, as variáveis e indicadores, com os itens e categorias de questões validadas até esta etapa para o IDAUPS, produziu-se abaixo o quadro 3 com a Matriz de Operacionalização do Instrumento.

Quadro 3 – Matriz de operacionalização do instrumento

(continua)

Dimensão/ variáveis	Indicador	Itens	Categoria
ADOÇÃO Conhecimento (saber usar/fazer)	Habitualidade	Com que frequência uso serviços digitais no meu dia-a-dia	Likert Nunca (1) Quase Nunca (2), Às vezes (3), Quase Sempre (4), Sempre (5)
	Acessibilidade	Qual dispositivo utilizo mais para acessar serviços via internet: () meu celular () meu computador () minha televisão () meu tablet	Múltipla escolha
	Quantidade	Quantos aplicativos (APPs) de serviços públicos tenho instalado em meu celular?	Múltipla escolha Nenhum, 1, 2, 3, 4, 5 ou mais
	Demanda	Quais são os aplicativos de serviços públicos que tem instalado?	Questão aberta

Quadro 3 – Matriz de operacionalização do instrumento

(continuação)

ADOÇÃO Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer) Tenho dificuldade para acessar ...	Conectividade	Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade da conexão com internet	Likert Nunca (1) Quase Nunca (2) Às vezes (3) Quase Sempre (4) Sempre (5)
	Infraestrutura	Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade de meu celular e/ou computador	
	Facilidade	Tenho dificuldade para acessar serviços digitais sozinho(a), precisando sempre de auxílio	
ADOÇÃO Motivação/interesse (querer fazer/usar) Sou mais motivado(a) a avaliar quando ...	Satisfação	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sou MAU atendido(a)	Likert Discordo totalmente (1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
	Satisfação	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sou BEM atendido(a)	
	Tempo	Sou mais motivado(a) a avaliar quando a avaliação tem POUCAS QUESTÕES	
	Recompensa	Sou mais motivado(a) a avaliar quando recebo alguma RECOMPENSA (ex.: descontos, brindes etc.)	
	Confiabilidade	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação irá contribuir para a MELHORIA do serviço	
	Publicidade	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação ficará PÚBLICA para outros usuários lerem	
	Segurança	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação é ANÔNIMA	
ADOÇÃO Impacto	Feedback	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que terei retorno (feedback) do prestador de serviço, caso minha avaliação seja negativa.	Likert Discordo totalmente (1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
	Qualidade	Costumo analisar as avaliações dos usuários antes de comprar ou consumir um serviço ou produto	
	Cidadania / Participação social	Acho importante, como cidadão, ter a oportunidade de avaliar os serviços públicos prestados.	
	Cidadania / Participação social	A Avaliação de Satisfação de Serviço Público é uma forma de participação social, ou seja, uma forma de influenciar na melhoria do serviço público prestado.	
	Confiabilidade	Acredito que o gestor do serviço público considerará minha avaliação para melhoria do serviço	

Quadro 3 – Matriz de operacionalização do instrumento (conclusão)

Dimensão	Indicador	Itens	Categoria
USABILIDADE	Importância	A ferramenta avalia itens importantes para a qualidade do serviço prestado	Likert
	Facilidade	A ferramenta é intuitiva. (uso fácil, sem necessidade de explicação)	Discordo totalmente (1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
	Acessibilidade	Considero a linguagem utilizada pela ferramenta simples de entender	
	Facilidade	Acredito que outras pessoas consigam responder com facilidade a pesquisa de satisfação	
	Tempo	Considero o tempo para realizar a avaliação na ferramenta adequado	
	Comunicação	Considero importante a inclusão de um campo para comentários	
	Experiência do usuário	Este foi meu primeiro contato com a Avaliação de Satisfação do Governo Federal (Gov.br)	Binária sim / não
	Experiência do usuário	Comente sua experiência e qual serviços acessou:	Questão aberta

Fonte: autores (2024)

5.2.5 Etapa 5 - Elaboração do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - apresentando o instrumento

Ao acessar o link que dá acesso ao instrumento apresenta-se o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, documento obrigatório no qual é explicitado o consentimento livre e esclarecido do participante com todas as informações necessárias sobre a pesquisa a qual se propõe participar, incluindo o objetivo da pesquisa, e outras informações como telefone do responsável do estudo e do Comitê de Ética para que o voluntário possa entrar em contato sempre que necessário, conforme orientação CEP/UEPG (2024).

5.2.6 Etapa 6 - Aplicação do Instrumento

O uso de ambientes virtuais para a realização de pesquisas representa uma possibilidade econômica com maior velocidade de informação e produção científica, capaz de ultrapassar barreiras geográficas. Além disso, as pesquisas pela internet proporcionam maior praticidade e comodidade aos participantes do estudo, podendo resultar na melhora do número de respostas obtidas. (Faleiros et al., 2016).

O instrumento foi submetido em mídias digitais diversas, tais como Facebook, Instagram e diversos grupos de whatsapp.

Como estratégia de engajamento, os respondentes que completassem o instrumento participaram do sorteio de três vouchers (vale-presentes) para uso em loja virtual, estratégia aprovada pelo Comitê de Ética.

O instrumento ficou disponível de março a junho de 2024, quatro meses, coletando dados e informações de 225 respondentes.

A versão do instrumento submetido nesta etapa está disponível no link, <https://forms.gle/3YANiTaZmHJRABSF7>.

5.2.7 Etapa 7 - Definição da metodologia para análise estatística dos dados

A estatística descritiva foi utilizada para a caracterização da amostra. Variáveis numéricas contínuas tiveram sua normalidade testada mediante o teste de Shapiro-Wilk e análise visual do histograma de distribuição dos dados. As variáveis contínuas tiveram sua tendência central apresentada por valores médios e desvio-padrão. As variáveis categóricas foram representadas por medidas de frequência absoluta e relativa. Todas as análises foram realizadas no software STATA MP 14.1 (StataCorp, College Station, TX, EUA).

Foi utilizada a Análise Fatorial Exploratória (AFE) com o intuito de identificar a validade de construto do instrumento e a adesão das questões a cada fator (construto) proposto pelo instrumento. Foram utilizados os testes de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) e de Bartlett para determinar o nível de confiança obtido pela aplicação da AFE nos dados coletados. Resultados acima de 0,5 para o KMO e valores de $p < 0,10$ para o teste de Bartlett indicaram a adequação da aplicação da AFE.

Para a extração dos fatores foi utilizada a análise paralela de Horn utilizando o pacote “paran” com 100 interações no software STATA MP 14.1. Os fatores que apresentaram *eigenvalues* $> 1,0$ e que fossem superiores aos identificados de forma aleatória pela análise paralela foram mantidos (Hayton; Allen; Scarpello, 2004). Questões com cargas fatoriais $> 0,4$ foram mantidas no instrumento (Schumacker; Lomax, 2016). O *alpha* de Cronbach foi utilizado para a verificação da consistência interna do instrumento. Valores acima de 0,70 foram considerados aceitáveis (Streiner, 2003).

5.2.8 Etapa 8 - Análise dos resultados

5.2.8.1 Perfil sociodemográfico dos participantes

Segundo IBGE a população estimada do Brasil em 1º de julho de 2024 é de 212,6 milhões de habitantes, considerando o quantitativo de respondentes (225), segundo calculadora amostral online da Commento (<https://comentto.com/calculadora-amostal/>) o nível de confiança é de 90% e margem de erro 5,47. Abaixo a tabela 1 apresenta as características da amostra.

Tabela 8 - Características sociodemográficas dos respondentes do IDAUPS (n=225).

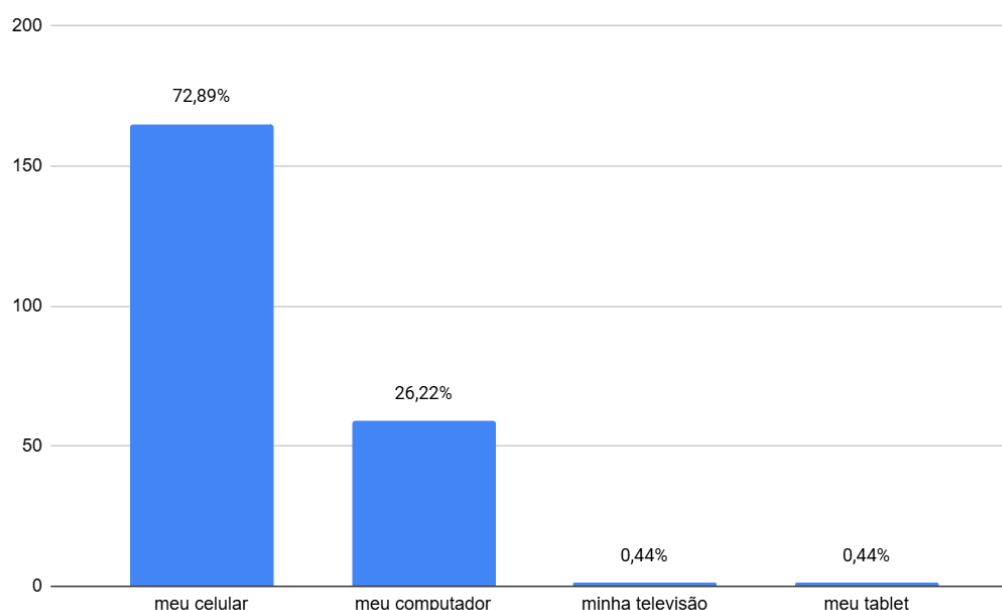
	Média	DP
Idade (anos)	49,69	8,60
	n	%
Sexo (feminino)	144	64,00
Escolaridade		
Lê e escreve	1	0,44
Ensino Fundamental completo	1	0,44
Ensino Médio completo	11	4,89
Ensino Superior completo	36	16,00
Pós-graduação	176	78,22
Pessoa com Deficiência (PcD)		
Não	213	94,67
Deficiência auditiva	1	0,44
Deficiência física	2	0,89
Deficiência intelectual	1	0,44
Deficiência psicossocial	3	1,33
Deficiência visual	5	2,22
Estado brasileiro que reside		
Paraná (PR)	118	52,44
Distrito Federal (DF)	36	16,00
Amazonas (AM)	10	4,44
Rio Grande do Norte (RN)	9	4,00
São Paulo (SP)	9	4,00
Santa Catarina (SC)	8	3,56
Minas Gerais (MG)	4	1,78
Pernambuco (PE)	4	1,78
Rio de Janeiro (RJ)	4	1,78
Alagoas (AL)	3	1,33
Bahia (BA)	3	1,33
Goiás (GO)	3	1,33
Mato Grosso (MT)	3	1,33
Ceará (CE)	2	0,89
Rio Grande do Sul (RS)	2	0,89
Sergipe (SE)	2	0,89
Acre (AC)	1	0,44
Maranhão (MA)	1	0,44
Mato Grosso do Sul (MS)	1	0,44
Piauí (PI)	1	0,44
Tocantins (TO)	1	0,44

Fonte: autores (2024)

A amostra foi composta por 225 participantes com idade média de $49,69 \pm 8,60$ anos. A maioria da amostra era de participantes do sexo feminino (64,00%), com Pós-Graduação (78,22%) e residentes no estado do Paraná (52,44%). Dentre os participantes, 5,33% era PcD - pessoa com deficiência.

O Gráfico 2 apresenta o dispositivo mais utilizado para acessar serviços na internet. A maioria dos participantes utilizam o celular (72,89%) e o computador (26,22%) para essa função.

Gráfico 2 - Dispositivo mais utilizado para acessar serviços na internet



Fonte: autores (2024)

5.2.8.2 Análise fatorial exploratória

A amostra de 225 participantes apresentou-se adequada para a realização da AFE (Teste de Bartlett: $\chi^2_{(210)} = 979,9$, $p < 0,001$; KMO=0,72). A tabela 9 apresenta os resultados da AFE para o instrumento. A AFE indicou que o questionário apresentou estrutura com 3 fatores e 12 questões (*eigenvalues* >1 com valores superiores aos obtidos de forma aleatória pela análise paralela de Horn (Gráfico 3). Os 3 fatores explicam na totalidade 92,4% da variância observada (Fator 1= 49,0%, Fator 2= 23,5% e Fator 3= 19,9%). O instrumento apresentou adequada consistência interna (*Alpha de Cronbach* = 0,71) (Tabela 10).

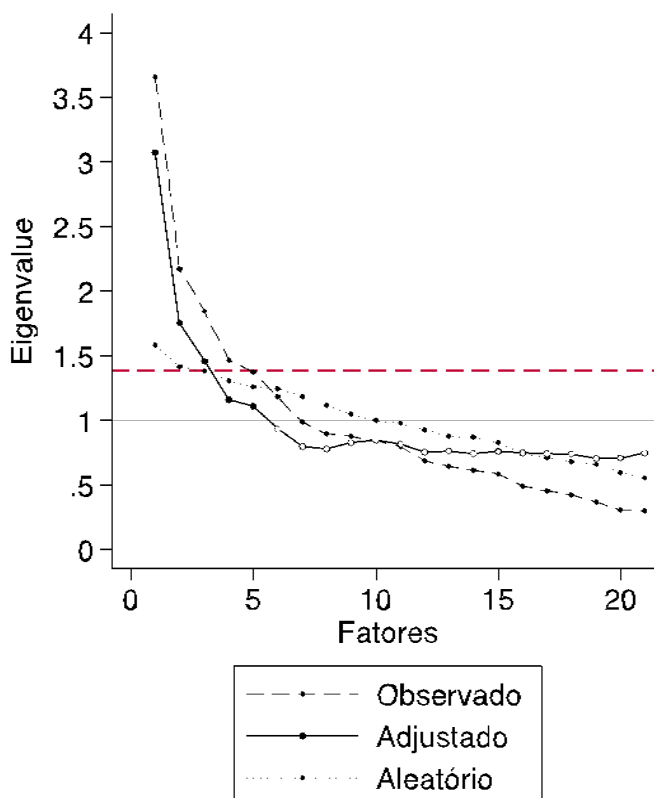
Tabela 9 - Carga fatorial e *eigenvalues* da AFE (n=225).

Legenda		Carga fatorial		
Questão no google forms	Item	Fator 1	Fator 2	Fator 3
Q1	Q1			
Q4	Q2		0,76	
Q5	Q3		0,73	
Q6	Q4		9,55	
Q7	Q5			
Q8	Q6			
Q9	Q7			
Q10	Q8			
Q11	Q9			0,43
Q12	Q10			
Q13	Q11			
Q14	Q12			0,47
Q3	Q13			
Q15	Q14			0,61
Q16	Q15			0,45
Q20	Q16	0,55		
Q21	Q17	0,66		
Q22	Q18	0,81		
Q23	Q19	0,73		
Q24	Q20	0,67		
Q25	Q21			
	<i>Eigenvalues *</i>	3,07	1,76	1,46
	Variância %	49,0	23,5	19,9
	Variância acumulada %	49,0	72,5	92,4

^a: Ajustado via análise paralela de Horn (HAYTON, 2004). *: itens deletados por pertencerem a mais de um fator. Cargas fatoriais inferiores a 0,4 foram omitidas.

Fonte: autores (2024)

Gráfico 3 - *Eigenvalues* obtidos pelo método de análise paralela de Horn.



Obs. A linha vermelha tracejada indica valores limítrofes dos valores gerados aleatoriamente. Fatores com *eigenvalues* superiores a esse limite são mantidos no instrumento.

Fonte: autores (2024)

Com relação às cargas fatoriais das questões, as questões relacionadas à dimensão usabilidade apresentaram maior força, seguida das questões relacionadas à capacidade de uso e motivação/interesse/impacto relacionadas à adoção.

Pode-se inferir que isto se deva ao fato do instrumento propor uma experimentação do uso da ferramenta gov.br com resposta as questões do instrumento na sequência sobre esta experiência, o que depreende-se que também é possível que o IDAUSP seja adaptado para se avaliar uma ou outra dimensão, ou seja pode-se aplicar somente as questões de usabilidade ou adoção, sem prejuízo a investigação do fenômeno, com foco nos construtos.

Tabela 10 - *Alpha* de Cronbach e correlações item -total do questionário (n=225).

Fator	Item	Correlação Item-total	<i>Alpha</i> se o item for deletado
Fator 1 Usabilidade	Q20	0.63	0.67
	Q21	0.66	0.66
	Q22	0.66	0.67
	Q23	0.58	0.68
	Q24	0.66	0.66
Fator 2 ADOÇÃO Capacidade de uso	Q4	0.54	0.69
	Q5	0.53	0.70
	Q6	0.41	0.71
Fator 3 ADOÇÃO Motivação/ interesse/Impacto	Q11	0.28	0.73
	Q14	0.12	0.74
	Q15	0.38	0.71
	Q16	0.43	0.70
<i>Alpha</i> total			0,71
<i>Alpha</i> Fator 1			0,83
<i>Alpha</i> Fator 2			0,74
<i>Alpha</i> Fator 3			0,59

Fonte: autores (2024)

5.2.9 Etapa 9 - Calibração e ajuste

A manutenção da confiabilidade metrológica dos instrumentos de medição/padrões visa assegurar que as medições realizadas com esses instrumentos/padrões sejam confiáveis e rastreáveis. (Serenio e Sheremetieff, 2007)

Todo instrumento deve ser calibrado, Serenio e Sheremetieff (2007) reforçam que a calibração auxilia na manutenção da confiança do processo no qual a medição está envolvida.

Se os valores ou indicadores apresentados pelo instrumento estiverem dissociados dos tolerados pelo processo, pode-se optar por fazer um ajuste do instrumento para que o mesmo retorne ao comportamento requerido.

Considerando as análises estatísticas realizadas, três dimensões apresentaram carga fatorial validada estatisticamente que explicam o fenômeno da usabilidade e adoção, conforme quadro 4:

Quadro 4 - Matriz de operacionalização do IDAUPS ajustado

Dimensão/ variáveis	Items	Categoria
ADOÇÃO Capacidade de uso (Fator 2)	1. Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade da conexão com internet 2. Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade de meu celular e/ou computador 3. Tenho dificuldade para acessar serviços digitais sozinho(a), precisando sempre de auxílio	Likert Nunca (1) Quase Nunca (2) Às vezes (3) Quase Sempre (4) Sempre (5)
ADOÇÃO Motivação/ interesse/Impacto (Fator 3)	1. Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação irá contribuir para a MELHORIA do serviço 2. Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que terei retorno (feedback) do prestador de serviço, caso minha avaliação seja negativa. 3. Acho importante, como cidadão, ter a oportunidade de avaliar os serviços públicos prestados. 4. A Avaliação de Satisfação de Serviço Público é uma forma de participação social, ou seja, uma forma de influenciar na melhoria do serviço público prestado.	Likert Discordo totalmente(1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
USABILIDADE (Fator 1)	1. A ferramenta avalia itens importantes para a qualidade do serviço prestado 2. A ferramenta é intuitiva. (uso fácil, sem necessidade de explicação) 3. Considero a linguagem utilizada pela ferramenta simples de entender 4. Acredito que outras pessoas consigam responder com facilidade a pesquisa de satisfação 5. Considero o tempo para realizar a avaliação na ferramenta adequado	Likert Discordo totalmente(1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)

Fonte: autores (2024)

O estudo revelou que o IDAUPS possui uma estrutura composta por três fatores principais: usabilidade, capacidade de uso e motivação/interesse/impacto na adoção. A análise fatorial exploratória indicou que a dimensão de usabilidade apresentou a maior carga fatorial, destacando a importância de uma interface intuitiva e acessível para a experiência do usuário. A capacidade de uso e a motivação/interesse também foram identificadas como fatores significativos, sugerindo que o conhecimento digital e o retorno percebido pelos usuários influenciam diretamente sua participação nas pesquisas de satisfação.

5.2.10 Etapa 10 - Análise das questões abertas (*)²

Ao final do instrumento há uma questão aberta “*Comente sua experiência, qual serviço acessou e quais sugestões daria para melhorar a ferramenta de avaliação dos serviços públicos digitais.*” Teve-se um retorno de 131 respondentes, cerca de 58% do total.

A análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) revelou uma diversidade de percepções dos usuários em relação à plataforma gov.br. As experiências variaram desde elogios à eficiência da ferramenta até críticas sobre dificuldades de acesso e necessidade de retorno das avaliações. Sugestões para melhorar a interface e a acessibilidade foram recorrentes, assim como a necessidade de um canal de feedback mais eficaz. Embora haja valorização do processo de avaliação, persiste um ceticismo quanto à sua eficácia real.

61% dos respondentes registraram que foi o primeiro contato com a Avaliação de Satisfação do Governo Federal (Gov.br) em contraponto a 39% dos que já haviam acessado. Observou-se que os respondentes familiarizados com a ferramenta gov.br foram mais críticos, enquanto os novos usuários registraram mais elogios, sugerindo que as expectativas aumentam com o uso contínuo da plataforma.

Para melhor análise separou-se em grupos denominados: Positivo, Negativo e Neutro, considerando suas percepções.

Os positivos consideram o processo bom, os críticos consideram o processo falho, o neutro não estabelece elogios ou críticas, muitos registram expectativas e sugestões.

Exemplos extraídos das respostas:

- POSITIVO: “Excelente experiência. Rápido, fácil e seguro. Estou encantada com o avanço nos modelos de avaliação da satisfação do cliente/usuário/cidadão.” (RESPONDENTE id. 40, 2024)
- CRÍTICO: “O app GOV.BR é um pouco complicado para iniciar o acesso. A recuperação de senha é simplesmente horrível, e não há um canal de comunicação, ou órgão físico para sanar essa situação. Muitos idosos, ou até pessoas que tem mais dificuldade com as plataformas digitais, acabam tendo problemas já no acesso inicial.”. (RESPONDENTE id.03, 2024)
- NEUTRO: “Talvez se fosse possível receber um feedback dos comentários motivaria a continuar utilizando essa ferramenta”. (RESPONDENTE d. 91, 2024)

Após elencar com base nas posições do grupo, chega-se à seguinte divisão:

2

O tratamento e análise dos resultados da versão preliminar do IDAUPS irão compor relatório técnico a ser entregue à Secretaria de Governo Digital do Governo Federal em contribuição ao processo.

Tabela 11 – Posições sobre a questão

POSIÇÃO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
Positivo	54	41%
Negativo	34	26%
Neutro	43	33%
TOTAL	131	100%

Fonte: autoria própria (2024)

De acordo com Mattar (1994) questões abertas proporcionam comentários, explicações e esclarecimentos significativos para se interpretar e analisar as perguntas com respostas fechadas, além de evitar o perigo existente de o pesquisador deixar de relacionar alguma alternativa significativa no rol de opções.

Estudos concluem que perguntas abertas são úteis como subsídio para a construção de instrumentos com itens fechados que, por sua vez, são mais práticos em sua aplicação. (Gunther; Júnior, 2012).

5.3 CONCLUSÕES

Este estudo contribuiu para o campo da avaliação de serviços públicos digitais ao desenvolver e testar o IDAUPS, um instrumento psicométrico robusto capaz de medir a adoção e a usabilidade dessas ferramentas. Os resultados obtidos demonstram que fatores como a interface do sistema e a percepção de impacto das avaliações exercem influência direta na participação cidadã em pesquisas de satisfação. As implicações práticas deste estudo são relevantes para gestores públicos e designers de sistemas, que podem utilizar o IDAUPS para otimizar a experiência do usuário e aumentar a efetividade das pesquisas. Além disso, a pesquisa avança o conhecimento teórico sobre a adoção de tecnologias digitais em contextos públicos, abrindo caminho para futuras investigações sobre a relação entre a participação cidadã e a qualidade dos serviços prestados.

As limitações do estudo referem-se a amostra, embora com 225 participantes tenha sido suficiente para a análise, ela pode não representar a diversidade completa de usuários de serviços públicos digitais no Brasil, o que limita a generalização dos resultados. Além disso, a coleta de dados realizada exclusivamente por meios digitais pode ter excluído participantes com acesso limitado à internet ou menor familiaridade tecnológica. O fato de a maioria dos participantes residirem no estado do Paraná também pode ter influenciado os resultados, considerando as variações regionais no acesso e uso de serviços públicos digitais no país.

Futuras pesquisas poderiam investigar se os resultados do IDAUPS se mantêm consistentes em amostras maiores e mais diversificadas geograficamente, tanto no Brasil quanto em outros países. Também seria interessante realizar estudos comparativos aplicando o IDAUPS em outras ferramentas de pesquisa de satisfação usadas em plataformas digitais, além de explorar como o fornecimento de feedback aos respondentes pode impactar a taxa de resposta.

Pesquisas longitudinais poderiam avaliar como a adoção e usabilidade de ferramentas de pesquisa de satisfação evoluem ao longo do tempo, enquanto a exploração de fatores psicológicos e culturais poderia revelar como essas variáveis influenciam a adoção e usabilidade das pesquisas.

Ademais, o impacto de inovações tecnológicas na usabilidade e adoção de pesquisas de satisfação merece atenção, assim como a análise de barreiras tecnológicas que dificultam o acesso a essas ferramentas, especialmente entre populações menos familiarizadas com tecnologia digital.

Por fim, seria útil replicar o IDAUPS em diferentes contextos e populações para verificar a robustez e generalização dos resultados.

Essas sugestões podem contribuir para um entendimento mais amplo e profundo da adoção e usabilidade de ferramentas de pesquisa de satisfação em serviços públicos, permitindo o aprimoramento contínuo dessas ferramentas e a melhoria dos serviços oferecidos à população.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO do IDAUPS

Pretende-se neste capítulo trazer os principais resultados encontrados a partir das respostas dos 255 respondentes ao IDAUPS, em sua versão preliminar, considerando o volume de dados e diversas possibilidades de análises focou-se nos pontos principais e convergentes ao objetivo da tese, que também irão compor o relatório técnico a ser entregue à Secretaria do Governo Digital, responsável pelo processo no âmbito federal.

6.1 DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL CONHECIMENTO (SABER USAR / FAZER)

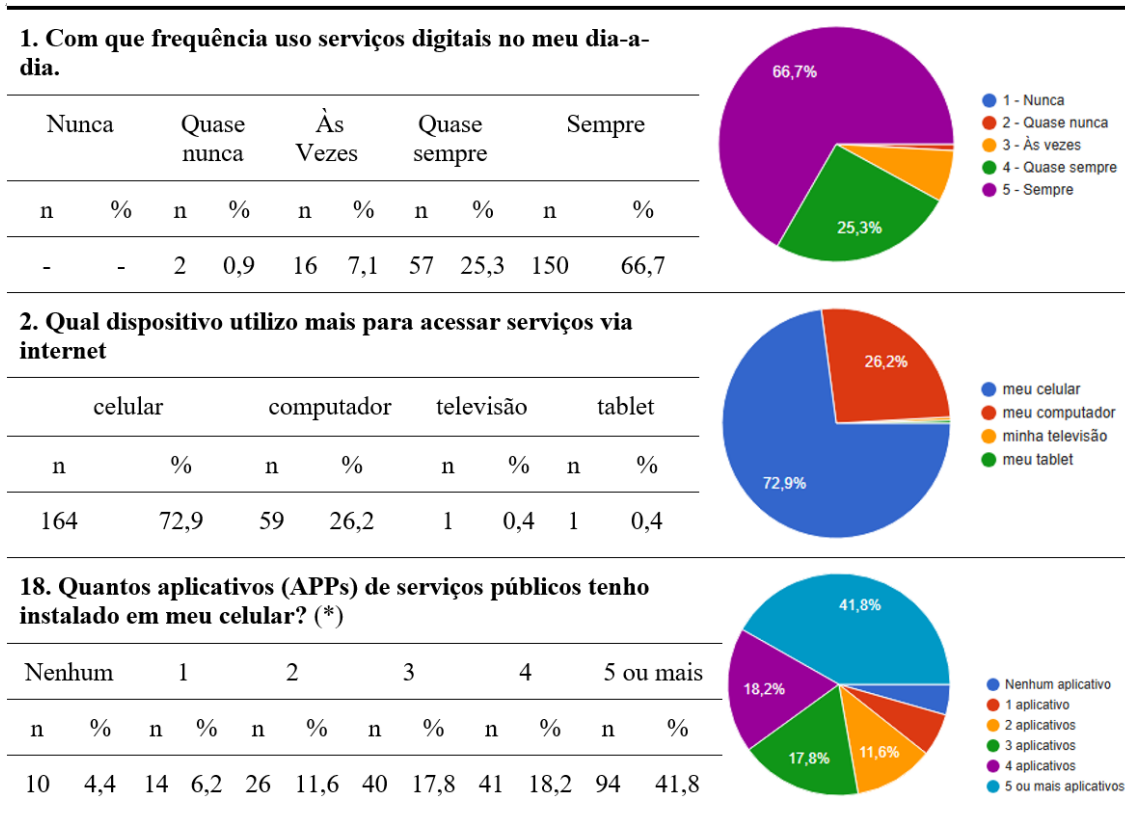
O grupo de questões para analisar a dimensão da Adoção com foco no Conhecimento (saber usar / fazer), conforme quadro 5, estas questões não entraram na análise fatorial exploratória, pois não tinham estrutura de respostas similares às demais questões, portanto, serão abordadas em análise descritiva.

Quadro 5 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Conhecimento (saber usar / fazer)

Dimensão/ variáveis	Indicador	Itens	Categoria
ADOÇÃO Conhecimento (saber usar/fazer)	Habitualidade	Com que frequência uso serviços digitais no meu dia-a-dia	Likert Nunca (1) Quase Nunca (2), Às vezes (3), Quase Sempre (4), Sempre (5)
	Acessibilidade	Qual dispositivo utilizo mais para acessar serviços via internet: () meu celular () meu computador () minha televisão () meu tablet	Múltipla escolha
	Quantidade	Quantos aplicativos (APPS) de serviços públicos tenho instalado em meu celular?	Múltipla escolha Nenhum, 1, 2, 3, 4, 5 ou mais
	Demanda	Quais são os aplicativos de serviços públicos que tem instalado?	Questão aberta

Fonte: autores (2024)

Tabela 12 – Resultados referentes à dimensão Adoção, variável Conhecimento (saber usar / fazer)



Fonte: autores (2024)

(*) manteve-se a numeração correspondente ao posicionamento da questão no instrumento

A Tabela 12 apresenta os resultados das questões relacionadas à variável Conhecimento (saber usar/fazer).

Considerando o perfil do público respondente, majoritariamente graduado, familiarizado com ferramentas digitais, o resultado de que 92% acessam quase sempre ou sempre no dia-a-dia serviços digitais é coerente.

A segunda questão traz que 72,9% dos respondentes acessam serviços digitais via celular, alinhando-se ao apontado na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD) onde relata que o equipamento mais utilizado para acessar a Internet em 2023 foi o telefone móvel celular com 98,8% (IBGE, 2023).

Este foi também um apontamento de um dos especialistas que participaram da etapa de validação de aparência do IDAUPS, resultando na adaptação do instrumento para ser respondido via celular.

“Considerando dado do IBGE que diz que o acesso a internet é maior pelo celular, o formulário requer ajuste de layout para uso neste dispositivo...” Especialista 5

Seguem registros a questão aberta do IDAUPS, que faz referência ao uso de celular:

- “... só foi um pouquinho complicado de achar o link de avaliação, pois é pequeno no celular. Fora isso tudo ok.” (respondente id. 46, 2024).
- “... sugiro que o campo ‘sou humano’ esteja visível, pois no celular ele fica fora da visão e na primeira vez que preenchi os dados não o vi e tive que fazer por uma segunda vez.” (respondente id. 53, 2024)

A terceira questão, que traz o quantitativo de aplicativos de serviços públicos digitais instalados nos celulares dos respondentes, aponta que a maioria, ou 41,8%, apresentam 5 ou mais aplicativos instalados.

Dos 165 respondentes a questão quais são os aplicativos de serviços públicos que tem instalado, o aplicativo com maior recorrência foi o Gov.BR com 112 registros, indo ao encontro do divulgado pelo MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos: [Aplicativo do GOV.BR está em primeiro lugar na categoria ‘Ferramentas’ do Play Store](#). (Governo Digital, 2024), o que também reforça a representatividade da amostra.

Na sequência temos a CNH Digital com 66, SouGOV e Meus SUS empatados com 42 citações cada. Elencou-se os 10 aplicativos com maior recorrência na tabela 13, diversos outros aplicativos de governo foram citados, inclusos também os de serviços estaduais e municipais, principalmente serviços públicos considerados essenciais como energia elétrica e água, e serviços de estacionamento em via pública e nota fiscal.

Tabela 13 - Aplicativos mais utilizados na amostra pesquisada

Aplicativos	Número de citações
Gov.BR	112
CNH Digital	66
SouGOV	42
Meu SUS	42
Detran	38
FGTS	35
INSS	24
E-título	23
Caixa	15
Banco do Brasil	8

Fonte: autores (2024)

Infere-se que há um limite razoável e tolerável, para cada perfil de usuário, de aplicativos de serviços no celular, que varia em função dos atributos da usabilidade à capacidade técnica do celular. Entende-se que o serviço digital via aplicativo não deve substituir o ofertado nas páginas dos sites do governo, e estas devem ser configuradas também para acesso via celular.

Criar interfaces mais intuitivas e de fácil utilização (Krug, 2014), esta análise vincula-se à dimensão da usabilidade, que impacta a adoção. Os desenvolvedores das plataformas de serviços públicos e ferramentas de avaliação precisam testar mais os atributos da usabilidade no celular.

6.2 DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL CAPACIDADE DE USO DA TECNOLOGIA (PODER/TER CONDIÇÕES DE USAR/FAZER)

As questões que compõem esta variável apresentaram consistência interna na Análise Fatorial Exploratória, com Alpha de 0,74, ou seja, possuem força para medir o mesmo fator.

Focou-se na investigação de aspectos relacionados a três indicadores: Conectividade (qualidade da internet), Infraestrutura (qualidade da ferramenta de acesso) e Facilidade (grau de independência no acesso). Conforme quadro abaixo:

Quadro 6 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer)

ADOÇÃO Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer) Tenho dificuldade para acessar ...	Conectividade	Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade da conexão com internet	Likert Nunca (1) Quase Nunca (2) Às vezes (3) Quase Sempre (4) Sempre (5)
	Infraestrutura	Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade de meu celular e/ou computador	
	Facilidade	Tenho dificuldade para acessar serviços digitais sozinho(a), precisando sempre de auxílio	

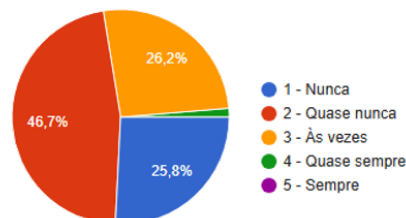
Fonte: autores (2024)

Os resultados do IDAUPS a variável Capacidade de uso da tecnologia, se apresentam na tabela seguinte.

Tabela 14 – Resultados referentes à dimensão Adoção, variável Capacidade de uso da tecnologia (poder/ter condições de usar/fazer)

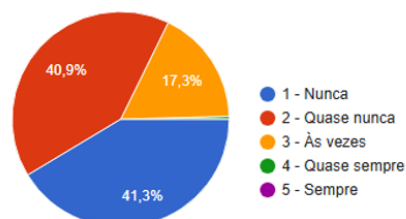
4. Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade da conexão com internet

Nunca		Quase nunca		Às Vezes		Quase sempre		Sempre	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
58	25,8	105	46,7	59	26,2	3	1,3	-	-



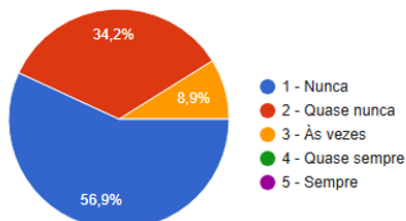
5. Tenho dificuldade para acessar serviços digitais por conta da baixa qualidade de meu celular e/ou computador

Nunca		Quase nunca		Às Vezes		Quase sempre		Sempre	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
93	41,3	92	40,9	39	17,3	1	0,3	-	-



6. Tenho dificuldade para acessar serviços digitais sozinho(a), precisando sempre de auxílio

Nunca		Quase nunca		Às Vezes		Quase sempre		Sempre	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
128	56,9	77	34,2	20	8,9	-	-	-	-



Fonte: autores (2024)

As respostas majoritariamente as três questões (tabela 14) apontam baixa dificuldade para acessar serviços digitais considerando a qualidade de conexão da internet, qualidade de celular e/ou computador e baixa necessidade de auxílio, ou seja, para este grupo de respondentes não há grandes dificuldades em acessar os serviços públicos digitais. Estas barreiras foram transpostas para grande parte, contudo há um percentual de respondentes que apontam que as vezes tem dificuldades no acesso, evidenciando a necessidade de manter e/ou ampliar as políticas públicas de expansão da cobertura e qualidade da internet.

Na amostra ficou evidenciado o elevado nível de alfabetização digital dos respondentes, 91,1% apontam que nunca ou quase nunca precisaram de suporte para acessar serviços digitais.

6.3 DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL MOTIVAÇÃO/ INTERESSE (QUERER FAZER/USAR)

A motivação, segundo Rocha (2016), está intrinsecamente ligada ao desejo do indivíduo de utilizar ou adotar algo novo, como uma tecnologia. Esse desejo reflete o grau de interesse e envolvimento do usuário.

Rose (1981) complementa essa visão, destacando que a motivação é um processo mais complexo, influenciado tanto por fatores internos, como pensamentos e emoções, quanto por fatores externos, como recompensas e metas. Esses elementos, tanto conscientes quanto inconscientes, impulsionam e direcionam nossas ações.

Em síntese, a motivação é a força motriz que nos leva a agir, seja para alcançar um objetivo, satisfazer uma necessidade ou simplesmente por prazer. Ela é influenciada por uma combinação de fatores internos e externos, e está constantemente em evolução.

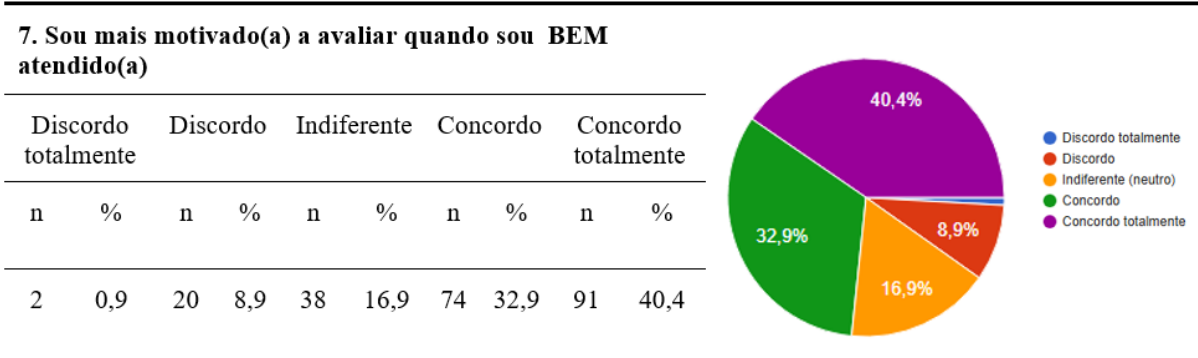
No IDAUPS oito questões relacionam-se com a variável motivação combinando fatores internos e externos conforme bibliografia, segue abaixo quadro 7.

Quadro 7 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Motivação/interesse (querer fazer/ usar)

ADOÇÃO Motivação/ interesse (querer fazer/usar) Sou mais motivado(a) a avaliar quando ...	Satisfação	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sou MAU atendido(a)	Likert Discordo totalmente (1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
	Satisfação	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sou BEM atendido(a)	
	Tempo	Sou mais motivado(a) a avaliar quando a avaliação tem POUCAS QUESTÕES	
	Recompensa	Sou mais motivado(a) a avaliar quando recebo alguma RECOMPENSA (ex.: descontos, brindes etc.)	
	Confiabilidade	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação irá contribuir para a MELHORIA do serviço	
	Publicidade	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação ficará PÚBLICA para outros usuários lerem	
	Segurança	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação é ANÔNIMA	
	Feedback	Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que terei retorno (feedback) do prestador de serviço, caso minha avaliação seja negativa.	

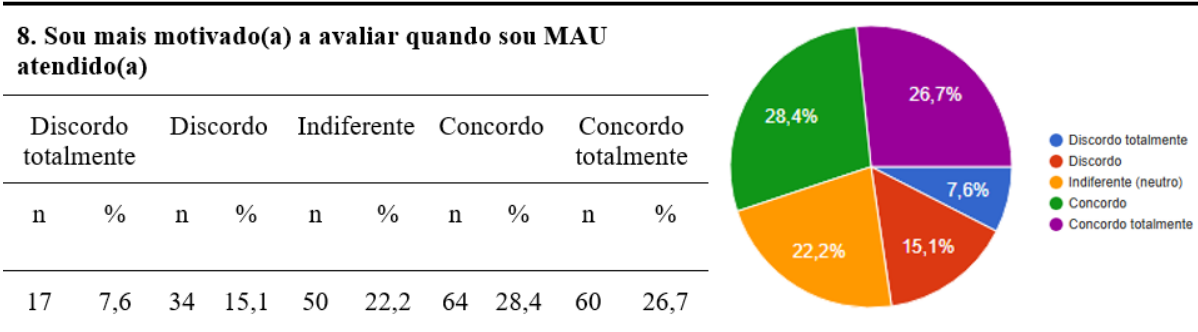
Fonte: autores (2024)

Tabela 15– Resultado questão 7 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

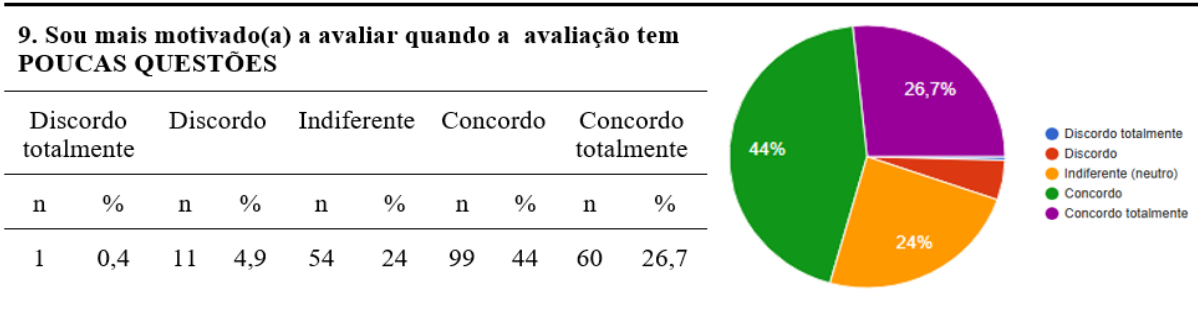
Tabela 16 – Resultado questão 8 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A qualidade do atendimento influencia significativamente o engajamento dos usuários em pesquisas de satisfação. Os dados revelam que 73,3% dos respondentes concordam totalmente ou concordam que são mais motivados a avaliar quando são bem atendidos (tabela 15). No entanto, a pesquisa também indica um desejo de avaliar em casos de atendimento insatisfatório, com 55,1% dos participantes concordando totalmente ou concordando com essa afirmação (Tabela 16). Observa-se uma concordância maior em responder a avaliação pelos que foram bem atendidos.

Tabela 17 – Resultado questão 9 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A quantidade de questões também é um fator motivacional para que o cidadão responda a pesquisa de satisfação, 70,07% dos respondentes, afirmam concordar ou concordar

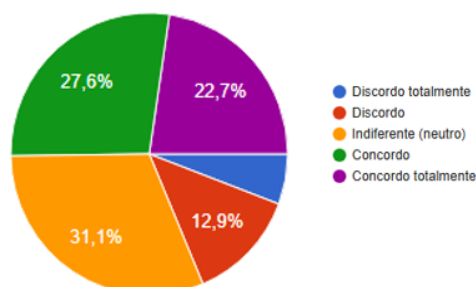
totalmente com a afirmativa “sou mais motivado a avaliar quando a avaliação tem poucas questões”, há um percentual de quase 30% que colocam como indiferente ou discordam de que poucas questões influenciam na motivação para responder (Tabela 17).

A quantidade de questões na pesquisa também se mostrou um fator relevante para a motivação dos respondentes. A maioria (70,07%) concorda total ou parcialmente que é mais propensa a responder a avaliações mais concisas. No entanto, um percentual considerável (quase 30%) se mostrou indiferente ou discordante dessa afirmação, indicando a necessidade de pesquisas mais aprofundadas sobre a preferência individual em relação ao tamanho dos questionários. O número de questões emerge como um fator a ser cuidadosamente considerado no design das pesquisas de satisfação. Essa informação é crucial para equilibrar a necessidade de coletar dados relevantes com a manutenção do engajamento dos respondentes.

Tabela 18 – Resultado questão 10 do IDAUPS

10. Sou mais motivado(a) a avaliar quando recebo alguma RECOMPENSA (ex.: descontos, brindes etc.)

Discordo totalmente		Discordo		Indiferente		Concordo		Concordo totalmente	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
13	5,8	29	12,9	70	31,1	62	27,6	51	22,7



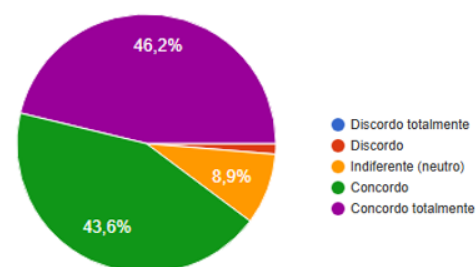
Fonte: autores (2024)

A pesquisa evidencia o papel dos incentivos na estimulação da participação dos respondentes (Tabela 18). A oferta de recompensas, como descontos ou brindes, demonstrou ser um motivador relevante para 50,3% dos participantes. Essa descoberta reforça a importância de considerar a inclusão de incentivos no design de pesquisas, conforme sugerido por estudos anteriores, como os de Mangione (1998), Günther (2003) e Cendón (2014).

Tabela 19 – Resultado questão 11 do IDAUPS

11. Sou mais motivado(a) a avaliar quando sei que minha avaliação irá contribuir para a MELHORIA do serviço

Discordo totalmente		Discordo		Indiferente		Concordo		Concordo totalmente	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
-	-	3	1,3	20	8,9	98	43,6	104	46,2

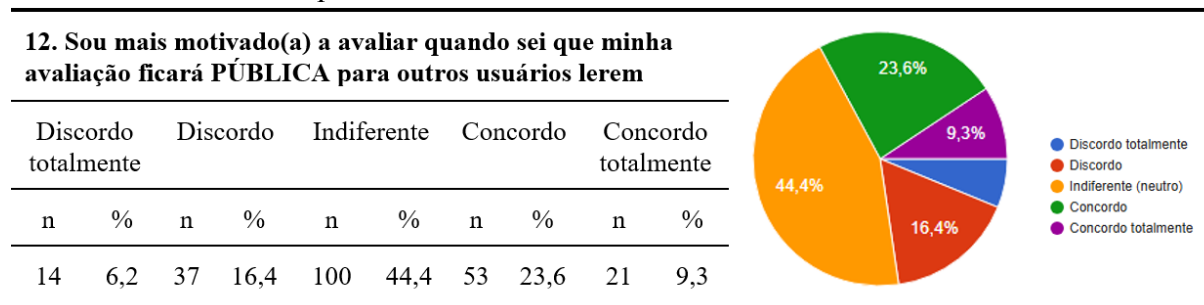


Fonte: autores (2024)

A percepção da contribuição do respondente na melhoria do serviço é fator de motivação para responder a pesquisa de satisfação, 89,9% responderam concordar ou

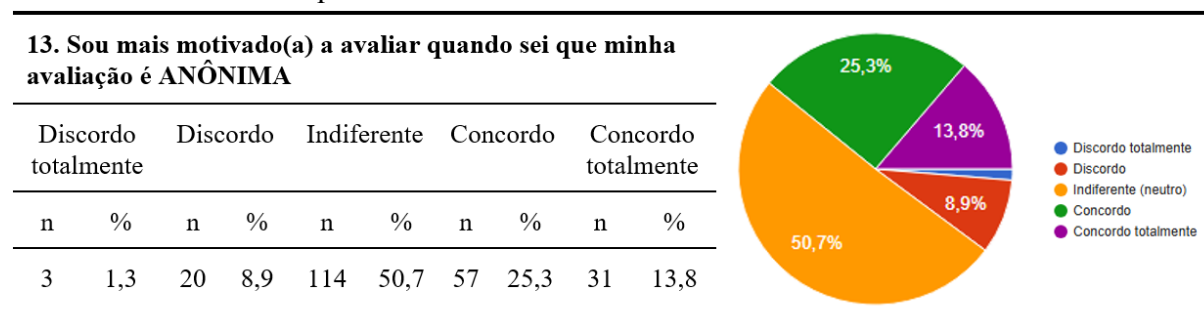
concordar totalmente com a afirmativa, 20% mostraram-se indiferentes (Tabela 19). Ou seja, quando o cidadão acredita que sua opinião será considerada para a melhoria do serviço ele tem maior engajamento para responder a pesquisa de satisfação.

Tabela 20 – Resultado questão 12 do IDAUPS



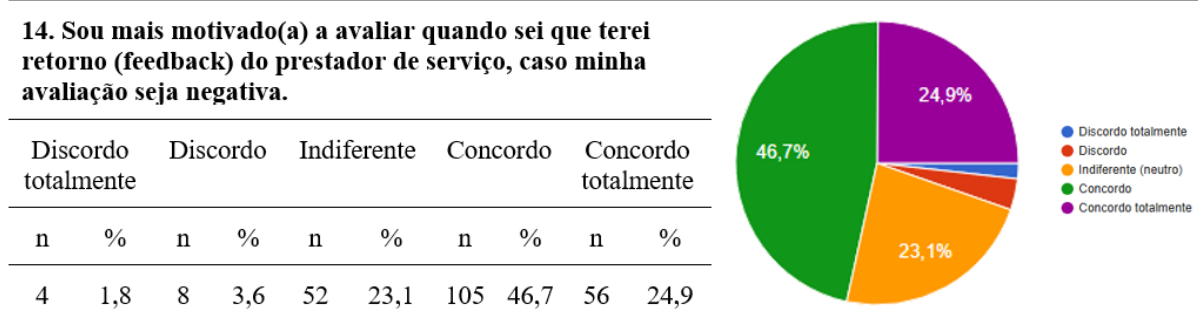
A possibilidade de tornar as avaliações públicas revelou uma interessante dinâmica. Enquanto 44,4% dos respondentes se mostraram indiferentes a essa opção, um grupo considerável (32,9%) indicou que a publicização das avaliações seria um motivador para participar da pesquisa (Tabela 20). No entanto, ao comparar esse resultado com a motivação de fornecer feedback para o gestor público, observa-se uma maior ênfase na importância de contribuir para a melhoria dos serviços, sugerindo que os cidadãos valorizam mais a utilidade direta de suas opiniões para a gestão pública do que a possibilidade de compartilhar suas experiências com outros usuários. Os resultados da pesquisa indicam que a publicização das avaliações pode ser um fator motivacional para uma parcela dos cidadãos, mas não representa um fator determinante para a maioria dos respondentes. A complexidade das motivações dos cidadãos exige pesquisas mais aprofundadas para compreender os fatores que influenciam a disposição de participar em pesquisas com diferentes níveis de anonimato e publicização.

Tabela 21 – Resultado questão 13 do IDAUPS



A questão do anonimato nas pesquisas de satisfação revela uma interessante dicotomia. Os resultados da pesquisa revelam uma divergência de opiniões sobre a importância do anonimato nas pesquisas de satisfação. Enquanto um grupo expressivo (39,1%) se mostrou motivado a participar de pesquisas anônimas, a maioria (50,7%) se mostrou indiferente a essa questão (Tabela 21). Essa divergência sugere que a relação entre a percepção de anonimato e a motivação para responder pode ser influenciada por diversos fatores, como o tema da pesquisa, o perfil dos respondentes e o contexto cultural. Pesquisas futuras podem explorar essa relação com maior profundidade, considerando diferentes grupos populacionais e diferentes tipos de pesquisas.

Tabela 22 – Resultado questão 14 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa evidencia a necessidade de implementar práticas de feedback nas pesquisas de satisfação. A grande maioria dos respondentes (71,6%) demonstra interesse em receber uma resposta sobre suas avaliações, indicando que a comunicação bidirecional é um fator fundamental para aumentar o engajamento dos cidadãos (Tabela 22). A implementação de mecanismos de feedback pode contribuir para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da democracia participativa.

6.4 DIMENSÃO ADOÇÃO > VARIÁVEL IMPACTO

Ao analisar a 'percepção do impacto', investigou-se como a compreensão dos respondentes sobre as consequências da pesquisa influencia seus comportamentos, tanto na hora de responder à avaliação quanto ao interagirem com os resultados de outros usuários, conforme explicita o Quadro 7.

Quadro 8 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Adoção - variável Percepção do Impacto

ADOÇÃO Impacto	Qualidade	Costumo analisar as avaliações dos usuários antes de comprar ou consumir um serviço ou produto	Likert Discordo totalmente (1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
	Cidadania / Participação social	Acho importante, como cidadão, ter a oportunidade de avaliar os serviços públicos prestados.	
	Cidadania / Participação social	A Avaliação de Satisfação de Serviço Público é uma forma de participação social, ou seja, uma forma de influenciar na melhoria do serviço público prestado.	
	Confiabilidade	Acredito que o gestor do serviço público considerará minha avaliação para melhoria do serviço	

Fonte: autores (2024)

Tabela 23 – Resultado questão 3 do IDAUPS

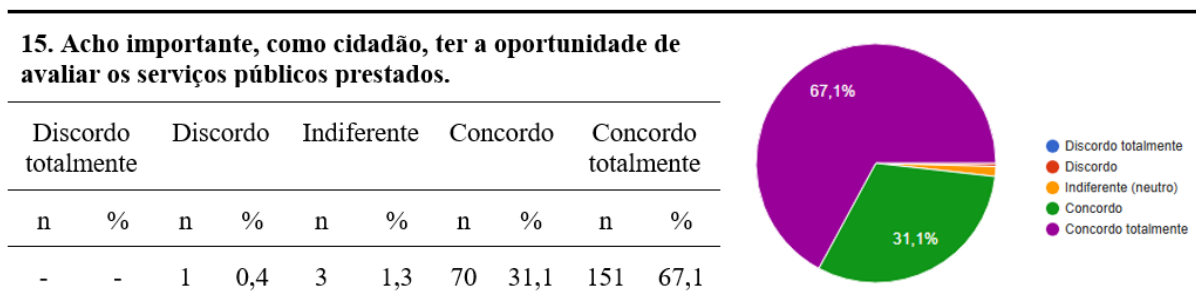
3. Costumo analisar as avaliações dos usuários antes de comprar ou consumir um serviço ou produto									
Nunca		Quase nunca		Às Vezes		Quase sempre		Sempre	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
-	-	8	3,6	45	20	82	36,4	90	40

- 1 - Nunca
- 2 - Quase nunca
- 3 - Às vezes
- 4 - Quase sempre
- 5 - Sempre

Fonte: autores (2024)

A influência das avaliações de usuários na decisão de compra ou consumo de serviço ou produto é evidente nos resultados da pesquisa. A grande maioria, 76,4% dos respondentes, afirma analisar as avaliações sempre ou quase sempre antes de adquirir um produto ou serviço (Tabela 23). Esse dado demonstra o papel crucial que as opiniões de outros consumidores desempenham no processo de decisão de compra e consumo, tornando as avaliações um elemento fundamental para se construir uma boa reputação e aumentar a confiança do usuário no serviço público.

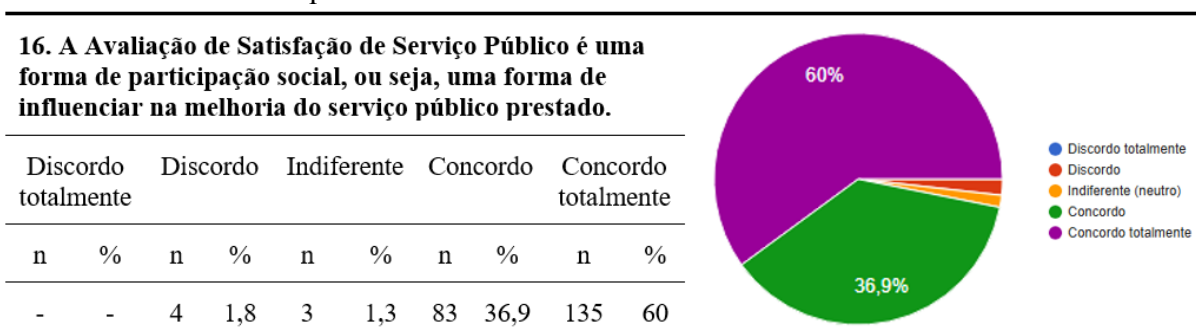
Tabela 24 – Resultado questão 15 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

Os resultados da pesquisa revelam a importância que os usuários atribuem à avaliação dos serviços públicos como um instrumento de participação cidadã. A esmagadora maioria dos respondentes (98,2%) concorda que a avaliação oferece a oportunidade de exercer a cidadania e influenciar na melhoria dos serviços (Tabela 24).

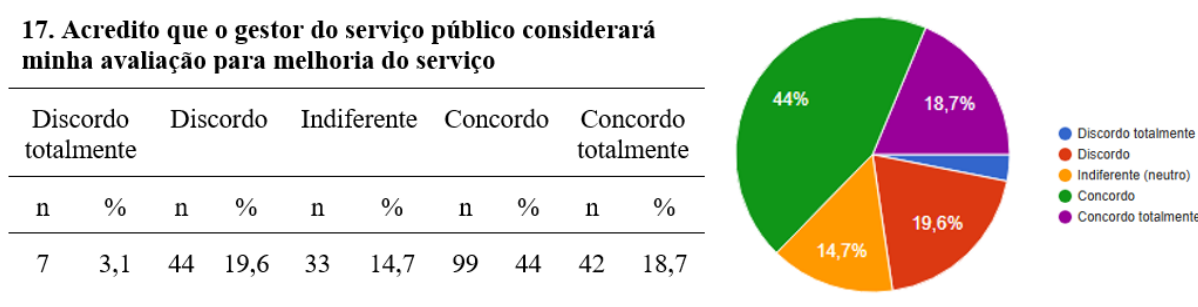
Tabela 25 – Resultado questão 16 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa demonstra que os cidadãos reconhecem a avaliação dos serviços públicos como uma forma eficaz de participação social e um mecanismo para influenciar na melhoria dos serviços prestados (Tabela 25). Com 96,9% dos respondentes concordando que a avaliação é uma forma de participação social, os resultados corroboram a literatura acadêmica que aponta a participação cidadã como um instrumento fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos e para a manutenção da legitimidade do governo (Luna-Reyes, Gil-García, Romero, 2012; Lee-Geiller, Lee, 2019; He, Ma; 2021).

Tabela 26 – Resultado questão 17 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa demonstra uma significativa confiança dos cidadãos na capacidade dos gestores públicos em utilizar as avaliações para a melhoria dos serviços. Cerca de 62,7% dos respondentes acreditam que suas opiniões serão consideradas no processo de tomada de decisão. No entanto, um grupo considerável (22,7%) expressou dúvidas sobre a efetividade desse mecanismo, indicando a necessidade de ações mais concretas para fortalecer a confiança dos cidadãos na participação cidadã (Tabela 26).

6.5 DIMENSÃO USABILIDADE

Após experimentarem um dos serviços públicos indicados (consulta de CPF ou certidão negativa da Receita Federal), os respondentes foram convidados a avaliar a usabilidade da plataforma. Para isso, responderam a um questionário com oito questões fechadas e uma aberta (Quadro 9), aplicado imediatamente após a interação com o serviço. A questão aberta possibilitou aos usuários fornecerem feedbacks mais detalhados sobre sua experiência.

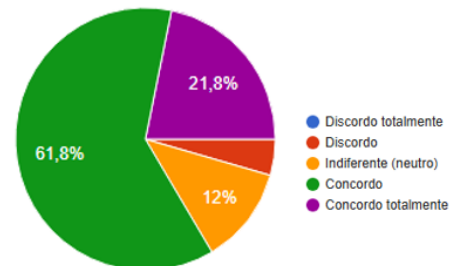
Quadro 9 - Matriz de operacionalização IDAUPS - Usabilidade

Dimensão	Indicador	Itens	Categoria
USABILIDADE	Importância	A ferramenta avalia itens importantes para a qualidade do serviço prestado	Likert
	Facilidade	A ferramenta é intuitiva. (uso fácil, sem necessidade de explicação)	Discordo totalmente (1) Discordo (2) Indiferente (3) Concordo (4) Concordo totalmente (5)
	Acessibilidade	Considero a linguagem utilizada pela ferramenta simples de entender	
	Facilidade	Acredito que outras pessoas consigam responder com facilidade a pesquisa de satisfação	
	Tempo	Considero o tempo para realizar a avaliação na ferramenta adequado	
	Comunicação	Considero importante a inclusão de um campo para comentários	
	Experiência do usuário	Este foi meu primeiro contato com a Avaliação de Satisfação do Governo Federal (Gov.br)	Binária sim / não
	Experiência do usuário	Comente sua experiência e qual serviços acessou:	Questão aberta

Fonte: autores (2024)

Tabela 27– Resultado questão 20 do IDAUPS

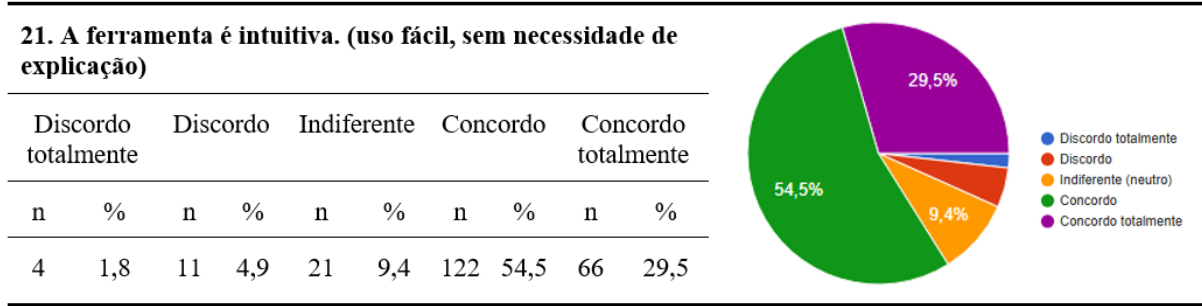
20. A ferramenta avalia itens importantes para a qualidade do serviço prestado									
Discordo totalmente		Discordo		Indiferente		Concordo		Concordo totalmente	
n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
-	-	10	4,4	27	12	139	61,8	49	21,8



Fonte: autores (2024)

A pesquisa demonstra que os participantes consideram os itens avaliados pela ferramenta como relevantes para a qualidade do serviço. Uma maioria de 83,6% concorda que os itens abordados são importantes, evidenciando a pertinência da ferramenta em identificar os aspectos cruciais da experiência do usuário (Tabela 27).

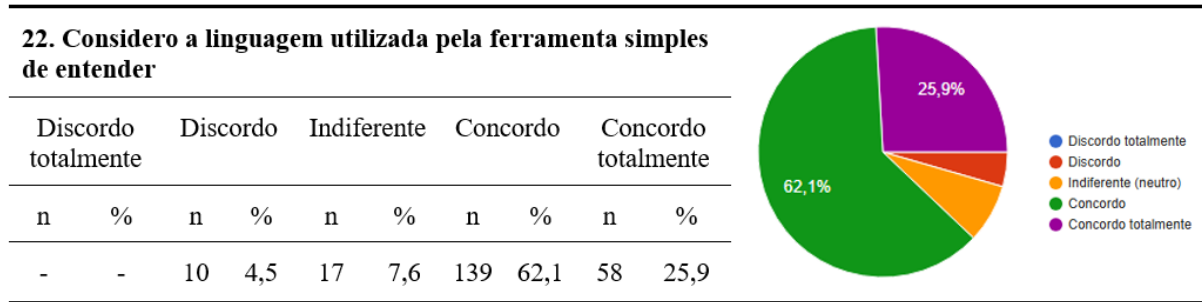
Tabela 28 – Resultado questão 21 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa demonstra que a ferramenta de avaliação foi percebida como intuitiva e fácil de usar. Com 84% dos respondentes indicando que não necessitaram de explicações adicionais para utilizá-la, os resultados sugerem que a interface da ferramenta foi bem projetada e atendeu às expectativas dos usuários (Tabela 28).

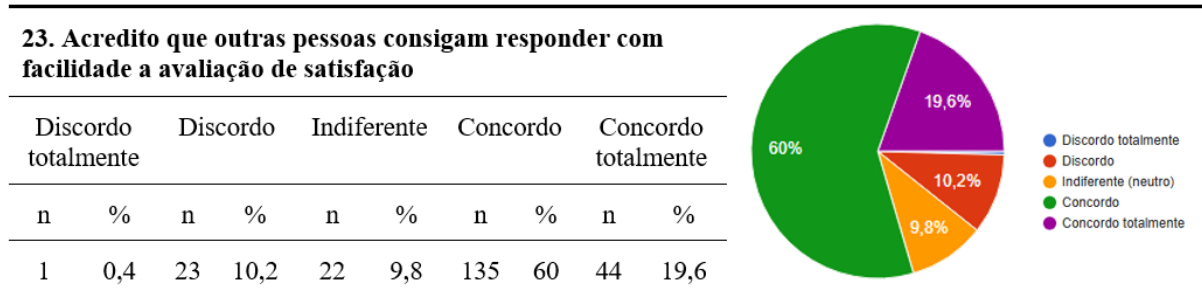
Tabela 29 – Resultado questão 22 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa demonstra que a linguagem utilizada na ferramenta de avaliação foi considerada clara e fácil de compreender por 88% dos respondentes (Tabela 29). Esse resultado indica que a linguagem utilizada estava adequada ao público-alvo e contribuiu para uma experiência de uso mais positiva.

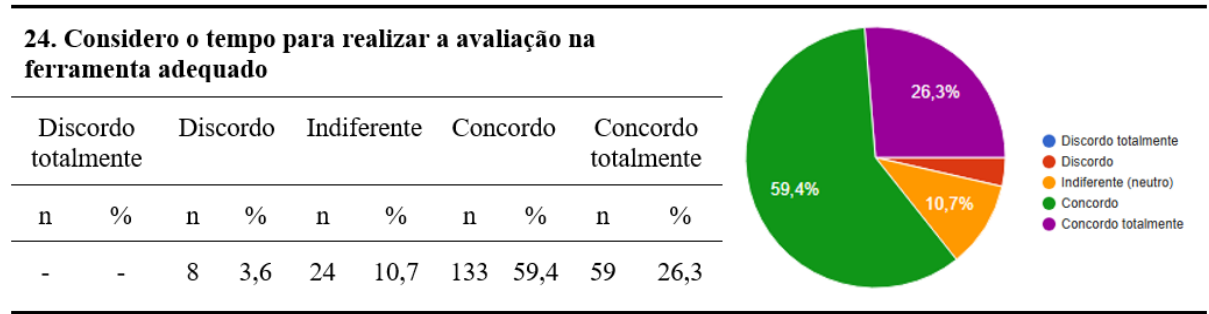
Tabela 30 – Resultado questão 23 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa indica que a maioria dos participantes, 79,6%, acredita que outras pessoas conseguiriam responder à avaliação de satisfação com facilidade (Tabela 30). Isso sugere que a ferramenta foi percebida como acessível e intuitiva, facilitando a participação dos usuários.

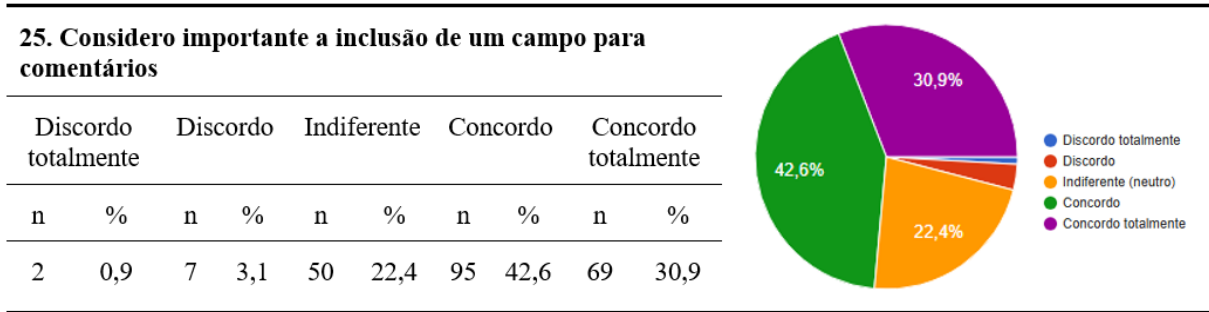
Tabela 31 – Resultado questão 24 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

A pesquisa indica que o tempo necessário para completar a avaliação foi considerado adequado por 85,7% dos participantes (Tabela 31). Esse resultado sugere que a duração da avaliação foi equilibrada, permitindo aos usuários expressarem suas opiniões sem se sentirem sobrecarregados.

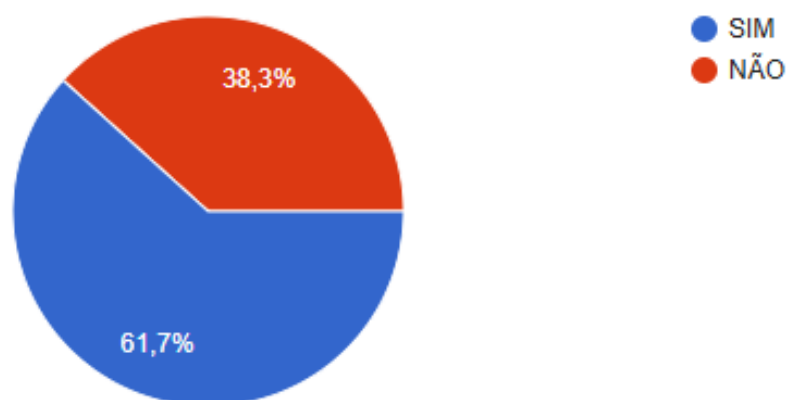
Tabela 32– Resultado questão 25 do IDAUPS



Fonte: autores (2024)

Conforme tabela 32, a pesquisa demonstra que a inclusão de um campo para comentários na ferramenta de avaliação é considerada importante por uma grande maioria dos participantes (73,5%). Isso indica que os usuários valorizam a oportunidade de expressar suas opiniões de forma mais livre e detalhada, além das opções de respostas pré-definidas.

Gráfico 4 - Resultado a questão “Este foi meu primeiro contato com a Avaliação de Satisfação do Governo Federal (Gov.br)”



Fonte: autores (2024)

Conforme revela o gráfico 4, a pesquisa revelou que para 61,7% dos respondentes, esta foi a primeira experiência com a Avaliação de Satisfação do Governo Federal (Gov.br). Considerando que 95,4% dos participantes declararam ter pelo menos um aplicativo de serviço público instalado em seus celulares (Tabela 12), percebe-se um gap entre a familiaridade com os serviços digitais e o conhecimento sobre a ferramenta de avaliação, indicando uma oportunidade para ampliar a divulgação e o uso da ferramenta.

6.6 ANÁLISE QUESTÃO ABERTA - DISCURSO DO SUJEITO COLETIVO

Para a análise das respostas, adotou-se a metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo (Lefreve; Lefreve, 2006) que é uma forma de, metodologicamente, resgatar e apresentar as Representações Sociais obtidas de pesquisas empíricas. Nessas, as opiniões ou expressões individuais que apresentam sentidos semelhantes são agrupadas em categorias semânticas gerais, como normalmente se faz quando se trata de perguntas ou questões abertas.

Com base nos critérios da Análise do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) de Lefèvre, se organizou e se interpretou as respostas fornecidas em termos de *Ideias Centrais* e *Discursos do Sujeito Coletivo (DSC)*.

6.6.1 Ideias Centrais (IC):

A **difículdade de acesso e usabilidade** foi mencionada por muitos usuários, especialmente no início do uso de plataformas como o Gov.br, e problemas com recuperação de senha ou links pouco visíveis.

Foi registrada a **necessidade de melhorias em acessibilidade e interface**, sugestões foram dadas no sentido de tornar a interface mais moderna, acessível e intuitiva, especialmente para grupos específicos como idosos ou pessoas com deficiência.

A **importância da avaliação e feedback** ficou evidente. Os usuários valorizam a possibilidade de avaliação e sugerem a inclusão de campos para comentários, indicando que o feedback é fundamental para a melhoria dos serviços.

Alguns usuários destacam a praticidade e eficiência de certos serviços, especialmente a consulta de CPF, com registros de **elogios à rapidez e praticidade** no acesso ao serviço.

Outros expressaram **ceticismo sobre se as avaliações** realmente levarão a melhorias concretas nos serviços públicos.

6.6.2 Discurso do Sujeito Coletivo (DSC)

6.6.2.1 DSC sobre Dificuldade de Acesso e Usabilidade

Embora eu sempre utilize os serviços digitais, a dificuldade reside na falta de familiaridade com os sistemas. O app GOV.BR, por exemplo, é um pouco complicado para iniciar o acesso, e a recuperação de senha é muito difícil, sem contar a ausência de um canal de comunicação eficaz para resolver esses problemas. Muitos idosos e pessoas com menos experiência em plataformas digitais encontram problemas logo no início. A dificuldade no acesso leva à frustração e, muitas vezes, ao abandono do serviço. (DSC sobre Dificuldade de Acesso e Usabilidade, 2024)

6.6.2.2 DSC sobre Acessibilidade e Interface

A acessibilidade precisa ser melhorada, com maior suporte para excluídos digitalmente e pessoas com necessidades especiais. A interface das opções poderia ser mais moderna e visualmente atrativa. As dificuldades para encontrar links e navegar no site, especialmente em dispositivos móveis, são comuns, e isso afasta muitos usuários. Uma boa estratégia é abrir um pop-up ou uma caixa flutuante, o link da avaliação 'é escondido'. (DSC sobre Acessibilidade e Interface, 2024)

6.6.2.3 DSC sobre Avaliação e Feedback

Considero essencial a inclusão de um campo para comentários e sugestões na avaliação dos serviços, pois isso permitiria identificar melhorias de forma mais precisa. A possibilidade de feedback é importante, mas também é crucial que as sugestões sejam realmente levadas em conta para a melhoria dos serviços. (DSC sobre Avaliação e Feedback, 2024)

6.6.2.4 DSC sobre Rapidez e Praticidade

Minha experiência foi positiva. Achei o serviço rápido, prático e eficiente, especialmente na consulta de CPF. A facilidade de acesso e a objetividade das ferramentas são pontos altos, mas sempre há espaço para pequenas melhorias. (DSC sobre Rapidez e Praticidade, 2024)

6.6.2.5 DSC sobre Ceticismo em Relação à Melhoria dos Serviços

Embora eu veja valor em fornecer feedback, ainda tenho dúvidas se as avaliações realmente resultam em melhorias nos serviços. Muitas vezes, mesmo após avaliar, não vejo mudanças concretas, o que me faz questionar a eficácia do sistema de avaliação. (DSC sobre Ceticismo em Relação à Melhoria dos Serviços, 2024)

A aplicação do IDAUPS, sendo um instrumento diagnóstico, pode ser considerado um estudo *ex ante* com foco na prospecção de demandas, ou seja, na identificação dos problemas e oportunidades internos (comportamentais) e (ou) externos (ambientais) que afetam a adoção da pesquisa de satisfação. Os resultados deste diagnóstico tornam-se, portanto, importantes indicadores para a definição das estratégias de intervenção a serem operacionalizadas junto ao público-alvo.

6.7 PROPOSIÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA MAXIMIZAR A ADOÇÃO E EFETIVIDADE DA FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DO GOVERNO FEDERAL

Estratégias de engajamento podem ser elaboradas, de ações simples a outras estratégias mais elaboradas, com base nas sugestões dos respondentes agrupou-se as principais propostas:

6.7.1 Melhoria na interface e usabilidade

Para melhorar a experiência do usuário, é importante usar uma linguagem simples, clara e objetiva, evitando termos técnicos. Além disso, ícones mais intuitivos e uma tipografia padronizada podem facilitar a navegação. O link para a avaliação deve ser mais chamativo, preferencialmente em formato de botão. O processo de avaliação deve ser intuitivo, com instruções claras e uma interface bem organizada. Também é recomendado inserir um convite no início do serviço para incentivar a participação, além de pop-ups que facilitem o acesso à avaliação.

6.7.2 Acessibilidade

Para garantir acessibilidade, a ferramenta pode incluir opções de contraste e fontes maiores, beneficiando pessoas com dificuldades visuais ou motoras. A acessibilidade da ferramenta também pode ser aprimorada garantindo seu funcionamento em diversos dispositivos, como computadores, celulares e tablets, além de disponibilizá-la em diferentes idiomas para atender à diversidade da população.

6.7.3 Mais opções de resposta e campo para comentários

É importante oferecer opções de resposta mais abrangentes, permitindo que os usuários expressem suas opiniões de forma completa e detalhada. Além disso, um campo aberto para comentários possibilita sugestões e críticas livres, contribuindo para melhorias. Também é essencial incluir a opção de respostas parciais ou incompletas, permitindo que o usuário indique quando a questão não se aplica ou quando o serviço não foi utilizado ou concluído.

6.7.4 Feedback aos usuários

É fundamental fornecer feedback aos usuários, explicando como as informações coletadas serão utilizadas para melhorar os serviços. Além disso, responder aos comentários demonstra valorização das sugestões e críticas, fortalecendo a comunicação. Para incentivar a participação, podem ser adotados mecanismos como sorteios ou recompensas, tornando o processo mais atrativo e engajador.

6.7.5 Divulgação da ferramenta

A divulgação da ferramenta deve abranger diversos canais de comunicação, como redes sociais, e-mail e sites governamentais, garantindo maior alcance. Além disso, é essencial padronizar a forma de disponibilização da ferramenta nos serviços públicos, facilitando o acesso dos usuários. Para aumentar a participação, campanhas de conscientização podem destacar a importância da avaliação dos serviços públicos, incentivando o engajamento dos cidadãos.

6.7.6 Personalização da experiência

A personalização da experiência pode tornar a avaliação mais relevante, adaptando as perguntas de acordo com o serviço utilizado pelo usuário. Além disso, oferecer recomendações personalizadas com base nas respostas contribui para uma experiência mais direcionada e eficaz.

6.7.7 Melhoria na coleta de dados

A melhoria na coleta de dados pode incluir a obtenção de informações adicionais, como idade, escolaridade e renda, permitindo uma análise mais detalhada dos resultados. Além disso, a análise aprofundada dos comentários dos usuários facilita a identificação de novas oportunidades de melhoria, contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços.

Ao implementar essas sugestões³ é possível criar uma ferramenta de avaliação de satisfação mais eficaz, que contribua para a melhoria contínua dos serviços públicos e para uma maior participação dos cidadãos no processo de gestão pública.

³ As sugestões consideram a versão da ferramenta disponibilizada até junho de 2024, período que os respondentes acessaram o IDAUPS, após esta etapa da pesquisa outra versão da ferramenta de avaliação de serviços digitais foi disponibilizada na plataforma gov.br, incluindo melhorias identificadas neste trabalho, onde destaca-se o campo opcional para registro de elogio, sugestão ou crítica.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os artigos apresentam contribuições relevantes ao objeto de estudo Pesquisa de Avaliação de Satisfação, para que a ferramenta seja mais efetiva, buscou-se analisar as principais oportunidades identificadas de cada qual, focando nas *limitações* encontradas e nos aspectos que podem ser melhorados.

Com relação ao artigo **Revisão sistemática de literatura: modelos e ferramentas de avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário**, a análise dos estudos selecionados revela a ausência de pesquisas voltadas especificamente para a adoção da ferramenta de avaliação de satisfação, já que a maioria das metodologias se concentra na validação da adoção do serviço. Embora haja indícios de dificuldades na aceitação dessas ferramentas, não foram encontrados dados sobre a adesão voluntária dos cidadãos às pesquisas disponibilizadas ao final dos serviços públicos digitais. Além disso, nota-se que, nos estudos revisados, os pesquisadores influenciam diretamente o engajamento dos participantes para atingir um número suficiente de respostas, garantindo a validação metodológica e publicação dos resultados. No entanto, não há referência à eficácia dessas ferramentas em ambientes não controlados, onde a participação ocorre de forma espontânea. Outro ponto relevante é a tendência dos pesquisadores de incluir um grande número de variáveis nos questionários, buscando abranger todos os aspectos da satisfação do cidadão. Isso pode impactar negativamente a taxa de resposta, tornando o instrumento extenso e reduzindo o engajamento dos usuários. Por fim, não foram encontrados estudos que considerem o intervalo de tempo entre a conclusão do serviço e a aplicação da avaliação, sendo recomendado que a pesquisa de satisfação seja disponibilizada imediatamente após o uso do serviço para captar as percepções do usuário de forma mais precisa.

Com relação ao artigo da **Evolução da Avaliação de Satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal brasileiro**, observa-se que o processo de avaliação e a governança das instituições públicas ainda estão em fase de amadurecimento, sendo necessário um alinhamento mais fluido entre os órgãos envolvidos. Mudanças de governo, estrutura e gestores impactam negativamente esse desenvolvimento. Além disso, a adoção da ferramenta de avaliação pelos serviços públicos ainda é baixa, com apenas 28,65% dos serviços digitais utilizando-a, enquanto a meta inicial da Estratégia de Governo Digital era atingir 50%. Outro ponto crítico é a ausência de estudos científicos que validem a ferramenta, o que, apesar de não ser obrigatório, traria maior confiabilidade ao instrumento. A taxa de resposta à pesquisa de satisfação também é baixa, com uma média de apenas 14% dos

usuários participando. A falta de coleta de informações de perfil dificulta a análise da representatividade desse percentual e impede uma compreensão mais aprofundada das percepções de diferentes grupos de usuários. Por fim, a ausência de padronização na disponibilização da ferramenta nas páginas dos serviços afeta a usabilidade e a adoção, impactando fatores como motivação, conhecimento e capacidade de uso da tecnologia, tornando a experiência do usuário menos consistente e previsível.

Com relação ao artigo de **Desenvolvimento e testagem das propriedades psicométricas de um instrumento diagnóstico da adoção e usabilidade de pesquisas de satisfação (IDAUPS)**, a amostra de 225 participantes, embora suficiente para a análise, pode não representar totalmente a diversidade de usuários de serviços públicos digitais no Brasil, o que limita a generalização dos resultados. Além disso, a coleta de dados realizada exclusivamente por meios digitais pode ter excluído participantes com acesso limitado à internet ou menor familiaridade com a tecnologia.

O objetivo principal deste trabalho foi o de propor um instrumento que auxilie no diagnóstico e na proposição de estratégias para maximizar a adoção e efetividade da ferramenta de avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal, a partir de análises que consideram sua evolução e a percepção do usuário sobre os construtos de adoção e usabilidade.

Para responder a questão norteadora, como diagnosticar a efetividade da ferramenta de avaliação da satisfação considerando sua adoção e usabilidade? , foram elaborados estudos considerando os seguintes pilares, alinhados aos objetivos específicos da tese:

1. Revisão sistemática de literatura: modelos e ferramentas de avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário
2. Evolução da avaliação de satisfação dos serviços públicos digitais do governo federal brasileiro
3. Desenvolvimento e testagem das propriedades psicométricas de um instrumento diagnóstico da adoção e usabilidade de pesquisas de satisfação (IDAUPS)

Três passos que culminaram em três artigos e que trouxeram cada qual contribuições para que se conseguisse responder a questão norteadora. A construção seguiu a lógica do funil, onde em um primeiro momento buscou-se todos os estudos relacionados ao objeto, seguindo para o estudo do objeto em si da sua origem aos tempos atuais e finalizando com a proposição de um instrumento diagnóstico que aplicado a uma amostra de 225 respondentes

trouxe elementos importantes sobre a percepção do cidadão sobre o objeto, registrada no capítulo Resultados e Discussões.

A importância de se avaliar a satisfação de usuários de serviços é um consenso, exaustivamente demonstrada nos artigos apensados, ao final do capítulo Resultados e Discussões trouxemos uma síntese daquilo que identificou-se como principais pontos passíveis de atenção dos gestores públicos, percebidos pelos usuários que responderam ao IDAUPS e pelas análises realizadas do objeto, contribuindo em alguma medida para a melhoria deste processo, mas sem a pretensão de esgotar as possibilidades que surgem diuturnamente de medirmos a satisfação e incorporarmos estratégias visando o aperfeiçoamento do serviço público digital, que apresenta novidades diárias. Afinal há outras formas de se medir satisfação para além da ferramenta aqui estudada.

As principais limitações identificadas abrangem a carência de pesquisas sobre a adoção de ferramentas de avaliação, a falta de dados sobre a adesão voluntária dos cidadãos, a influência de pesquisadores no engajamento dos participantes e a ausência de avaliações em ambientes não controlados. Adicionalmente, destacam-se a complexidade excessiva dos questionários, a falta de padronização na disponibilização das ferramentas, a baixa taxa de resposta, a coleta limitada de informações de perfil e a restrição da coleta de dados a meios digitais, que comprometem a representatividade dos resultados. A ausência de estudos sobre o impacto do intervalo de tempo entre o uso do serviço e a avaliação, bem como a falta de validação científica das ferramentas, reforçam a necessidade de aprimorar as metodologias e práticas de avaliação. Essas limitações apontam para oportunidades de estudos futuros, incluindo a investigação da adesão voluntária, a avaliação da eficácia das ferramentas em ambientes reais, a otimização do design dos questionários, a análise do impacto do tempo na avaliação, o fortalecimento da governança e padronização das ferramentas, e a ampliação da coleta de informações de perfil dos usuários.

Em conclusão, a presente pesquisa demonstra a importância de uma abordagem multidisciplinar para a análise da adoção e efetividade de ferramentas de avaliação de satisfação. Ao compreender as percepções dos usuários e as características da ferramenta, é possível propor estratégias mais eficazes para a melhoria contínua dos serviços públicos digitais.

REFERÊNCIAS

ALBAR, H. A. M. et al. E-government service quality based on e-GovQual approach case study in West Sumatera province. **International Journal on Advanced Science, Engineering and Informafion Technology**, v. 7, n. 6, p. 2337-2342, 2017.

ALJUKHADAR, Muhammad et al. Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 55, p. 101182, 2022.

BATINI, Carlo; VISCUSI, Gianluigi; CHERUBINI, Daniela. GovQual: A quality driven methodology for E-Government project planning. **Government information quarterly**, v. 26, n. 1, p. 106-117, 2009.

BÉLANGER, France; CARTER, Lemuria. Trust and risk in e-government adoption. **The journal of strategic information systems**, v. 17, n. 2, p. 165-176, 2008.

BRASIL. Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital – cidadania e governo/Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. -- Brasília: MP, 56p.: il. 2018

BRASIL. Ministério da Economia. Brasil é reconhecido como segundo líder em governo digital no mundo. Disponível em: <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/novembro/brasil-e-reconhecido-como-segundo-lider-em-governo-digital-no-mundo> . Acesso em: 06 fev. 2024.

BRASIL. Portal de compras do Governo Federal. O que é login único Gov.br? Disponível em: <https://www.gov.br/compras/pt-br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/doacoes/doador/5-o-que-e-login#:~:text=Com%20o%20login%20%C3%BAnico%20o,pertinentes%20ao%20servi%C3%A7o%20p%C3%BAblico%20solicitado> . Acesso em: 07 fev. 2024.

BRASIL.Governo Digital. Modelo de Qualidade dos Serviços Públicos, disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/ferramentas/modelo-de-qualidade-de-dos-servicos-digitais> . Acesso em: 07 fev. 2024.

BRASIL. Aplicativo do GOV.BR está em primeiro lugar na categoria “Ferramentas” da Play Store. Disponível em: <https://www.gov.br/gestao/pt-br/assuntos/noticias/2024/julho/aplicativo-do-gov-br-esta-em-primeiro-lugar-na-categoria-201cferramentas201d-da-play-store> . Acesso em: 14 de jan. 2024

BRASIL. Painel de monitoramento de serviços federais. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade/painel-de-monitoramento-de-servicos-federais> . Acesso em: 06 de fev. 2024

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços. Brasil é reconhecido como segundo líder em governo digital no mundo. Disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/noticias/brasil-e-reconhecido-como-segundo-lider-em-governo-digital-no-mundo> . Acesso em: 26 de nov.2023.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação. Estratégia de Governança Digital: Transformação Digital cidadania e governo. Brasília: MP, 56p.: il. 2018.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Gestão. Primeira Pesquisa Nacional de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos. Uma Nova Relação do Setor Público com o Cidadão. Brasília, outubro de 2000, disponível em <https://acervo.enap.gov.br/cgi-bin/koha/opac-imageviewer.pl?biblionumber=517748>. Acesso em: 05 fev 2024

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGE, 2013. Versão 1/2013. Disponível em: https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/601/1/Guia_de_pesquisa_de_satisfacao_-_versao_1.pdf. Acesso em: 05 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Economia. Portaria SGD/ME nº548 de 24 de janeiro de 2022 (2022). Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Brasília. 2022. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-375784151>. Acesso em: 05 fev. 2024.

CARTER, Lemuria; BÉLANGER, France. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. **Information systems journal**, v. 15, n. 1, p. 5-25, 2005.

CENDÓN, Beatriz Valadares; RIBEIRO, Nádia Ameno; CHAVES, Consuelo Joncew. Pesquisas de survey: análise das reações dos respondentes. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 24, n. 3, p. 29-48, 2014.

CLEAVER, Ana Julieta Teodoro et al. Curso Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços. 2020.

CONNOLLY, Regina; BANNISTER, Frank; KEARNEY, Aileen. Government website service quality: A study of the Irish revenue online service. **European Journal of Information Systems**, v. 19, n. 6, p. 649-667, 2010.

CRISTÓVAM, José Sérgio da Silva; SAIKALI, Lucas Bossoni; SOUSA, Thanderson Pereira de. Governo digital na implementação de serviços públicos para a concretização de direitos sociais no Brasil. **Sequência (Florianópolis)**, p. 209-242, 2020.

DE ANDRADE SOARES, Vanessa et al. Evaluating Government services Based on user perspective. In: **Proceedings of the 20th Annual International Conference on Digital Government Research**. 2019. p. 425-432.

DE CASTRO ROCHA, Francisco Eduardo. **Modelo Lógico da Transferência de Tecnologia no Contexto da Avaliação de Programas**. Livros, 2016.

DURACHMAN, Yusuf et al. Analysis of Factors That Affect The Quality of E-Government Services: A Case Study in Ombudsman of the Republic of Indonesia. In: **2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM)**. IEEE, 2020. p. 1-7.

ENAP. Pesquisa sobre serviços públicos de atendimento do governo federal. Brasília, 2018. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3217>. Acesso em: 08 mai. 2022.

ENAP. Visão geral sobre serviços e avaliação de serviços públicos. Brasília, 2020. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6625>. Acesso em: 07 fev. 2024.

FAKHOURY, Rania; AUBERT, Benoit. Citizenship, trust, and behavioural intentions to use public e-services: The case of Lebanon. **International Journal of Information Management**, v. 35, n. 3, p. 346-351, 2015.

FAN, Weimiao; YAN, Zheng. Fatores que afetam as taxas de resposta da pesquisa na web: uma revisão sistemática. **Computadores no comportamento humano**, v. 26, n. 2, pág. 132-139, 2010.

FILGUEIRAS, Fernando; FLÁVIO, Cireno; PALOTTI, Pedro. Digital transformation and public service delivery in Brazil. **Latin American Policy**, v. 10, n. 2, p. 195-219, 2019.

GESPÚBLICA, Programa. Modelo de Excelência em Gestão Pública, Brasília; MP, SEGE, 2014. Versão, v. 1, p. 2014, 2014.

GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. **Editora Atlas SA**, 2002.

GONG, Yiwei; YANG, Jun; SHI, Xiaojie. Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. **Government Information Quarterly**, v. 37, n. 3, p. 101487, 2020.

GOODE, William Josiah. Métodos em pesquisa social. In: **Métodos em pesquisa social**. 1972. p. 488-488.

GUIMARÃES, Tomás de Aquino; MEDEIROS, Paulo Henrique Ramos. A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro. **Cadernos ebape**, v. 3, p. 01-18, 2005.

GÜNTHER, Hartmut. Como elaborar um questionário. Série: **Planejamento de pesquisa nas ciências sociais**, v. 1, p. 1-15, 2003.

HE, Alex Jingwei; MA, Liang. Citizen participation, perceived public service performance, and trust in government: Evidence from health policy reforms in Hong Kong. **Public performance & management review**, v. 44, n. 3, p. 471-493, 2021.

IBGE, PNAD Contínua, Em 2023, 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram Internet. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet>, Acesso em 12 de janeiro de 2025

KUMAR, Rajiv et al. An examination of the e-government service value chain. **Information Technology & People**, v. 34, n. 3, p. 889-911, 2021.

LEE-GEILLER, Seulki; LEE, Taejun David. Using government websites to enhance democratic E-governance: A conceptual model for evaluation. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 2, p. 208-225, 2019.

LEE, Taejun David; LEE-GEILLER, Seulki; LEE, Byung-Kwan. A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model. **Government Information Quarterly**, v. 38, n. 4, p. 101616, 2021.

LEONARD-BARTON, Dorothy. A dual methodology for case studies: Synergistic use of a longitudinal single site with replicated multiple sites. **Organization science**, v. 1, n. 3, p. 248-266, 1990.

LINDGREN, Ida; JANSSON, Gabriella. Electronic services in the public sector: A conceptual framework. **Government Information Quarterly**, v. 30, n. 2, p. 163-172, 2013.

LUNA-REYES, Luis Felipe; GIL-GARCIA, J. Ramon; ROMERO, Georgina. Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: Proposing a more comprehensive and integrative perspective. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 324-334, 2012.

MANFREDA, Katja Lozar et al. Pesquisas na Web versus outros modos de pesquisa: uma meta-análise comparando as taxas de resposta. **Revista internacional de pesquisa de mercado**, v. 50, n. 1, pág. 79-104, 2008.

MANGIONE, Thomas W. Mail surveys. **Handbook of applied social research methods**, p. 399-427, 1998.

MOODUTO, H. A. et al. Is E-Government Service Quality (e-GovQual) Model Still Relevant? A Study in the context of Indonesian Government. In: **2018 8th International Conference on Computer Science and Information Technology (CSIT)**. IEEE, 2018. p. 155-160.

NADAL, Fernanda et al. POLÍTICAS PÚBLICAS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: fatores que impactam a adoção dos serviços públicos digitais. **Faculdade Sant'Ana em Revista**, v. 7, n. 1, p. 120-132, 2023.

NADAL, Fernanda; PEDROSO, Bruno; DE OLIVEIRA, Edilson. Revisão sistemática de literatura: modelos e ferramentas de avaliação de satisfação de serviços públicos a partir da experiência do usuário. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 15, n. 1, p. 547-566, 2024.

NASSUNO, M. et al. Experiências internacionais voltadas para a satisfação dos usuários-cidadão com os serviços públicos. **Pesquisa ENAP. Brasília**, 2001.

NIELSEN, Jacob. Projetando usabilidade na web: a prática da simplicidade . **Publicação de novos pilotos**, 1999.

OSMAN, Ibrahim H. et al. COBRA framework to evaluate e-government services: A citizen-centric perspective. **Government information quarterly**, v. 31, n. 2, p. 243-256, 2014.

PAGANI, Regina Negri et al. Methodi Ordinatio 2.0: revisited under statistical estimation, and presenting FInder and RankIn. **Quality & Quantity**, v. 57, n. 5, p. 4563-4602, 2023.

PAPADOMICHELAKI, Xenia; MENTZAS, Gregoris. A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In: **Electronic Government: 8th International Conference, EGOV 2009, Linz, Austria, August 31-September 3, 2009. Proceedings 8**. Springer Berlin Heidelberg, 2009. p. 163-175.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, LL SERVQUAL. Uma Escala de Itens Múltiplos para Medir a Percepção do Consumidor sobre a Qualidade do Serviço. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 21-40, 1988.

PRASETYO, Beny; BUKHORI, Saiful; PERKASA, Dwiky Bagas Regio. The quality of e-village budgeting service: An empirical research in Banyuwangi, Indonesia. In: **2019 6th International Conference on Electrical Engineering, Computer Science and Informatics (EECSI)**. IEEE, 2019. p. 253-258.

RAMSHAW, Adam. **O guia completo para taxas de resposta aceitáveis à pesquisa**. Disponível em <https://www.genroe.com/blog/acceptable-survey-response-rate-2/11504>. Acesso em: 10 mar. 2024.

REICHHELD, Frederick F. The one number you need to grow. **Harvard business review**, v. 82, n. 6, p. 133-133, 2004.

REIS, Camille Lima; GOMES, Filipe Lôbo. Governo Digital: Os Impactos Do Covid-19 Na Administração Pública. **Revista Jurídica Luso-Brasileira**, ano, v. 7, p. 381-400.

ROSÁRIO, WAGNER DE CAMPOS et al. **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO-CGU**. 2020.

ROSE, Steven Peter Russell. **Bases biológicas do comportamento**. Universidade de Brasília, 1981.

SÁ, Filipe; ROCHA, Álvaro; COTA, Manuel Pérez. Quality models for online e-Government services. In: **2014 9th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)**. IEEE, 2014. p. 1-5.

SILVA, Wander Cleber Pereira da; PEDROSA, Glauco Vitor; GOMES, Marília Miranda Forte. Proposta de modelo de avaliação da satisfação de usuários de serviços públicos. 2020.

VAN VELSEN, Lex et al. Requirements engineering for e-Government services: A citizen-centric approach and case study. **Government Information Quarterly**, v. 26, n. 3, p. 477-486, 2009.

VILELA, Rosana Brandão; RIBEIRO, Adenize; BATISTA, Nildo Alves. Nuvem de palavras como ferramenta de análise de conteúdo. **Millenium**, n. 11, p. 29-36, 2020.

WORLD BANK. GovTech Maturity Index, 2022 Update: Trends in Public Sector Digital Transformation. 2023.