



**Projetando serviços de governo eletrônico: atributos dos principais serviços e das estruturas de preferências dos cidadãos**

Mariana Pessini Mezzaroba  
Disciplina: Governo Eletrônico  
3º Trimestre de 2015

*Journal of Operations Management Volume 30, Issues 1–2, January 2012.*

# **Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures**

**Viswanath Venkatesha., Frank K.Y. Chanb., James Y.L. Thongc  
EUA, Austrália e Hong Kong.**



# Serviços de Governo Eletrônico

Os avanços nas tecnologias da Internet levaram à popularidade dos *auto-serviços de base tecnológica*.

As tecnologias de *auto-atendimento* mudaram a forma como os clientes interagem com as empresas. Trabalhos anteriores sugerem que as pessoas preferem *self-service* mais convencional, de um de serviço de face-a-face em parte devido às economias consideráveis em tempo e esforço, maior controle pessoal e facilidade de uso (Meuter et al., 2000).



# Serviços de Governo Eletrônico

O *projeto de auto-serviços* de base tecnológica é particularmente *importante*, pois determina as principais características dos serviços e, conseqüentemente, afeta experiências de serviço dos clientes (Ding et al., 2010 e Meuter et al., 2000).

No entanto, na prática, muitos destes *serviços foram projetados de acordo com o senso comum* ou uma prática comum, *sem prestar atenção à qualidade, tal como definido pelo cliente*, resultando em má concepção e insatisfação do usuário (Meuter et al., 2000, Rai e Sambamurthy, 2006 e Robertson e Shaw, 2009).

É necessário entender o que os clientes valorizam em um determinado conjunto de serviços de modo a maximizar a satisfação.



# Serviços de Governo Eletrônico

Um contexto de auto-serviço baseado em tecnologia é de governo eletrônico (e-government), definido como a entrega de informações e serviços do governo para cidadãos através da Internet ou de outros meios digitais (West, 2004).



# Serviços de Governo Eletrônico

Os serviços de governo eletrônico podem ser classificados em serviços *informativos e transacionais*.

**Serviços informativos** referem-se à entrega de informações do governo através de páginas da Web.

**Serviços transacionais** envolvem transações nos dois sentidos entre o governo e os cidadãos (por exemplo, a apresentação de formulários eletrônicos), que pode exigir a integração horizontal ou vertical de várias agências governamentais (Norris e da Lua, 2005) .



# Serviços de Governo Eletrônico

Existem muitos benefícios para transformar os serviços públicos tradicionais em serviços de governo eletrônico:

- como a entrega de custo-benefício dos serviços, a integração dos serviços,
- redução dos custos administrativos,
- uma única visão integrada dos cidadãos em todos os serviços do governo,
- e mais rápida adaptação para atender às necessidades dos cidadãos (Akman et al., 2005).



# Serviços de Governo Eletrônico

Por outro lado, os governos enfrentam muitos desafios na implantação de serviços de governo eletrônico transacionais (Al-Sebie e Irani, 2005 e Gauld et al., 2010), e esses desafios são refletidos na **baixa taxa de implantação de serviços de governo eletrônico transacionais em torno de o mundo.**

Cerca de 98% dos países do mundo têm desenvolvido sites do governo, **com menos de um terço de prestação de serviços transacionais**, tais como envio de formulário on-line (Nações Unidas, 2010).





# Serviços de Governo Eletrônico

Identificação dos elementos-chave de serviços e atributos de serviços específicos que são mais diretamente relevantes para a concepção de serviços.

Definições;

Serviços no setor público;

Governo eletrônico e a adoção de serviços;

Atributos destes serviços e preferências dos cidadãos;



# Serviços de Governo Eletrônico

A concepção de serviços de governo eletrônico centrados no usuário continuará a ser uma **tarefa desafiadora e complexa**, como as demandas dos cidadãos, necessidades e requisitos para estes serviços e recursos variam, mudar tornar-se cada vez mais complexo ao longo do tempo (Bertot e Jaeger, 2006).

Como cada cidadão é um consumidor potencial destes serviços, **os requisitos de compreensão dos cidadãos podem ter um grande impacto no desenvolvimento de novos serviços** (Maruping et al., 2009 e Roth e Menor, 2003).



# Serviços de Governo Eletrônico

Quatro principais atributos:

- a usabilidade (um atributo do serviço de base); H1.  
Usabilidade irá influenciar positivamente as intenções dos cidadãos a utilizar os serviços de governo eletrônico transacionais.
- a exigência de recurso de computador (um atributo da boa facilitação); H2.  
Exigência de recursos do computador irá influenciar negativamente as intenções dos cidadãos a utilizar os serviços de governo eletrônico transacionais.



# Serviços de Governo Eletrônico

- a prestação de apoio técnico (atributos dos serviços de apoio); H3.

Prestação de assistência técnica está influenciando positivamente as intenções dos cidadãos a utilizar os serviços de governo eletrônico transacionais.

- e a prestação de segurança (atributos dos serviços de apoio); H4.

Prestação de segurança irá influenciando positivamente as intenções dos cidadãos a utilizar os serviços de governo eletrônico transacionais.

# Metodologia da pesquisa

Os autores realizaram uma pesquisa (em Hong Kong) para examinar *as preferências dos cidadãos* para os atributos de *serviços de governo eletrônico transacionais*.

A pesquisa foi concebida em torno da *avaliação de SmartID* para medir a percepção dos atributos ou seja, de serviço, a usabilidade, a exigência de recurso de computador, prestação de apoio técnico e de segurança na prestação de serviços e percepções de uso de serviço e experiência, ou seja, a intenção comportamental, uso e satisfação com SmartID.



# Metodologia da pesquisa

(SmartID) é o cartão de identidade inteligente que utiliza uma *tecnologia para facilitar o uso de uma variedade de serviços de governo eletrônico de transação dos cidadãos* e pode ser usado para autenticação para acesso a serviços de governo eletrônico transacionais, como o recenseamento eleitoral e pedido de renovação da carta de condução.

Em uma pesquisa baseada na Web em duas fases, os cidadãos relataram suas percepções sobre a tecnologia de cartões inteligentes para os serviços de governo eletrônico transacionais *antes de usar, e seu uso e satisfação 4 meses mais tarde.*



# Metodologia da pesquisa

Os participantes da pesquisa foram recrutados através de um banner em um portal de e-government em Hong Kong.

Quatro meses após os entrevistados responderem à pesquisa, eles foram convidados a participar do segundo momento da pesquisa para indicar o seu uso e satisfação com SmartID.

Incentivos, sob a forma de um sorteio aleatório para ganhar prêmios, foram oferecidos para incentivar a participação no estudo.



# Resultados

Dos 2465 participantes, 1.319 (54%) eram mulheres.

A idade média dos participantes foi de pouco menos de 30.

Mais de 65% dos participantes foram educados além do ensino médio.

O rendimento médio mensal foi na HK \$ 10.001 a HK \$ 20,000 gama.

Mais de 94% tinham pelo menos 3 anos de experiência Internet.

Na segunda etapa pesquisa, realizada 4 meses após a vistoria inicial, 746 (30%) dos participantes originais respondeu. Entre eles, 494 (66%) utilizado SmartID para serviços de governo eletrônico transacionais.

Os participantes em ambas as fases do estudo apresentaram características demográficas semelhantes, ou seja, os participantes não eram diferentes uns dos outros em termos de sexo, idade, escolaridade e renda.



# Resultados

As diferenças entre a amostra e a população sobre gênero e renda não foram significativas. A amostra era jovem e mais educada do que a população em geral, de Hong Kong.

Em certa medida, ter uma amostra mais jovem e mais educada apresenta um teste mais conservador, entre aqueles que são mais velhos e menos escolarizados, que são menos propensos a ser capaz de lidar com má usabilidade e também são susceptíveis de exigir mais apoio, a fim de utilizar os serviços de governo eletrônico.

# Resultados

Os resultados da pesquisa confirmam a importância desses atributos em influenciar as intenções dos cidadãos de usar, e satisfação com os serviços de governo eletrônico.

Além disso, os resultados sugeriram que a **usabilidade** e a **prestação de segurança** foram os dois atributos mais importantes, dentre os serviços de governo eletrônico transacionais.



# Resultados

Os resultados destacam a necessidade de considerar as vantagens e desvantagens entre os atributos do serviço, e para entender as preferências e as características de vários segmentos da população, na concepção e promoção de serviços de governo eletrônico transacionais.



# Referências

Viswanath Venkatesha., Frank K.Y. Chanb, James Y.L. Thongc. Designing e-government services: Key service attributes and citizens' preference structures. **Journal of Operations Management** Volume 30, Issues 1–2, January 2012, Pages 116–133. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272696311001100>. Acesso em: 21 out. 2015.

