

UNIVERSIDADE FEDERAL SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES
PÚBLICAS

Daisy Rivas Mendes

**O PORTAL UFSM NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS:
UMA AVALIAÇÃO EM SEIS DIMENSÕES**

Santa Maria, RS
2016

Daisy Rivas Mendes

**O PORTAL UFSM NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS:
UMA AVALIAÇÃO EM SEIS DIMENSÕES**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, do Programa de Pós-Graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria, como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Debora Bobsin

Santa Maria, RS
2016

Ficha catalográfica elaborada através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Central da UFSM, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Rivas Mendes, Daisy
O PORTAL UFSM NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS: UMA
AVALIAÇÃO EM SEIS DIMENSÕES / Daisy Rivas Mendes.- 2016.
149 p.; 30 cm

Orientador: Debora Bobsin
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Administração, RS, 2016

1. Avaliação de sítios 2. Governo Eletrônico 3. e-Gov 4.
Portais institucionais I. Bobsin, Debora II. Título.

Daisy Rivas Mendes

**O PORTAL UFSM NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS:
UMA AVALIAÇÃO EM SEIS DIMENSÕES**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, do Programa de Pós-Graduação em Administração, da Universidade Federal de Santa Maria, como requisito parcial para a obtenção do título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**

Aprovado em ___ de _____ de 2016:

Debora Bobsin, Prof.^a Dr.^a (UFSM)
(Presidente/Orientadora)

Eugênio de Oliveira Simonetto, Prof. Dr. (UFSM)

Monize Sâmara Visentini, Prof.^a Dr.^a (UFFS)

Santa Maria, RS
2016

DEDICATÓRIA

Aos meus filhos, minha maior motivação, o motivo para eu nunca desistir.

AGRADECIMENTOS

A companhia divina, o meu maior sustento durante a realização deste trabalho.

A minha família, pela prova de amor, ao compreender a minha dedicação aos objetivos que traço para minha vida.

Aos meus professores pelos ensinamentos, e a todos os demais servidores da UFSM, pela acolhida nos momentos importantes em que busquei auxílio.

Em especial, a minha orientadora, Professora Debora Bobsin, pela dedicação e por ter participado da minha iniciação no aprendizado desse nível de conhecimento.

Por fim, a todos que de diversas formas, expressaram o seu apoio, a minha imensa gratidão!

RESUMO

O PORTAL UFSM NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS: UMA AVALIAÇÃO EM SEIS DIMENSÕES

AUTORA: Daisy Rivas Mendes
ORIENTADORA: Debora Bobsin

Esta dissertação apresenta o Governo Eletrônico (e-Gov) como ferramenta capaz de disponibilizar informações e serviços pela rede mundial de computadores. Os fundamentos teóricos foram estudos sobre e-Gov e referenciais para avaliação de sítios e portais governamentais. O objetivo geral foi verificar a percepção dos acadêmicos em relação ao Portal da Universidade Federal de Santa Maria (Portal UFSM). As ideias propulsoras deste trabalho surgiram ao se verificar que acadêmicos procuram o atendimento presencial para obter documentos, serviços e informações que se encontram disponíveis em meio digital. A fim de contextualizar o problema da pesquisa, foi descrita a trajetória do Portal UFSM. Para verificar a percepção dos acadêmicos em relação ao portal, foram consideradas as dimensões Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência, propostas por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015), e a dimensão Conteúdo, definida por Eschenfelder et al. (1997). Incluiu-se, entre os objetivos, apresentar sugestões de melhorias que poderão contribuir para a efetividade dessa prática na UFSM. A operacionalização da pesquisa, de caráter descritivo, contemplou, numa primeira etapa, uma abordagem de natureza qualitativa que visou identificar o contexto da utilização do portal institucional, delineando-se por meio de análise documental e entrevistas com servidores técnicos-administrativos. Numa segunda etapa, a pesquisa assumiu uma abordagem de natureza quantitativa, utilizando-se o procedimento do tipo *survey* para descrever o perfil dos respondentes e identificar a percepção dos acadêmicos. Os resultados obtidos permitiram identificar que o principal objetivo do Portal UFSM é a comunicação e que a sua trajetória e evolução se basearam nos parâmetros indicados pelo Governo Federal. Foram também identificadas, a cada versão nova do Portal, melhorias que alteraram para melhor seus níveis de Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Acessibilidade e Transparência e Conteúdo. A percepção dos acadêmicos em relação ao portal é melhor nos itens relacionados aos recursos de tecnologia, como disponibilidade e Confiabilidade; os demais itens apresentaram médias mais baixas, sendo a percepção mais negativa em relação à Maturidade.

Palavras-chave: Avaliação de sítios. Governo Eletrônico. e-Gov. Portais institucionais.

ABSTRACT

PORTAL UFSM IN THE PERSPECTIVE OF SCHOLARS: A SIX-DIMENSION EVALUATION

Author: Daisy Rivas Mendes

Advisor: Debora Bobsin

This thesis presents the Electronic Government (e-Gov) as a tool capable of making available information and services through the World Wide Web. The theoretical framework was composed of studies about the e-Gove and references for evaluation of governmental websites and portals. The main objective of this study was to verify the perception of the scholars in relation to the Portal of the Federal University of Santa Maria (Portal UFSM). This study was driven due to the ideas that emerged when it was verified that scholars look for face-to-face services in order to obtain documents, services, and information that are available on the Portal. In order to contextualize the research problem, a trajectory of the Portal UFSM was described. To verify the perception of the scholars in relation to the portal, six dimensions were considered: Maturity, Availability, Easy Use, Reliability, Accessibility, and Transparency, proposed by Rampelotto, Löber, and Visentini (2015), and the dimension of Content, defined by Eschenfelder et al. (1997). Among the objectives was included presenting suggestions for improvement that may contribute to the effectiveness of this practice at UFSM. The operationalization of the research, of descriptive nature, on its first stage, included a qualitative approach that aimed at identifying the context of use of the institutional portal, designed through documental analysis and interviews with technical-administrative staff. On the second stage, the research assumed a quantitative approach, using the tool of survey in order to describe the profile of the respondents, and to identify the perception of the scholars. The results obtained allowed the identification that the main objective of the Portal UFSM is communication, and that its trajectory and evolution are based on the parameters indicated by the Federal Government. Also, on each new version of the Portal were identified enhancements that improved the levels of Maturity, Availability, Easy Use, Reliability, Accessibility, Transparency, and Content. The perception of the scholars in relation to the portal is better in the items related to the technological resources such as Availability and Reliability; the other items presented lower scores, being Maturity the most negative perception.

Keywords: Website Evaluation. Electronic Government. e-Gov. Institutional Portals.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Imagem da tela inicial da primeira versão do site da UFSM	61
Figura 2 – Imagem da página inicial do Portal UFSM (de 2002 a 2010).....	63
Figura 3 – Imagem da página inicial do Portal UFSM (de 2010 a 2011).....	64
Figura 4 – Imagem da página inicial do Portal UFSM (2011 a 2014).	66

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Conceituação dos construtos	43
Quadro 2 – Composição inicial das variáveis	48
Quadro 3 – Tipos de abordagem e coleta de dados	53
Quadro 4 – Páginas secundárias acessadas via Menu Serviços da página inicial do Portal UFSM	70
Quadro 5 – Pontos positivos e negativos da versão atual do Portal UFSM a partir da observação pessoal	75
Quadro 6 – Pontos fortes e pontos fracos da questão aberta para os construtos do questionário com sugestões de melhorias	97

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Idade dos respondentes do questionário <i>online</i>	78
Tabela 2 – Sexo dos respondentes do questionário <i>online</i>	79
Tabela 3 – Ano de ingresso dos respondentes no curso frequentado atualmente na UFSM....	79
Tabela 4 – Centro de ensino ao qual pertence o curso frequentado pelos respondentes	80
Tabela 5 – Frequência com que os respondentes acessam a <i>internet</i>	81
Tabela 6 – Frequência com que os respondentes acessam o Portal UFSM.....	82
Tabela 7 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto Maturidade	84
Tabela 8 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto Disponibilidade ..	87
Tabela 9 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto facilidade de uso	88
Tabela 10 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto confiabilidade..	91
Tabela 11 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto acessibilidade e transparência.....	92
Tabela 12 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto conteúdo.....	94
Tabela 13 – Percentual de respostas referentes às notas atribuídas ao Portal UFSM pelos acadêmicos.....	99
Tabela 14 – Construtos e variáveis iniciais do questionário	100
Tabela 15 – Teste de KMO e Bartlett.....	100
Tabela 16 – Comunalidade das variáveis	102
Tabela 17 – Comunalidades após exclusão de variáveis.....	103
Tabela 18 – Teste de KMO e Bartlett após exclusão de variáveis	104
Tabela 19 – Variância total explicada após exclusão de variáveis.....	104
Tabela 20 – Matriz de componente rotativa	105
Tabela 21 – Construtos e variáveis do questionário validado	106
Tabela 22 – Carga fatorial e variância explicada das variáveis de cada fator	107
Tabela 23 – Alfa de Cronbach para cada fator	111
Tabela 24 – Relação entre o sexo dos respondentes e os fatores para identificar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM.....	112
Tabela 25 – Relação entre o ano de ingresso dos respondentes na UFSM e os fatores para identificar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM.....	113
Tabela 26 – Média, desvio-padrão e Teste Anova: frequência com que acessa o portal	115
Tabela 27 – Média, desvio-padrão e Teste Anova dos centros de ensino	116
Tabela 28 – Comparação das médias, desvio-padrão e Teste Anova para os construtos da análise considerando os quartis das idades dos respondentes.	120

LISTA DE SIGLAS

CCS	Coordenadoria de Comunicação Social
CCSH	Centro de Ciências Sociais e Humanas
CCSul	Campus de Cachoeira do Sul
CE	Centro de Educação
Cefd	Centro de Educação Física e Desportos
Cesnors	Campus Frederico Westphalen e Campus Palmeira das Missões
Ctism	Colégio Técnico Industrial de Santa Maria
CPD	Centro de Processamento de Dados
CT	Centro de Tecnologia
DGE	Departamento de Governo Eletrônico
e-Gov	<i>e-Government</i> (Governo Eletrônico)
ePWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
Facos	Faculdade de Comunicação
GTTI	Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação
Husm	Hospital Universitário de Santa Maria
MCT	Ministério da Ciência e Tecnologia
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
OCDE	<i>Organisation for Economic Co-Operation and Development</i>
ONGs	Organizações não governamentais
Prae	Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis
PDTI	Plano Diretor de Tecnologia da Informação
Prograd	Pró-Reitoria de Graduação
Proplan	Pró-Reitoria de Planejamento
SIE	Sistema de Ensino
SLTI	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences for Window</i>
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TI	Tecnologia da Informação
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
Udessm	Unidade Descentralizada de Educação Superior da Universidade Federal de Santa Maria
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
W3C	<i>World Wide Web Consortium</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	23
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	29
2.1	GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV).....	29
2.2	PORTAIS INSTITUCIONAIS.....	33
2.3	INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DE E-GOV.....	36
2.3.1	Avaliação de efetividade proposta por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)	37
2.3.2	Avaliação de efetividade proposta por Eschenfelder et al. (1997).....	42
3	MÉTODO	45
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	45
3.2	CONSTRUÇÃO DOS INSTRUMENTOS.....	45
3.2.1	Pré-teste do questionário.....	50
3.3	COLETA DE DADOS.....	52
3.4	POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	55
3.5	PROCEDIMENTOS PARA AS ANÁLISES DOS DADOS.....	56
4	RESULTADOS	59
4.1	PORTAL DA UFSM.....	59
4.1.1	Primeira versão do Portal UFSM.....	60
4.1.2	Segunda versão do Portal UFSM.....	62
4.1.3	Terceira versão do Portal UFSM.....	63
4.1.4	Quarta versão do Portal UFSM.....	65
4.1.5	Portal UFSM (de 2014 – atual).....	66
4.2	PERFIL DOS RESPONDENTES.....	77
4.3	ANÁLISE DESCRITIVA DOS CONSTRUTOS.....	83
4.4	ANÁLISE FATORIAL.....	100
4.5	ANÁLISE DOS CONSTRUTOS A PARTIR DAS VARIÁVEIS SEXO E ANO DE INGRESSO.....	111
4.6	ANÁLISE DOS CONSTRUTOS A PARTIR DE MÉDIAS ENTRE GRUPOS.....	114
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	123
	REFERÊNCIAS	131
	APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM SERVIDOR REPRESENTANTE DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO (CC) DA UFSM	137
	APÊNDICE B - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM SERVIDOR REPRESENTANTE DO CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS (CPD) DA UFSM	141
	APÊNDICE C - VISUALIZAÇÃO COMPLETA DO QUESTIONÁRIO	145

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento cada vez mais acelerado de novas ferramentas e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), percebe-se o empenho das organizações em acompanhar esse fenômeno. Diante dessa realidade, inclui-se o setor público, conforme destacam Diniz et al. (2009), ao defenderem que foi o uso intensivo das TICs pelos cidadãos, pelas empresas privadas e pelas organizações não governamentais (ONGs) um dos fatores determinantes da adoção de TICs de forma estratégica e intensiva por parte dos governos. Para os autores, as formas até então adotadas para oferecer os serviços viabilizados pelos recursos públicos passou a ser vista como burocrática, pois o Estado mantinha formas de intervenção não mais desejadas pela sociedade.

Atualmente, é possível perceber que as instituições públicas vêm adotando essas novas tecnologias como forma de otimizar seus processos e atender melhor às suas demandas. Pode-se dizer que essa passou a ser a nova realidade das organizações. Como um dos primeiros passos para essa construção, em 1999, o Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) reuniu um grupo de especialistas para discutir sobre as ações que levariam o país rumo à Sociedade da Informação no Brasil (BRASIL, 2000c, p. XV).

No rol dessas iniciativas, encontra-se o Governo Eletrônico (e-Gov), que pode trazer benefícios para a relação entre Estado e sociedade, como, por exemplo, por meio da interatividade, da eficiência, do maior acesso aos serviços públicos com incremento da qualidade (simplicidade, rapidez) e do aumento da participação popular (BRAGA et al., 2008).

Nesse contexto, a Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), através de seu portal institucional, vem implementando inovações e disponibilizando informações e serviços na *internet*. Esse fato tem se constituído em forma de se adaptar ao progresso tecnológico, mas ao mesmo tempo, provocando mudanças nas formas de gestão e comportamento daqueles que constituem a comunidade acadêmica.

No entanto, sabe-se que, no setor público, toda mudança vem acompanhada de muitos desafios, seja por questões burocráticas, financeiras ou até mesmo no que diz respeito à cultura organizacional. Apesar de os órgãos públicos terem ciência de que a gestão praticada com o uso das TICs pode agilizar e reduzir custos, o e-Gov ainda esbarra em dificuldades de âmbito interno (FUNAI; REZENDE, 2010).

Estudos como o apresentado por Pinho (2008) reforçam essas constatações. O autor destaca que os resultados encontrados não são a forma ampliada de e-Gov, ou seja, aquela na

qual existe mais participação da sociedade, são sim práticas limitadas por muitos desafios. Dessa forma, entende-se o quanto as organizações públicas precisam buscar para alcançar um novo paradigma de eficiência (DINIZ et al., 2009).

Fugini, Maggiolini e Pagamici (2005), ao defenderem que ainda não há uma melhora efetiva no fornecimento dos serviços públicos com o uso das TIC, definem e-Gov como apenas uma potencialização das ações pelos governos. Assemelhando-se a essas constatações, Rampelotto, Löbler e Visentini (2015, p. 981) avaliam o e-Gov praticado pela Secretaria da Receita Federal, como “um longo caminho a ser percorrido”, uma vez que ainda existe muito a ser feito para que se utilize todo o potencial das TICs por essa organização. Os autores apontaram a maturidade, disponibilidade, facilidade de uso, confiabilidade, acessibilidade de transparência, como dimensões para avaliar a efetividade de ferramentas de e-Gov. Ainda, Eschenfelder et al. (1997) destacam algumas discussões acerca da dimensão conteúdo como elemento de análise das tecnologias de governo eletrônico.

Frente ao exposto, é possível observar a complexidade que as práticas de Governo Eletrônico podem trazer dentro do contexto das organizações, não deixando também de observar o quanto as atitudes do cidadão devem ser consideradas nas decisões de utilização das TICs pelos governos.

A *Organisation for Economic Co-Operation and Development* (OECD, 2009) aponta para limitações oriundas da atitude do cidadão, o qual, ao utilizar os serviços de e-Gov, tem baixa expectativa sobre os resultados a serem alcançados.

Isto posto, vale apontar, entre muitas outras, uma das iniciativas do Governo Federal brasileiro. Em 2007, foi lançado o ePWG (Padrões Web em Governo Eletrônico), cujo objetivo foi o de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelas instituições públicas. O documento estabelece padrões de qualidade de uso, desenho, arquitetura de informação e de navegação, fluxo de criação, desenvolvimento e manutenção na gestão dos portais governamentais, consolidando a acessibilidade e os artefatos de acordo com os padrões estabelecidos pelo *World Wide Web Consortium* (W3C)¹.

Dado esse panorama constituído pelos entraves e pelas limitações que desafiam as organizações ao utilizarem as TICs via *web*, apresenta-se a problemática deste estudo, que envolve o comportamento de acadêmicos que, muitas vezes, procuram, de forma presencial,

¹ O *World Wide Web Consortium* (W3C) é uma comunidade internacional, na qual as organizações associadas desenvolvem padrões para a *web*. Liderado pelo inventor da *web*, a missão do W3C é conduzir a *web* ao seu potencial máximo. Disponível em: <<http://www.w3.org/Consortium/>>. Acesso em: 08 mar. 2015.

as informações e serviços que lhes são, ou poderiam ser, disponibilizados pela *internet*. Face a tal reflexão, questiona-se: “qual é a percepção dos acadêmicos acerca do Portal UFSM?”

A fim de responder à problemática da pesquisa, teve-se como objetivo geral: *verificar a percepção dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM*.

Como objetivos específicos, destacam-se:

- a) *descrever a trajetória do Portal UFSM;*
- b) *avaliar a Maturidade do Portal UFSM;*
- c) *avaliar a disponibilidade do Portal UFSM;*
- d) *avaliar a Facilidade de Uso do Portal UFSM;*
- e) *avaliar a Confiabilidade do Portal UFSM;*
- f) *avaliar a Acessibilidade e Transparência do Portal UFSM;*
- g) *avaliar o Conteúdo do Portal UFSM;*
- h) *propor melhorias para o Portal UFSM.*

A pesquisa teve como base o instrumento validado por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015), o qual segue os preceitos adaptados de Brasil (2007, p. 11), cujo modelo pressupõe “[...] uma visão de Governo Eletrônico orientada ao cidadão, priorizando todos aqueles aspectos que contribuem para a disponibilização eficiente e efetiva de um serviço por meio eletrônico”. O ponto fundamental da análise foi a percepção dos acadêmicos de graduação matriculados nas unidades universitárias da UFSM, consideradas as dimensões Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo.

Com a finalidade de aprimorar as relações com a sociedade, as instituições contemplam, em seus planejamentos estratégicos, o alinhamento da adoção das TICs às estratégias organizacionais. Como exemplo disso, tem-se o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (UFSM/PDTI), 2012-2013, da UFSM, o qual destaca que:

As ações relacionadas a TI precisam estar alinhadas com as necessidades definidas para a gestão da organização. Para promover este alinhamento é necessário mapear os processos organizacionais, refletir as ações desenvolvidas nos indicadores de gestão, inserir as novas tecnologias da área da TI nos objetivos da organização como no ensino, na pesquisa e na extensão e incentivar o desenvolvimento de pesquisas no ambiente institucional (UFSM, 2012, p. 50).

Trazendo a discussão para as ideias propulsoras deste trabalho, em função de esta pesquisadora exercer o cargo de secretária de curso de graduação na instituição objeto desta investigação, o ambiente possibilitou experiências que deram origem ao questionamento aqui

exposto. O fato de que, inúmeras vezes, alunos procuram o atendimento presencial para obter documentos, serviços e informações que se encontram disponíveis em meio digital foi a principal motivação para este estudo. Por outro lado, verifica-se a carência de estudos com vistas a subsidiar as ações e contribuir para o alinhamento dessa área com as necessidades organizacionais e dos usuários.

Ao analisar casos de sucesso na implantação de TICs em aplicações de e-Gov, Prado (2011, p. 19) constatou que “[...] a maioria das iniciativas premiadas é da região Sudeste”. Partindo dessa informação, ponderou-se sobre a relevância da UFSM no universo acadêmico e científico nacional, pressupondo-se que possa avançar aos níveis de obter melhores resultados e de ampliar e aperfeiçoar os serviços prestados por meio de seu portal institucional.

No entendimento de Damian e Merlo (2013), as práticas de e-Gov podem ainda ser consideradas como recentes e, em função disso, ressentem-se de mais estudos que apontem a perspectiva do cidadão. Para os autores, tem sido dado maior foco à área técnica, envolvendo principalmente aspectos relacionados aos sistemas de informação, em detrimento dos aspectos relacionados à perspectiva dos usuários.

Considerados tais posicionamentos, fica visível a relevância de novos estudos nesta área, para que os desafios possam ser minimizados e para que sejam viabilizadas práticas cada vez mais democráticas, seguras e transparentes no uso das TICs no contexto das instituições públicas.

Essas questões reforçaram que conhecer a percepção dos usuários em relação ao site da UFSM pode conduzir a um conjunto de práticas organizacionais alinhadas de forma estratégica para a plena realização dos objetivos institucionais. Por outro lado, teve-se como propósito apresentar resultados para contribuir com o fortalecimento da relação da instituição com os acadêmicos.

Trazer o tema para o contexto do Programa de Pós-Graduação em Administração da UFSM é uma forma de estimular o debate no contexto acadêmico e contribuir para a minimização dos desafios que envolvem as iniciativas de utilizar as TICs para estabelecer comunicação e prestar serviços à sociedade. Dado o interesse da pesquisadora pela problemática, anteriormente apontada, e a viabilidade de acesso ao campo de pesquisa, a investigação e os resultados obtidos consolidaram, de certa forma, a atenção que deve ser dada ao tema.

Apresentados os aspectos que nortearam o desenvolvimento desta pesquisa, segue a descrição da estrutura deste trabalho. No próximo capítulo, apresenta-se o referencial teórico,

abordando o e-Gov, abrangendo a exposição de tópicos que desafiam os governantes na consolidação da prática de e-Gov como política pública; também são apresentadas considerações referentes a informações e a serviços em portais institucionais e a como esses elementos constroem o ambiente de uma nova estrutura organizacional, constituída pelos processos e sistemas que envolvem o e-Gov e a prestação de serviços públicos por meios eletrônicos. Ainda, no referencial, a fim de viabilizar a avaliação a que este estudo se propõe, constam-se as referências de Eschenfelder et al. (1997) e Rampelotto, Löbler e Visentini (2015), de modo a abordar as dimensões para avaliação de portais institucionais. No Capítulo 3, apresentam-se os procedimentos metodológicos utilizados para identificar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM. Ao finalizar, no Capítulo 4, descrevem-se os resultados e, posteriormente, as considerações finais, seção em que são destacadas as limitações deste estudo, as propostas de pesquisas futuras e as sugestões de ações de melhoria com base nos resultados observados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A base teórica partiu de considerações conceituais e de um breve panorama do início da construção do Governo Eletrônico (e-Gov) no Brasil. Ademais, buscaram-se exemplos de estudos, cujos resultados representam os desafios dessa prática para a gestão pública, destacando as circunstâncias em que as decisões institucionais interferem na vida dos cidadãos, ou quando o comportamento da sociedade passa a exigir alguma transformação na gestão pública. A presente seção tem continuidade com considerações acerca de portais institucionais e a descrição do referencial para a construção do questionário *online*.

2.1 GOVERNO ELETRÔNICO (E-GOV)

De acordo com Dias (2012), a dificuldade inicial em encontrar uma definição ideal para e-Gov pode ser atribuída a diversos fatores, entre os quais os inúmeros interesses envolvidos nessa área e ao fato de que sempre que surge um conhecimento humano este vem repleto de indefinições. Para o autor, o que deve estar vinculado, indiscutivelmente, a esse conceito, é a responsabilidade com a Transparência e a participação do cidadão.

O e-Gov pode simplesmente corresponder à informatização de atividades internas dos governos e à sua possibilidade de interação com a população (ARAÚJO; MAIA, 2014), ou estar dentro de uma complexidade que se limita a partir do seu próprio conceito (VAZ, 2003).

Para Vaz (2003), existem delimitações que envolvem a definição de e-Gov praticado na *internet* ou fora dela. O autor questiona:

Se qualquer uso da *Internet* pelos governos puder ser considerado governo eletrônico, caem por terra definições como as de ONU e ASPA (2002), que separa governo, administração e governança eletrônica. Ao mesmo tempo, fica-se com um conceito genérico a ponto de não ter utilidade, a exemplo do que já existe hoje, sem uma consolidação do conceito (VAZ, 2003, p. 61).

Isso posto, entende-se que o questionamento do autor reside em aceitar ou não que o simples fato de implantar o provimento de serviços por meio de um portal possa ser denominado e-Gov.

Referente ao processo de construção de e-Gov no Brasil, Dias (2012) destaca que as práticas da Administração Pública originadas pelo movimento da reforma de Estado surgiram acompanhadas da modernização da gestão pública. Segundo o autor, tais fatos levaram à busca por melhor desempenho, Transparência, mecanismos de controle e prestação de contas.

Os portais institucionais, conforme serão abordados posteriormente, fazem parte desse grupo de elementos com possibilidade de contribuir nesse processo.

Pinho (2008) entende que a história do e-Gov na Administração Pública brasileira foi construída para que as relações virtuais entre governo e sociedade pudessem se efetivar e como um movimento político, no sentido de aprofundar essas relações. Nesse sentido, muitos aspectos das organizações são atingidos pelo uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), desde estruturas organizacionais até os valores de qualidade e foco no cidadão (FRESNEDA, 1998).

As iniciativas de e-Gov do Governo Federal, as quais podem subsidiar as demais iniciativas dessa área no setor público, tiveram início com o Grupo de Trabalho Interministerial, criado no ano de 2000, para propor políticas, diretrizes e normas relacionadas às novas formas eletrônicas de interação (BRASIL, 2000c). As ações desse grupo foram incorporadas às metas do programa Sociedade da Informação no Brasil, cujos esforços estiveram concentrados na universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infraestrutura avançada (BRASIL, 2000c).

Posteriormente, foram surgindo normatizações para as atividades relacionadas à prestação de serviços públicos por meios eletrônicos e o desenvolvimento de ações e informações de e-Gov na administração federal. O Departamento de Governo Eletrônico (DGE) foi criado para coordenar e articular a implantação de ações unificadas e integradas de e-Gov no Brasil (BRASIL, 2012a). Vinculado ao Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT), através da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, o DGE desenvolveu iniciativas no âmbito do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro (Gov.br), com a finalidade de assegurar padrões técnicos e de que as relações entre as organizações também fossem viabilizadas por meios eletrônicos. Nessa perspectiva, foram lançados os projetos Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços (2007) e Padrões Web em Governo Eletrônico. Este último deu origem a um conjunto de recomendações de boas práticas na área digital, compreendendo a Cartilha de Codificação (2010), a Cartilha de Usabilidade (2010), a Cartilha de Redação (2010), ao Guia de Administração de Sítios (2012), ao e-Ping Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (2012), entre outros.

Considerando esse cenário, pode-se compreender a sua complexidade e também as inúmeras necessidades existentes relativas à aplicação dos recursos das TICs, as quais, sendo aplicadas adequadamente, podem contribuir para a qualidade da comunicação com a sociedade (BRASIL, 2010).

As necessidades possíveis de serem identificadas são também os desafios para a utilização do e-Gov, demonstrando a atenção que o assunto deve receber e a necessidade de ser discutido pelas organizações. Entende-se que as melhoras práticas devem estar ao alcance de todos, mas apenas podem se efetivar a partir do conhecimento dessa realidade.

Dado o exposto, buscou-se apresentar, na sequência, situações levantadas por alguns estudos envolvendo o tema em questão, a fim de contribuir para a reflexão a respeito do que é feito e como é utilizado um ambiente virtual por uma instituição pública de ensino.

Aprimorar a gestão das políticas públicas está sempre na pauta das organizações, fazendo com que os governantes busquem novas maneiras de implementar seus programas de governo. No Brasil, a política de e-Gov vem sendo discutida e expande-se na medida em que o acesso às tecnologias é viabilizado pelos sistemas de governo. No caso do e-Gov, pode-se perceber que os desafios surgiram desde o princípio e acompanham essas iniciativas ao longo do tempo.

Com a finalidade de minimizar os desafios oriundos dessa prática, Brasil (2000c) buscou promover a universalização do acesso e o uso crescente dos meios eletrônicos de informação.

Esse livro contempla um conjunto de ações para impulsionarmos a Sociedade da Informação no Brasil em todos os seus aspectos: ampliação do acesso, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento, comércio eletrônico, desenvolvimento de novas aplicações. Esta meta é um desafio para o Governo e para a sociedade (BRASIL, 2000c, p. v)

No caso das práticas que configuram tarefas de e-Gov, as iniciativas de gestão pública devem estabelecer a participação popular e a interatividade com os cidadãos (BRASIL, 2004). Portanto, fazer e-Gov significa:

[...] incentivar mecanismos de gestão da informação governamental - políticas e práticas periféricas no Estado brasileiro, além de produzir e disponibilizar conteúdos que efetivamente signifiquem melhores condições do exercício ao direito à informação, *accountability*² e Transparência (JARDIM, 2004, p. 2).

Diante de tais ponderações, percebe-se que existem muitas limitações a serem vencidas até que o verdadeiro e-Gov se efetive. No entendimento de Pinho (2008), é fundamental que a participação da sociedade ocorra de forma ampla, evitando que algum tipo de restrição inviabilize práticas democráticas. Segundo o autor, a democracia utilizando recursos digitais ainda está sendo construída no Brasil.

² Controle social (BRASIL, 2007, p. 2).

Rover et al. (2010) afirmam que transformar a relação entre os governos, os cidadãos e as empresas, sobretudo em termos da agilidade e da Transparência dos processos, são alguns dos desafios de e-Gov. Outra questão observada envolve a continuidade dos programas de governo e dos processos de gestão na Administração Pública. Ao considerar o uso adequado da TIC, são percebidos “entraves relacionados à manutenção da equipe técnica, com *expertise* no sistema, associados à eventual deficiência documental dos sistemas de informação, podem resultar em pontos de risco para a continuidade necessária aos programas de e-Gov” (DINIZ et al., 2009, p. 31).

Outro entrave é referente à Transparência por parte dos governos. Nem sempre fica clara a intenção do governo, que “[...] pode deixar de oferecer o que não quer mostrar, para nem mencionar o que quer esconder” (PINHO, 2008, p. 475). De acordo com o autor, é em função de aspectos como esse que o e-Gov não pode ser visto apenas como a disponibilização de informações e serviços *online*, mas sim como uma oportunidade de promoção da Transparência dos atos do Governo para com a sociedade (PINHO, 2008).

Nesse contexto, cabe trazer as considerações de Rezende (2004), segundo o qual, conduzir políticas públicas requer habilidades por parte dos gestores, para que não falem elementos essenciais, como o planejamento operacional e estratégico.

Alguns resultados encontrados em investigações de portais institucionais trazem considerações importantes para o contexto deste estudo. Pinho, Iglesias e Souza (2005, p. 15), afirmam que:

[...] os portais institucionais se ressentem realmente é de maior interatividade, podendo-se inferir que as relações que se estabelecem são fundamentalmente do tipo *government-to-citizen*³, não havendo Transparência e diálogo aberto com o público, nem mobilização dos cidadãos.

Para os autores, a tecnologia existente é suficiente e poderia contribuir melhor para o aperfeiçoamento democrático das relações entre governo e sociedade. Um dos principais desafios é gerar oportunidades de forma geral, sejam relacionadas ao desenvolvimento pessoal, grupal ou organizacional. Segundo Klering e Schröder (2008), deve ser estabelecida uma comunicação que gere oportunidades para transformações reais.

Considerando exposto e a existência de inúmeros outros desafios, além dos já mencionados, como infraestrutura tecnológica, exclusão digital, democracia, participação

³ “Corresponde a ações do governo de prestação de informações e serviços ao cidadão, via meios eletrônicos” (BRASIL, 2000c, p. 69).

popular e uso adequado da tecnologia, é que se pretende conhecer a percepção de uma categoria de usuários frente ao Portal UFSM na *internet*.

O Portal UFSM faz parte da categoria dos portais eletrônicos institucionais que disponibiliza informações e serviços ao cidadão, podendo ser considerada uma iniciativa de e-Gov. Em função disso, definiu-se a seção seguinte, com o objetivo de obter um melhor entendimento dos resultados desta pesquisa.

2.2 PORTAIS INSTITUCIONAIS

A ampliação do uso de instrumentos de tecnologia para a *internet*, visando possibilitar o acesso a informações e serviços, originou a adoção de diferentes tipos de ambientes virtuais pelas organizações, que, aliada à constante busca do homem por informação, deu origem a diferentes recursos tecnológicos.

A recomendação da maioria dos países para que suas organizações tenham uma presença na *web* vem gerando como resultado uma quantidade enorme de *websites* independentes, dos quais a maior parte não chega ao ponto de planejar suas publicações e funcionalidades para facilitar a relação dos cidadãos com os governos (VILELLA, 2003). Conforme Vilella (2003), é dessa realidade que surgem os portais, os quais deveriam trazer também mudanças na forma de governar e de usar os recursos públicos.

Da mesma forma que Damian e Merlo (2013) e Vilella (2003), ao analisar sites de e-Gov sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação, aqui também se direcionou a atenção para a função dos portais e não para a identificação da tecnologia desses instrumentos, uma vez que o uso da tecnologia propriamente dita não foi o foco deste trabalho.

Entretanto, para compreender um portal, é preciso também observar outros conceitos, como os referentes à “página” e “sítio”. Para isso, buscaram-se algumas considerações na literatura da área (DIAS, 2001; BRASIL, 2012a; GANT, GANT, JOHNSON, 2002). Brasil (2012a, p. 8) apresenta “sítio” como “o conjunto de páginas contendo serviços e informações de um órgão, empresa ou departamento”. Consequentemente, a unidade mínima de informação de um sítio é a página, que pode ser inicial ou estar em outros níveis de navegação (BRASIL, 2012a).

O elemento “portal” foi inicialmente conhecido como máquina de busca, uma ferramenta que viabilizava o acesso facilitado às informações, muitas vezes contidas em documentos disponíveis na *internet*, mas que se apresentam de forma isolada (DIAS, 2001).

Cruz (2002 apud VILELLA, 2003) apresenta cinco tipos de portais, que podem ser criados exclusivamente ou combinados entre si: a) o portal generalista: também conhecido como horizontal, apresenta grande volume de dados, informações e conhecimento de grande variedade de fontes); b) o portal vertical ou vortal: especializado em bens ou serviços de um único tipo; c) o portal de conhecimento: dados e informações já aparecem contextualizados, não existem dados e informações; d) o portal de negócio: é específico para transações comerciais, envolve um ou mais elementos da cadeia produtiva de um determinado negócio; e) o portal composto: pertencem a essa categoria os portais que possuem os demais tipos dentro de seus domínios. Entende-se, a partir do exposto, que portal é um elemento das TICs reconhecido principalmente pela sua complexidade, e que, conforme Brasil (2012a, p. 8), “é um recurso que oferece acesso direto a diversas aplicações, informações e serviços, possuindo componentes especializados: notícias, buscas, agenda, entre outros; são canais compostos por seções unificadas pelo desenho e pelo fluxo de interação”. Portal é “um meio de acesso integrado que oferece aos visitantes um ponto único de contato para fornecimento de informações e serviços *online*, podendo ser públicos ou corporativos” (GANT; GANT; JOHNSON, 2002, p. 2). A exemplo disso, o Portal e-CAC da Receita Federal do Brasil, o qual foi apresentado por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) como o principal canal de atendimento virtual daquela organização, representando 76,7% dos atendimentos nos três primeiros trimestres de 2012.

Partindo do exposto, percebe-se que os portais institucionais têm como missão principal facilitar o acesso dos usuários às informações de determinada organização. Ao compreender as dimensões para análise de portais e consideradas as definições ora apresentadas, entende-se que será possível, ao menos em parte, conhecer a realidade dessa prática na UFSM e a percepção de uma categoria de usuários, os acadêmicos.

Dando sequência à contextualização do objeto deste trabalho, apresentam-se algumas considerações relativas às informações e aos serviços disponíveis em portais institucionais.

As informações e serviços disponíveis em portais institucionais aproximam mais o público da instituição sobre a qual tem interesse, melhorando o relacionamento entre esses públicos. Com as informações disponíveis no Portal, o usuário pode buscar as informações que deseja, com facilidade, em qualquer horário e anonimamente, condições nem sempre oferecidas fora do ambiente virtual. Esse processo traz para a administração pública características importantes que mostram o seu respeito para

com o usuário, ao ser mais transparente, eficaz e voltada para a prestação de informações e serviços à população: essa é a grande contribuição que as tecnologias de informação e comunicação podem dar ao relacionamento do governo com os cidadãos (BRASIL, 2000c, p. 8).

Nessa perspectiva, este estudo visa à reflexão sobre a real contribuição que a prestação de informação e serviço disponibilizada por uma instituição pública via portal possa estar trazendo. Para tanto, são apresentadas algumas considerações a respeito de informações e serviços por meios eletrônicos, no contexto das organizações públicas.

Referente aos significados de informação, Braman (1989) destaca terem sido encontradas mais de cem definições. De qualquer forma, compreende-se como imprescindível tal reflexão em função de que as políticas de e-Gov podem ser vistas como um subdomínio das políticas de informação (DIAS, 2012). Nesse sentido, o autor destaca a importância do papel da informação, uma vez que esta também transforma o ambiente em que se insere.

Laia (2009) destaca o valor mercadológico da informação, considerando que os conceitos que tratam a informação como elemento constitutivo da sociedade são os que mais se aproximam dos propósitos das políticas de informação e que, por isso, em processos de tomada de decisão de interesse coletivo, essa definição deveria prevalecer sobre as demais.

A prestação de serviços públicos com foco no cidadão está entre as tentativas de reforma no cenário da Administração Pública brasileira que, segundo Vaz (2013), influenciam na forma como esse serviço é prestado ao público, ressaltando, inclusive, a necessidade de utilização da tecnologia da informação de forma intensa.

No âmbito do Governo Federal, valem os preceitos constantes em Brasil (2000c), cujo provimento de informações e serviços ao cidadão via *internet* é feito mediante alternativas não excludentes, entre elas a disponibilidade de informações ou serviços em um *website*, ou mesmo em um portal de uma instituição pública.

No caso da disseminação seletiva de informações ou acesso a serviços para o cidadão, de acordo Brasil (2000c), as informações podem ser pré-formatadas em unidades razoavelmente estanques e transmitidas via *internet* para “junto ao cidadão”, podendo ser o ponto de destino: a) um quiosque eletrônico em local de acesso público (por exemplo, *shopping center*, agência de correio, etc.), que armazena as informações e permite navegação local; b) um centro de acesso comunitário à *internet*, caso em que a distribuição de informações poderá ser também ao vivo, com apoio de um monitor local para atender aos interessados; c) um endereço eletrônico, caso em que um cidadão poderá receber diretamente em sua caixa postal eletrônica as informações que lhe interessam, quer em resposta a uma

solicitação específica por ele feita, quer em resposta automática a um perfil de interesses específicos por ele manifestado anteriormente (BRASIL, 2000c).

Outros aspectos a considerar no provimento de informações e serviços ao cidadão via *internet* é a necessidade de autenticação digital de quem solicita uma informação ou serviço, para evitar enganos de identidade, falsificação de documentos, quebra de privacidade, etc. (BRASIL, 2000c). Ainda, de acordo com Brasil (2000c), é preciso observar a necessidade de se prever alguma forma de pagamento eletrônico para os casos nos quais os serviços prestados sejam tarifados.

Como se percebe, são vários os aspectos que envolvem as questões relativas às informações e aos serviços prestados com os recursos das TICs. Os desafios vão desde a materialização dos portais na rede mundial de computadores, a *internet*, até suas implicações políticas e administrativas. Finalizando esta seção, ratificamos a importância da contextualização proporcionada pelas abordagens aqui exploradas para a compreensão da avaliação realizada e das análises desenvolvidas.

2.3 INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DE E-GOV

Do ponto de vista da avaliação de portais institucionais, Dias (2012) define como necessário o processo de elaboração de políticas públicas constituído de três fases principais que se articulam num ciclo realimentar: formulação, implementação e avaliação. Nesse sentido, a implementação efetiva de um programa de e-Gov deve ser constituída dessas etapas e também incorporar aspectos políticos, técnicos e organizacionais, desde a fase de concepção até a implantação e a avaliação (DINIZ et al., 2009).

As recomendações de boas práticas com o objetivo de aprimorar a comunicação e o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos estão propostas em Brasil (2012a). A análise envolvendo os princípios e as configurações inerentes à relação entre Estado e sociedade, no âmbito da política de e-Gov, tem como objetivo principal saber em que parâmetros essas políticas podem auxiliar nessa relação e questionar sobre qual abordagem deve ser adotada na sua implementação para o desenvolvimento de uma cultura de informação (DIAS, 2012).

Entretanto, existe uma lacuna nos modelos teóricos que definem as dimensões para avaliação de desempenho de serviços públicos eletrônicos a partir da perspectiva do cidadão (BARBOSA, 2008). O foco do desenvolvimento de ferramentas de e-Gov deve ser sempre o cidadão, de modo a conhecer, entender e trabalhar com os potenciais usuários, avaliar seu

perfil, seu contexto de utilização e as razões que os levam a utilizar um portal governamental (BRASIL, 2010).

Waller et al. (2014) defendem a necessidade urgente de modelos para análise das práticas públicas de forma que o impacto do uso das TICs possa ser claramente identificado e avaliado. Em função desse contexto, surgem definições de padrões para portais governamentais que relacionam as práticas de adoção de TICs às responsabilidades da Administração Pública, devendo oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao e-Gov, respeitando as particularidades da população atingida (BRASIL, 2012a).

A partir da definição de padrões de e-Gov, é viabilizada a avaliação da efetividade de um portal institucional. Para isso, é necessário que se conheça com que propósitos a organização planeja e implementa as informações e serviços na *web*. Avaliar a efetividade de um portal é verificar se este está atendendo adequadamente aos seus objetivos (BRASIL, 2012a).

A fim de viabilizar a avaliação a que este estudo se propõe, definiu-se como referências Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) e Eschenfelder et al. (1997), cujas propostas apresentam enfoques alinhados ao objetivo principal deste estudo, anteriormente definido.

2.3.1 Avaliação de efetividade proposta por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)

A tabela de indicadores que embasou o modelo proposto por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) teve origem na proposta do Governo Federal, cujo objetivo foi evidenciar a efetividade do serviço prestado pelo Poder Público, observando fatores que levam a uma visão de e-Gov orientada ao cidadão (BRASIL, 2007). Funcionários das três esferas do Governo brasileiro, membros do meio acadêmico, da iniciativa privada, de consultorias e de organismos internacionais agregaram suas contribuições e ajudaram a consolidar o primeiro conjunto de parâmetros, variáveis e critérios de avaliação de serviços públicos eletrônicos (BRASIL, 2007).

No processo de elaboração da metodologia proposta em Brasil (2007), foram consolidados os indicadores Maturidade do serviço prestado, Comunicabilidade, Confiabilidade, Multiplicidade de Acesso, Acessibilidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso e Transparência.

Na construção e na validação do instrumento para avaliar a efetividade do sítio da Receita Federal, Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) seguiram também as concepções de

Coelho (2001), Diniz et al. (2009) e Brasil (2010). O cerne das questões discutidas por esses autores está na consolidação da qualidade e da eficiência das organizações ao utilizar as TICs. As referências dão destaque a uma nova visão no uso dessas tecnologias. O papel do Governo é discutido, o estímulo ao diálogo é enfatizado e incluem-se, nesse contexto, recomendações de práticas que objetivam aprimorar a comunicação e a interação entre cidadãos e governo.

A fim de atingir o objetivo a que se propôs, o estudo de Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) assumiram inicialmente um caráter exploratório, fase em que foram realizadas as entrevistas que forneceram os subsídios para a elaboração do questionário. Como forma de contemplar aspectos que impactam a interação entre um órgão público e os cidadãos, o autor buscou embasamento nas premissas de Brasil (2007) e Brasil (2010). O instrumento teve por objetivo ser utilizado em *surveys* de grande escala, utilizando-se questionários de perguntas fechadas.

Os resultados obtidos pelo autor, na etapa de validação do questionário, conduziram ao agrupamento de quatro dos construtos. A consolidação das variáveis teve o seguinte formato: “maturidade” e “C=comunicabilidade” consolidaram-se em único fator, que passa a ser identificado apenas como Maturidade. As variáveis que integram a comunicabilidade adequam-se aos referenciais teóricos que tratam do tema. Já os construtos Acessibilidade e Transparência agruparam-se no quinto fator, que teve sua nomenclatura combinada pelas duas definições. Os construtos Disponibilidade, Facilidade de Uso e Confiabilidade mantiveram sua estrutura, enquanto o construto Multiplicidade de Acesso foi excluído, pois, conforme Rampelotto, Löbler e Visentini (2015), não apresentava compatibilidade com o objetivo do instrumento.

Para que um estudo de avaliação de sítios de prestação de informações e serviços aos cidadãos seja completo, deve compreender o ponto de vista de seus usuários (RAMPELOTTO, 2013). Ainda, segundo o autor, a avaliação constante da eficácia do sítio é indicada para aferir o atendimento das necessidades dos usuários.

Com a finalidade de subsidiar o entendimento desse contexto na avaliação realizada e dar suporte à coleta de dados da presente pesquisa, seguem as definições de cada uma das dimensões utilizadas na proposta de Rampelotto, Löbler e Visentini (2015).

O estágio de interação que um órgão governamental atinge ao se relacionar com o cidadão está relacionado à **Maturidade** do serviço prestado (RAMPELOTTO; LÖBLER; VISENTINI, 2015). Gaspar et al. (2010), ao analisar governos estaduais brasileiros, sinalizaram a baixa exploração das potencialidades que o e-Gov oferece, constatando que não transacionam de forma eletrônica integralmente com seus cidadãos. Os autores destacam que

a disponibilidade de transações é parcial, uma vez que o cidadão pode dar início ao processo desejado, mas obrigatoriamente deve comparecer fisicamente a um órgão público para a finalização do processo.

De acordo com Brasil (2007), o nível de Maturidade é analisado considerando-se em que medida o serviço é disponibilizado, ou seja, de maneira totalmente desmaterializada e completa ou na modalidade presencial. Após adaptação de Brasil (2007), Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) definem, para a utilização na construção do questionário *online*, os estágios de informação, interação e transação.

O estágio da *informação* é caracterizado pela presença das informações básicas necessárias para cada procedimento ou serviço, geralmente informações estáticas, básicas e limitadas a propósitos gerais (BRASIL, 2007). Cada serviço é claramente identificado com a unidade da instituição que o executa. Em segundo nível, está o estágio de *interação*, o qual oferece a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão dos formulários necessários para a realização de determinados procedimentos, além de *links* para outras informações relevantes. O modelo de prestação do serviço ainda é voltado à estrutura formal e os departamentos de governo são referenciados de acordo com o organograma (BRASIL, 2007).

Quando o serviço é totalmente realizado por meio eletrônico, disponível 24 horas, durante os sete dias da semana (24x7), deixando de ser percebida a estrutura departamental, Brasil (2007) reconhece como a fase mais evoluída de -Gov na prestação de informação e serviço, denominada de *transação*.

Para seguir os padrões recomendados por Brasil (2007), a **Disponibilidade** do serviço no ambiente virtual deve possibilitar acessá-lo na hora que melhor convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou da aplicação. Rampelotto, Löbler e Visentini (2015, p. 57) consideram que se deve “[...] ter presente que nem sempre o cidadão chega ao sítio pela página inicial, de sorte que todas as páginas devem deixar claros a identidade do sítio e o contexto em que se encontra”.

O peso da página é um fator que influencia na disponibilidade e na facilidade de acesso, ou seja, quanto mais pesada é a página, menos pontuado é o serviço (com 50 Kb tem a pontuação máxima e 70 Kb nenhum ponto). Esse peso influencia diretamente no tempo de carregamento das páginas e, conseqüentemente, na velocidade de acesso à informação/serviço. A prontidão é o item relacionado à disponibilidade em tempo integral (24 horas por dia, sete dias por semana) para acesso às páginas referentes ao serviço em tela. No caso de uma situação de indisponibilidade do portal, ou de algum serviço, o fato deve ser prontamente comunicado. Essa iniciativa contribui para que o cidadão não faça tentativas em

vão, ocasionando perda de tempo e frustração por parte de quem necessita da informação ou do serviço (BRASIL, 2007).

A **Facilidade de Uso**, ou Usabilidade, é relacionada à eficácia e à eficiência da interface diante do usuário e à reação do usuário diante da interface (FERREIRA, 2002). As buscas que as pessoas realizam nas páginas da *internet* nem sempre partem de uma leitura atenta – é comum que sigam a intuição ao tentar alcançar algum objetivo (RAMPELOTTO, 2013). Segundo Rampelotto (2013, p. 56), “[...] nessa exploração, desejam qualidade e credibilidade do conteúdo, estar no controle do que ocorre no sítio e receber as informações que buscam”.

Vilella (2003) avaliou portais estaduais brasileiros para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na *web* considerando três dimensões: o conteúdo, a usabilidade e a funcionalidade. Os resultados permitiram observar um ou mais mecanismos de informação que provém acesso a variados conhecimentos, considerando a existência de um verdadeiro sistema de informação. Entretanto, no sentido de não serem apenas repositórios estáticos de informação, mas também canais de comunicação, percebe-se que os portais estaduais apresentam grandes deficiências, viabilizando uma comunicação no único sentido governo-cidadão, não constituindo, assim, um sistema de comunicação.

A qualidade de interação e navegação da interface (aparência da tela) para acesso ao serviço é considerada um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema (BRASIL, 2007). A recomendação de Brasil (2007) é de que a interface seja fácil de usar, apresentando um ambiente amigável e que permita uma navegação intuitiva e rápida.

Para ter um bom nível de Facilidade de Uso, a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço deve ser clara e objetiva independentemente de ser técnica ou corrente e as informações devem ser facilmente encontradas. Incluem-se também nesse item, a presença de mapa do Portal, a presença de motor de busca e de barra de estado ou “migalha de pão” (lista de *links* mostrando o caminho navegado para chegar ao ponto atual). Outro aspecto a ser considerado são as formas de seleção do serviço e a pró-atividade (iniciativa do próprio órgão responsável pela prestação do serviço como, por exemplo, a opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro *on-line* de um boletim de ocorrência de perda ou roubo) (BRASIL, 2007, p. 17-19).

Nos padrões de e-Gov considerados por Brasil (2007), o item **Confiabilidade** traduz a qualidade do sistema que permite ao usuário/cidadão confiar, justificadamente, no serviço prestado. É o elemento que valoriza a capacidade do Governo de oferecer segurança às informações e aos canais relativos ao serviço prestado. Esse fator abrange a presença de

informações sobre segurança, presença de informações sobre política de privacidade e a presença de informações sobre atualização do conteúdo (BRASIL, 2007).

Finalizando a constituição do grupo dos indicadores, apresentam-se os construtos **Acessibilidade e Transparência**. A Acessibilidade, de acordo com Brasil (2007), diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita. Esse indicador verifica se, no intervalo de páginas em que o serviço está inserido, há algum tipo de indicação como selo ou informação específica que determine o seu grau de Acessibilidade (BRASIL, 2007). Compreender e interagir com o conteúdo disponibilizado através da *internet* deve ser uma possibilidade para todo e qualquer cidadão, independentemente de fatores de ordem física, geográfica, tecnológica ou qualquer outro (FREIRE et al., 2009 apud RAMPELOTTO, 2013). A Transparência, conforme definido em Brasil (2007), significa a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos. Essa característica no e-serviço permite o maior controle, por parte da sociedade, do andamento do serviço solicitado, tornando a alocação de recursos simultaneamente mais eficiente e mais democrática. Fazem parte do requisito Transparência a indicação do responsável pelos atos administrativos, o acompanhamento da situação/*status* do serviço e a divulgação de indicadores de satisfação (BRASIL, 2007).

Quanto à Transparência do Governo por meio de um portal, Pinho, Iglesias e Souza (2005) fizeram uma opção de ordem teórica/metodológica de não investigar o atendimento à Lei Complementar nº 101/2000, que trata da Responsabilidade Fiscal e das Contas Públicas (BRASIL, 2000d), partindo do pressuposto de que, por ser uma lei, já existe um compromisso por parte do Governo de expor suas contas na rede. A preocupação com a Transparência está relacionada com o que surge de mais espontâneo por iniciativa do próprio ente governamental, o que pode expressar o mais profundo compromisso com a *accountability* (PINHO; IGLESIAS; SOUZA, 2005).

A Transparência é um dos princípios da governança pública e as iniciativas que visam aperfeiçoar os mecanismos de Transparência de informações acerca da gestão são consideradas boas práticas de governança. De um modo geral, a Transparência deve caracterizar todas as atividades realizadas pelos gestores públicos, de maneira que os cidadãos tenham acesso e compreensão daquilo que os gestores governamentais têm realizado a partir do poder de representação que lhes foi confiado (CRUZ; SILVA; SANTOS, 2009).

2.3.2 Avaliação de efetividade proposta por Eschenfelder et al. (1997)

Eschenfelder et al. (1997) apresentam critérios adaptados do projeto desenvolvido pela iniciativa privada do Estado de Maryland/USA, mas que, segundo os autores, podem também ser direcionados à avaliação de sites institucionais: orientação do site, conteúdo, atualização, controle bibliográfico, serviços, correção e privacidade.

A **orientação do site** refere-se à disponibilização de informações detalhadas do próprio site, como a divulgação da visão, do objetivo, dos serviços e das informações oferecidas; a adequação ao público-alvo e a responsabilidade com as informações e os direitos autorais (ESCHENFELDER et al., 1997). Para os autores, a **atualização** abrange a presença da informação sobre a atualização em termos de conteúdo e tempo, enquanto o **controle bibliográfico** está relacionado à coerência entre a nomenclatura usada e o conteúdo a que se refere, considerando telas e cabeçalhos.

Os **serviços**, caso sejam oferecidos, relacionam-se com a adequação às necessidades dos usuários, os custos e os níveis de operacionalização (ESCHENFELDER, et al., 1997). Para analisar o aspecto da **correção**, são observadas as informações referentes às inconsistências temporárias, a precisão das fontes e das referências e os erros de digitação, ortografia ou gramática. No caso da **privacidade**, são critérios que envolvem o nível de informação proporcionada aos usuários sobre a política de privacidade adotada, em que nível o site provê os usuários de informação sobre a segurança em relação às informações repassadas e se o usuário pode trocar informação criptografada com o site.

Como já mencionado, para os fins desta pesquisa, definiu-se utilizar a dimensão conteúdo com os critérios sugeridos por Eschenfelder et al. (1997), em função da atenção que supostamente deva ter esse aspecto para a categoria de usuários respondentes desta pesquisa. Considerou-se também o fato de que essa dimensão está pouco contemplada no estudo de Rampelotto, Löbler e Visentini (2015).

Sendo assim, seguem critérios (indicadores) para investigar a efetividade da dimensão conteúdo de portais institucionais na perspectiva dos usuários, segundo Eschenfelder et al. (1997, p. 184):

- o conteúdo da página corresponde à missão institucional;
- o conteúdo e *links* correspondem às necessidades e expectativas do público;
- o conteúdo não apresenta sobreposição;
- a quantidade de conteúdo é equilibrada e significativa;
- são disponibilizadas referências e conteúdos completos;
- o conteúdo tem qualidade e motiva o usuário a visitá-lo regularmente;

a linguagem tem estilo claro e consistente e corresponde ao público-alvo;
 o conteúdo evita jargão, piadas, ofensas e bate-papos;
 o conteúdo é profissional e positivo;
 a linguagem é imparcial;
 o conteúdo está organizado com lógica e se antecipa às necessidades do usuário.

No cenário brasileiro, esse delineamento de critérios está na pauta das considerações de Brasil (2012a) quando se define a necessidade de existência do comprometimento que os órgãos públicos devem ter com relação a inúmeros aspectos na administração dos seus sítios. Entre esses aspectos, o documento faz referência à estruturação organizacional, que deve indicar claramente competências e atribuições, às funções de gestão, ao provimento de conteúdo e à infraestrutura tecnológica.

Considerando as referências apresentadas, o Quadro 1 resume as dimensões definidas para esta pesquisa, baseando-se nas conceituações apresentadas por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) e Eschenfelder et al. (1997).

Quadro 1 – Conceituação dos construtos

Construtos	Conceito
Maturidade	Estágio em que se encontra o sítio: informação, interação ou transação
Disponibilidade	Prontidão e velocidade de acesso
Facilidade de uso	Clareza, desenho, linguagem, navegabilidade, caminhos e alternativas de acesso
Confiabilidade	Segurança da informação e políticas de privacidade
Acessibilidade e Transparência	Acesso de pessoas com necessidades especiais e controle social (<i>accountability</i>)
Conteúdo	Autoridade, metadados, correção, objetividade

Fonte: Adaptação de Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) e Eschenfelder et al. (1997)

Caracterizado o contexto do tema, destaca-se que, muito embora sejam evidentes os benefícios que a sociedade pode ter com essa nova forma de relacionamento e comunicação com os órgãos públicos, percebe-se que a atenção ainda está voltada para questões básicas, que vão desde a compreensão sobre o que é e-Gov e como deve ser praticado, de modo que o foco ainda está em regulamentações e requisitos de uma prática iniciante e cujos objetivos mais complexos esperam por consolidação. Entretanto, é possível compreender essas limitações como parte de um fenômeno, que é, antes de tudo, social, cultural e político, devendo estar, portanto, em constante renovação e, em consequência disso, em constante avaliação e discussão.

3 MÉTODO

Este capítulo apresenta os procedimentos metodológicos que foram utilizados para viabilizar o desenvolvimento desta pesquisa. O tipo de pesquisa, a construção dos instrumentos, o pré-teste, a coleta de dados, a população e a amostra e as análises de dados realizadas para alcançar os objetivos propostos estão definidos nas subseções a seguir.

3.1 TIPO DE PESQUISA

Esta pesquisa se configura com base em uma abordagem descritiva de corte transversal único, tendo em vista seu objetivo geral, que foi descrever a percepção dos acadêmicos sobre o Portal da Universidade Federal de Santa Maria (Portal UFSM). Cooper e Schindler (2003) entendem como um estudo descritivo aquele que pode ser simples ou complexo, exigindo tantas habilidades de pesquisa quanto um estudo causal. Hair Jr. et al. (2005) definem os planos de pesquisa descritiva como estruturados e elaborados com o fim específico de medir características de determinada questão a ser investigada. No presente caso, as características consideradas envolveram níveis de Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade, Transparência e Conteúdo do Portal UFSM.

A pesquisa seguiu dois tipos de abordagem, uma qualitativa, que utilizou entrevistas semiestruturadas, análise documental e observação pessoal, e outra quantitativa, do tipo *survey*, executada a partir de um questionário. No primeiro caso, o objetivo foi analisar o Portal UFSM; no segundo, identificar o perfil dos respondentes e a sua percepção sobre o Portal, considerando sua Maturidade, sua Disponibilidade, sua Facilidade de Uso, sua Confiabilidade, sua Acessibilidade, sua Transparência e seu Conteúdo. No entendimento de Hair Jr. et al. (2005), os dados quantitativos são mensurações em que números são usados para representar as propriedades de algo e os dados são registrados diretamente com números; portanto, prestam-se para uma análise do tipo estatística.

3.2 CONSTRUÇÃO DOS INSTRUMENTOS

Foram construídos dois instrumentos para a coleta de dados deste estudo, um roteiro para as entrevistas semiestruturadas e um questionário para o levantamento do tipo *survey*.

As entrevistas tiveram por finalidade atender ao primeiro objetivo específico de apresentar o Portal UFSM. A primeira etapa para a elaboração dos instrumentos consistiu na seleção de parâmetros para as questões das entrevistas. Assim, com base na revisão teórica e nas discussões de Brasil (2012a), que oferece, aos órgãos do Governo Federal, recomendações de boas práticas na área digital, foram construídas as questões que contemplam o roteiro de entrevista.

Uma entrevista ocorre quando o pesquisador “fala” diretamente com o respondente, fazendo perguntas e registrando as respostas, as quais podem variar de não estruturadas a altamente estruturadas (HAIR JR. et al. 2005). Essas modalidades de entrevistas estão relacionadas à sequência dada aos questionamentos e à flexibilidade para incluir, alterar ou excluir questionamentos. No caso deste estudo, optou-se pela entrevista semiestruturada. De acordo com Hair Jr. et al. (2005), esse tipo de entrevista tem uma estrutura e orientação geral, mas permite muita flexibilidade para incluir perguntas não estruturadas.

Dessa forma, elaboraram-se dois conjuntos de questões (Apêndices A e B), um para cada entrevistado, considerando as suas áreas de atuação e a possibilidade de serem geradas informações que correspondessem ao objetivo proposto.

As áreas diretamente relacionadas ao objeto investigado, Tecnologia da Informação (TI) e Comunicação Social, conduziram à definição de entrevistar um especialista em TI, lotado no Centro de Processamento de Dados (CPD), e outro especialista em Comunicação Social, lotado na Coordenadoria de Comunicação Social (CCS). A participação destes no grupo de trabalho que atua na gestão e manutenção do Portal também foi um fator determinante para essa escolha.

As entrevistas foram organizadas em quatro blocos de questões. O primeiro bloco contemplava questões que evidenciavam a especificidade dos cargos frente ao Portal: com o tema “gestão e conteúdo” para a CCS (11 perguntas), e “gestão, conteúdo e funcionalidades” para o CDP (16 perguntas). Os demais blocos foram semelhantes para os dois respondentes e abarcaram as seguintes temáticas: relação com os acadêmicos (7 perguntas), pontos fortes e pontos fracos do Portal (questão livre) e perfil dos respondentes (7 itens).

A elaboração do questionário, segundo Hair Jr. et al. (2005), implica atenção principalmente com o formato das questões (ordem, redação, agrupamento e extensão). O instrumento de pesquisa foi respondido pelos acadêmicos e teve a seguinte composição: além das informações iniciais exigidas pelo sistema de questionários, contendo a descrição da pesquisa e as instruções do questionário, foram solicitados dados do perfil dos respondentes (centro, curso, turno, ingresso, idade e sexo) cujo teor consta dos arquivos institucionais. Foi

necessária a devida autorização do órgão competente para a manipulação dos arquivos pelo CPD, os quais foram inseridos na planilha final dos resultados para posterior análise.

As demais questões do perfil dos respondentes estavam relacionadas ao local de onde acessa a *internet*, à frequência com que acessa a *internet*, à frequência com que acessa o Portal UFSM e aos cinco conteúdos mais acessados pelo usuário. Para a definição das alternativas de conteúdos, foi realizada uma inspeção do Portal, a fim de identificar as classificações utilizadas.

Hair Jr. et al. (2005) consideram, ainda, que a clareza do problema e dos objetivos são pré-requisitos para a criação de questionários. Dessa forma, o problema desta pesquisa – “qual é a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM?” – bem como as referências que embasam tal discussão foram o ponto de partida para adequar as variáveis utilizadas por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) e Eschenfelder et al. (1997) ao contexto da instituição alvo deste estudo e aos propósitos desta investigação.

O Quadro 2 apresenta as variáveis que integraram a composição de cada um dos construtos definidos para verificar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM e destaca a palavra utilizada para representar cada variável e os estudos de referência para a construção de cada medida.

A seção 2 do questionário compreende aos indicadores para avaliar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM, a qual foi composta por 32 variáveis, agrupadas pelos construtos: Maturidade (questões de 1 a 6), Disponibilidade (questões de 7 a 9), Facilidade de Uso (questões de 10 a 19), Confiabilidade (questões de 20 a 22), Acessibilidade e Transparência (questões de 23 a 25) e Conteúdo (questões de 26 a 32).

Para responder ao questionário composto por afirmações relacionadas ao Portal da UFSM na *internet*, o respondente deveria indicar o seu grau de concordância com afirmativas apresentadas, por meio de uma escala de 1 a 7, em que o número 1 indica total discordância e o número 7, total concordância com a questão. Essa é uma escala do tipo Likert, definida por Malhotra (2006) como uma técnica de escalonamento não comparativa, também chamada escala monádica, posto que um objeto é avaliado de cada vez, não havendo comparação entre um objeto e outro.

Quadro 2 – Composição inicial das variáveis

(continua)

Nome	Variável	Referência
Maturidade		
Atendimento	1. Encontro no Portal da UFSM, informações básicas relacionadas ao atendimento no diversos setores da instituição; tais como: horários, localização, contato, etc.	Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)
Serviços	2. A UFSM divulga uma Carta de Serviços com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade.	
Pesquisas	3. Consigo realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana, via Portal UFSM.	
Assuntos	4. Consigo resolver todos os meus assuntos com a UFSM por meio do Portal UFSM na <i>internet</i> .	
Contato	5. Os meios de contato do Portal UFSM permitem-me ser ouvido, encaminhar sugestões ou reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório em tempo adequado às minhas demandas.	
Dúvidas	6. Consigo esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações e executar serviços disponíveis no Portal UFSM.	
Disponibilidade		
Disponibilidade	7. As informações estão disponíveis no Portal UFSM para acesso a qualquer hora e dia da semana (24 x 7).	Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)
Velocidade	8. A velocidade de carregamento das páginas do Portal UFSM para acesso às informações e aos serviços é satisfatória. As páginas abrem rapidamente.	
Facilidade	9. Consigo baixar arquivos e/ou programas (fazer <i>downloads</i>) com facilidade no Portal UFSM.	

Quadro 2 – Composição inicial das variáveis

(continuação)

Facilidade de uso		
Clareza	10. A página inicial do Portal UFSM deixa claro seus objetivos e as informações e os serviços nele disponíveis.	Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)
Estrutura	11. A estrutura do Portal, considerando-se o agrupamento de informações e serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.	
Utilidade	12. As informações e os serviços que mais utilizo estão destacados na página inicial do Portal UFSM.	
<i>Links</i>	13. Os <i>links</i> do Portal para baixar arquivos e/ou programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.	
Ferramentas busca	14. A ferramenta de busca existente no Portal UFSM facilita a localização de informações e serviços.	
Adequação	15. As informações contidas na página inicial são importantes e adequadas para uma boa navegação no Portal UFSM.	
Outros Portais	16. Consigo encontrar informações e serviços por meio da página inicial, sem recorrer a outros portais de busca.	
Autonomia	17. Tenho total controle da navegação do Portal UFSM, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.	
Atrativo	18. O desenho do Portal UFSM (interface) é atrativo.	
Compreensão	19. A linguagem utilizada no Portal é clara, objetiva e de fácil compreensão.	
Confiabilidade		
Atualizadas	20. As informações disponibilizadas no Portal estão atualizadas.	Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)
Seguro informações	21. Sinto-me seguro consultando informações no Portal UFSM na <i>internet</i> .	
Seguro serviços	22. Sinto-me seguro executando serviços por meio do Portal UFSM na <i>internet</i> .	

Quadro 2 – Composição inicial das variáveis

(conclusão)

Acessibilidade e Transparência		
Acessibilidade	23. Encontro, no Portal, selo ou identificação específica que determina o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.	Rampelotto, Löbler e Visentini (2015)
Satisfação	24. A UFSM utiliza o Portal para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos.	
Recursos públicos	25. Por meio do Portal, consigo acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos da UFSM.	
Conteúdo		
Fontes informação	26. Existem <i>links</i> no Portal UFSM para outras fontes de informação sobre os assuntos de meu interesse.	Eschenfelder et al. (1997)
Missão	27. A missão do Portal é descrita estando apropriada à missão geral da instituição.	
Atualizações	28. As datas das últimas atualizações de conteúdo do Portal são facilmente encontradas.	
Menus nomeados	29. As páginas secundárias do Portal estão nomeadas adequadamente nos menus da página inicial.	
Precisão	30. Está claro quem tem a precisão das informações apresentadas no Portal UFSM.	
Legitimidade	31. Existe um meio de verificar a legitimidade das páginas (telefones e/ou endereços) que possibilite estabelecer contato para maiores informações (além de e-mail).	
Linguagem	32. A linguagem não mostra preconceito racial, social, cultural, político, comercial ou outro.	

Fonte: Autora.

3.2.1 Pré-teste do questionário

De acordo com Hair Jr. et al. (2005), nenhum questionário deve ser administrado antes que o pesquisador observe a exatidão e a coerência das respostas. No caso deste estudo, o questionário criado para avaliar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM foi

resultado da adaptação do modelo validado por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) acrescido de questões baseadas na dimensão Conteúdo conforme definições de Eschenfelder et al. (1997).

Desse modo, foram realizadas as devidas adaptações às características e às necessidades do objeto desta pesquisa. A fim de revisar a coerência das questões a serem aplicadas, buscou-se a avaliação por especialistas, os quais fizeram suas sugestões de adaptações com o intuito de dar maior clareza ao instrumento.

Posteriormente, o questionário passou por um pré-teste realizado com seis acadêmicos. A estratégia para definição desses respondentes foi a da conveniência, uma vez que só foram convidados acadêmicos pertencentes à mesma unidade de ensino em que trabalha a autora da pesquisa. Dessa forma, foram abordados alunos de graduação, na modalidade presencial, conforme os requisitos desta pesquisa, com ano de ingresso anterior ao ano de 2014, observando respondentes com o perfil alinhado às definições do público da pesquisa.

Os respondentes leram e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), o qual dava ciência dos propósitos da pesquisa e os alunos indicavam seu consentimento em participar do processo. A aplicação do pré-teste ocorreu no período de 30 de setembro a 07 de outubro de 2015, de forma presencial, e teve o intuito de verificar a adequação das questões e do questionário.

Após a etapa de definição dos participantes, passou-se ao processo de aplicação do pré-teste, constituído de três momentos diferenciados. Inicialmente, foi explicado aos colaboradores qual o objetivo de sua participação, feita a colocação de que poderiam manifestar-se em caso de dúvida, em qualquer momento que julgassem necessário e que, após o término do preenchimento do instrumento, deveriam responder algumas questões, a fim de colaborar para a sua adequação. Os respondentes também foram informados que o tempo necessário para o preenchimento do questionário na forma impressa e presencial era entre 10 e 12 minutos.

Após o término das questões, foram realizados questionamentos predefinidos acerca da compreensão das questões, das dúvidas de preenchimento, entre outros aspectos referentes à estrutura do questionário, além de ser disponibilizado espaço para considerações espontâneas.

Os resultados mostraram que todos entenderam o propósito da pesquisa e que nenhuma pergunta estaria fora do contexto desta. No que se referente aos termos utilizados, todos os respondentes perguntaram o que deveriam informar na questão 6, ao serem interrogados sobre a “habilitação” de seu curso. Assim, observou-se que, caso essa

informação fosse essencial, seria uma das informações disponibilizadas pela instituição, não sendo necessário incluí-la no questionário.

A questão sobre faixa etária, da forma como foi apresentada, foi apontada como confusa por um respondente. Por ser considerada relevante, foi mantida, entretanto, a coleta dessa informação não constou do questionário, tendo origem nos dados institucionais fornecidos pelo CPD.

Em função de vários questionamentos referentes à opção “outros/quais”, na questão sobre o “Local de onde acessa à *internet*”, foi realizada por sugestões dos colaboradores, a substituição por “dispositivos móveis (ex.: celular)”. Depois de realizados os ajustes considerados apropriados, foi então formatada a versão definitiva, cuja aplicação será relatada na próxima seção.

3.3 COLETA DE DADOS

A pesquisa *survey*, segundo Hair Jr. et al. (2005, p. 157), “[...] é um procedimento para coleta de dados primários que vão desde crenças, opiniões, atitudes e estilos de vida até informações gerais sobre a experiência do indivíduo” e, ainda segundo o autor, serve aos estudos que exigem uma quantidade relativamente grande de dados. Nesse sentido, a população e a amostra apresentadas nas seções seguintes confirmam essa adequação.

Com base na classificação de Hair Jr. et al. (2005), o instrumento utilizado pode ser definido como um questionário autoadministrado (Apêndice C), uma vez que foi respondido sem a presença do pesquisador. Considerou-se possível a utilização dessa técnica em razão da suposição de que o respondente teria conhecimento e motivação para completá-lo sozinho (HAIR JR. et al., 2005). Sendo assim, a elaboração das questões, em termos de conteúdo e formato, foram pautadas pela clareza e pela objetividade para serem inseridas no Sistema de Questionários do Portal do Aluno da UFSM.

A inserção do instrumento no Sistema de Questionários foi viabilizada pelo CPD, cujos especialistas forneceram as orientações necessárias para as configurações das questões. A instituição possui um sistema próprio para aplicação de pesquisas com o seu público interno. A fim de que fosse preservada a identidade dos respondentes, em nenhum momento eles foram identificados.

A partir do delineamento da pesquisa, que compreendeu dois tipos de abordagem, uma qualitativa e outra quantitativa, a coleta de dados ocorreu mediante análise documental, observação pessoal, entrevistas semiestruturadas e levantamento *survey*, conforme Quadro 3.

Quadro 3 – Tipos de abordagem e coleta de dados

Tipo de abordagem	Técnica de coleta de dados	Objetivo
Abordagem qualitativa	Análise documental Entrevistas semiestruturadas Observação pessoal	Descrever a trajetória do Portal UFSM
Abordagem quantitativa	Levantamento <i>survey</i> (questionário)	Descrever o perfil dos respondentes do questionário; verificar a percepção dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM.

Fonte: Autora.

De acordo com Malhotra (2006), a pesquisa qualitativa desenvolve uma compreensão inicial do problema, diferentemente da pesquisa quantitativa, que recomenda uma ação. Nessa perspectiva, a trajetória e a evolução do Portal UFSM foi construída a partir dos dados provenientes da análise documental e entrevistas. A pesquisa documental e de conteúdo do Portal UFSM, baseada nas proposições de Silveira et al. (2015), permitiu identificar fatores de destaque à medida que a instituição implementava o seu portal institucional na *internet*. Os registros institucionais que documentaram as versões do Portal foram uma das fontes para coleta de dados desta fase da pesquisa. Nesse sentido, destacam-se documentos disponibilizados pelo CPD, os quais registram as versões iniciais do Portal UFSM.

Para esclarecer alguns aspectos e embasar a descrição do Portal UFSM, foram realizadas **entrevistas**, cuja concretização se deu a partir do contato pessoal com os participantes e a gravação do áudio de suas falas. Para a gravação do áudio, foi solicitada a prévia permissão do entrevistado (HAIR JR. et al., 2005). A partir da identificação e da definição de dois servidores, cujas funções estão diretamente relacionadas ao uso da ferramenta investigada, procedeu-se o contato telefônico com a finalidade de conhecer o seu interesse em colaborar. Frente à pronta aceitação e disponibilidade de ambos, foram agendadas as entrevistas.

Primeiramente, no dia 17 de setembro, foi entrevistado o E1, representando a área de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), e, em um segundo momento, no dia 18 do mesmo mês, foi realizada a entrevista com o entrevistado E2, representando a área de Comunicação. A partir das informações contidas nas falas dos entrevistados, foi possível

identificar o contexto atual e a evolução na utilização da ferramenta pela instituição. A coleta dos dados foi realizada pela autora desse estudo no próprio local de trabalho dos entrevistados. As falas gravadas em áudio foram posteriormente transcritas e utilizadas para compor o texto que descreve o Portal UFSM.

Para analisar a página inicial do site da UFSM, em suas versões anteriores e atual, foram utilizados dois tipos de procedimentos, a pesquisa documental e a observação pessoal. É válido enfatizar que não foram estabelecidos requisitos técnicos para a observação da página inicial do Portal, uma vez que o objetivo não foi centrado em uma investigação técnica. Os resultados tiveram origem em Silveira et al. (2014) e nas entrevistas com servidor representando o setor de TIC da UFSM, ambos complementados e/ou confrontados com a observação pessoal da pesquisadora, subsidiada pela revisão teórica.

Quanto à etapa de inspeção do conteúdo da página inicial do Portal UFSM, na versão atual, inaugurada em 2014, foi utilizada a observação pessoal, que é quando “[...] um pesquisador observa o comportamento observador não procura controlar ou manipular o fenômeno que está sendo observado” (MALHOTRA, 2006, p. 199).

A operacionalização da fase quantitativa desta pesquisa deu-se por meio da coleta de informações junto a acadêmicos da UFSM. Para o levantamento *survey*, definiu-se como meio de distribuição o Sistema de Questionários do Portal do Aluno da UFSM, gerenciado pela Pró-Reitoria de Graduação (Prograd) e pelo Departamento de Registro e Controle Acadêmico (Derca), com o apoio do CPD e disponibilizado aos acadêmicos via *web*.

Assim, foi solicitada formalmente a participação do CPD, o qual se prontificou a colaborar posto que os resultados produzidos por esta investigação estão diretamente ligados às funções desempenhadas pelo setor dentro da Universidade. Em um primeiro momento, o sistema foi liberado para que os pesquisadores insiram as perguntas no sistema, bem como, definam a estrutura de apresentação do formulário eletrônico de coleta de dados. A partir dessa ação e da definição dos critérios de seleção dos possíveis respondentes, o próprio CPD enviou, por e-mail, um *link* para os acadêmicos, convidando-os a participarem da pesquisa. Assim, os estudantes puderam optar por acessar ou não o Sistema de Questionário disponível no Portal do Aluno e responder ao questionário. A coleta de dados ocorreu no período de 15 de outubro a 6 de novembro de 2015, momento em que o questionário esteve disponível aos alunos para que os interessados pudessem participar da pesquisa. Para mobilizar o público-alvo a responder às questões, foi divulgada notícia no Portal UFSM convidando todos os acadêmicos a colaborarem. Os resultados foram processados pelo CPD e exportados no formato de planilha eletrônica, possibilitando que passassem por tratamento estatístico.

Para compor a descrição do perfil dos respondentes foram utilizados dados institucionais. A coleta foi solicitada ao setor que administra as bases de dados da instituição e teve por objetivo atender às seguintes variáveis para descrever o perfil dos respondentes: centro de ensino, curso de graduação, turno de frequência às aulas, ano de ingresso no atual curso de graduação, idade e sexo.

3.4 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O objeto de investigação desta pesquisa teve como potenciais usuários quaisquer cidadãos, sejam brasileiros ou estrangeiros, interessados nos serviços de ensino, pesquisa ou extensão da UFSM. Sendo assim, o universo desses usuários torna-se inestimável. Entretanto, frente aos propósitos e à problemática deste estudo, foi considerada como população da pesquisa os alunos matriculados na instituição no segundo semestre de 2015. A delimitação em um público-alvo atendeu a duas circunstâncias: a viabilidade de coleta de dados e os objetivos da investigação.

Dessa forma, o grupo relevante para a pesquisa compreendeu aos alunos de graduação, na modalidade presencial de todos os *campi* da UFSM, que tenham ingressado na instituição antes de 2014 (incluindo esse ano). Foram desconsiderados os alunos ingressantes em 2015, pois buscava-se respondentes que já tivessem tido alguma experiência com a ferramenta analisada.

Para a aplicação da pesquisa, não foi calculada a amostra, visto que o Sistema de Questionários da Universidade permitia que este fosse enviado a toda a população da pesquisa, ou seja, aos possíveis respondentes. Portanto, a abrangência da coleta de dados no levantamento *survey*, compreendeu 1.054 questionários respondidos, tendo sido considerados 1.037. As exclusões deram-se em função de que, após o refinamento da base, foram identificados 17 respondentes cujas respostas estavam idênticas para todos os indicadores.

Para fins de comprovação de que o tamanho da amostra constitui um número representativo de resultados, realizou-se o cálculo amostral a partir da população-alvo de 13.627 acadêmicos. A amostragem foi não-probabilística, tendo em vista que o questionário foi enviado para toda a população, que teria a possibilidade de não acessá-lo e desconsiderar o convite recebido (MALHOTRA, 2006). O total de resultados válidos retornados foi de 1.037 questionários respondidos e considerados. Sendo assim, utilizou-se o cálculo amostral para uma população finita, visto que a população estudada (13.627 alunos) é relativamente pequena e a amostra considerada ($n = 1.037$ alunos) é maior do que 5% da população.

Considerou-se um erro amostral de 5%, nível de significância de 99%, com isso, a amostra mínima necessária seria de 633 resultados. Portanto, os questionários obtidos e analisados representam uma amostra significativa.

3.5 PROCEDIMENTOS PARA AS ANÁLISES DOS DADOS

“Os dados tornam-se conhecimento somente depois de a análise ter identificado um conjunto de descrições e relações úteis na tomada de decisão (HAIR JR. et al, 2005, p. 282)”. Nesse sentido, foram buscados os conhecimentos acerca da evolução do Portal UFSM, do perfil dos acadêmicos respondentes da pesquisa e da perspectiva dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM.

Para coletar dados sobre o histórico e a evolução do Portal na *internet*, foram utilizadas duas entrevistas semiestruturadas aplicadas a dois servidores da UFSM, conforme relatado em seção anterior. Os procedimentos para análise desses dados foram transcrever, de forma direta, a fala dos participantes, partindo da gravação realizada no momento da conversa. Desse modo, foi possível realizar a interpretação das informações e editar o conteúdo respeitando os objetivos propostos de descrever o histórico e a evolução do Portal UFSM. Ainda, as informações obtidas nas entrevistas foram confrontadas com as observações realizadas no Portal.

O perfil dos respondentes e a percepção dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM foram descritas a partir dos dados coletados no levantamento *survey*. A análise dos dados esteve constituída pelos procedimentos de testes de estatística descritiva, análise fatorial e testes paramétricos realizados com o auxílio do *software SPSS*.

Em um primeiro momento, os dados foram analisados por meio de técnicas de estatísticas descritiva, sendo observadas as tabelas de frequência, média, moda, mediana e desvio-padrão das variáveis. De acordo com Malhotra (2006, p. 417), “[...] o objetivo da análise de dados é viabilizar a exploração do problema que a pesquisa visa discutir”. Dessa forma, para que a análise dos dados servisse à descrição do perfil dos respondentes, foram utilizadas tabelas de frequência referentes à idade, ao sexo, ao ano de ingresso na instituição e ao centro de ensino do curso frequentado pelos respondentes.

No caso da distribuição de frequência, segundo Hair Jr. et al. (2005), é possível visualizar o número de respostas associadas aos valores obtidos para cada variável, o que, nesta pesquisa, está demonstrado em tabelas de frequência na seção dos resultados.

Além da média, estão entre as estatísticas associadas a distribuições de frequência e que foram utilizadas nesta análise a moda e a mediana (MALHOTRA, 2006). “A moda é o valor que ocorre com maior frequência. Representa o pico da distribuição, [...] enquanto “a moda é o valor que mais ocorre na distribuição amostral” (MALHOTRA, 2006, p. 434). No caso da mediana, sua utilização foi embasada no fato de que, “quando há valores extremos nos dados, a média não é uma boa medida de tendência central; convém trabalhar tanto com a média quanto com a mediana” (MALHOTRA, 2006, p. 434). Finalizando as estatísticas de frequência, foram analisados os dados que permitiram conhecer a dispersão dos valores encontrados, ou seja, o desvio-padrão, valor correspondente à diferença entre a média e um valor observado (MALHOTRA, 2006).

Em um segundo momento, foi analisado o modelo da pesquisa apresentado por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) e também os critérios apresentados por Eschenfelder et al. (1997). o que levou à definição pela utilização da análise fatorial. Malhotra (2006, p. 548) define análise fatorial como “[...] um nome genérico que denota uma classe de procedimentos utilizados essencialmente para redução e resumo de dados”. Entre as três circunstâncias apontadas pelo autor para a aplicação desse tipo de análise, está a que se identifica ao caso deste estudo, qual seja, identificar dimensões latentes ou fatores que explicam as correlações entre um conjunto de variáveis (MALHOTRA, 2006). A partir dessa análise, foram realizados testes paramétricos para análise dos grupos, com base nos fatores. Ao ponderar as justificativas para a escolha do procedimento adequado neste estudo, os fatores tamanho da amostra e uso de escala intervalar apontaram para a adequação à estatística paramétrica (HAIR JR. et al., 2005), visto que “Os testes paramétricos fornecem inferências para fazermos afirmações sobre médias de populações relacionadas” (MALHOTRA, 2006, p. 448).

Para avaliar as diferenças de percepção entre os acadêmicos pertencentes a diferentes grupos definidos a partir das variáveis utilizadas, foram utilizados os testes de diferenças em médias desses grupos, visto que, para Hair Jr. et al. (2005, p. 296), “[...] uma das questões mais frequentemente examinadas na pesquisa em administração é se as médias de dois grupos de respondentes quanto a alguma atitude ou comportamento, são significativamente diferentes”.

Portanto, por meio do Teste T de amostras independentes e Teste Anova, foi observado se havia diferença de opinião entre os acadêmicos, agrupando-os por idade, ano de ingresso, sexo, centro de ensino e frequência com que acessam o Portal da UFSM. O teste T foi utilizado por ser uma técnica estatística univariada, realizada a partir de dados métricos para amostras independentes (MALHOTRA, 2006).

As variáveis sexo e ano de ingresso foram examinadas pelo Teste T, o qual, segundo Hair Jr. et al. (2005, p. 296), “[...] avalia se as diferenças observadas entre as médias de duas amostras ocorreram por acaso ou se houve uma diferença verdadeira”.

No que se refere à frequência com que acessam o portal, ao centro de ensino a que pertencem seus cursos e à idade no momento da coleta de dados, os dados foram examinados utilizando-se o Reste Anova. Para este caso, o conceito apresentado por Hair Jr. et al. (2005), embasou esta análise de variância para as variáveis já mencionadas. Segundo os autores (2005, p. 297), “A ANOVA é usada para avaliar as diferenças estatísticas entre as médias de dois ou mais grupos”.

4 RESULTADOS

Neste capítulo, são apresentados os resultados da pesquisa, iniciando com os resultados que possibilitaram apresentar o Portal da Universidade Federal de Santa Maria (Portal UFSM), a partir dos dados obtidos nas entrevistas, na análise documental e na observação pessoal, contextualizando essa iniciativa ao longo do tempo. A descrição do perfil dos respondentes é apresentada na sequência, originado das primeiras dez questões do questionário *online*.

A seção da análise estatística descritiva traz as médias e os desvios-padrão das variáveis que compõem os construtos Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência e conteúdo definidos para investigar a percepção dos acadêmicos.

Na sequência, é discutida a existência ou não de diferenças de avaliação dos respondentes com base nas variáveis frequência com que acessa o portal, centro de ensino e idade dos respondentes, em que foram aplicados testes para avaliar diferenças estatísticas entre as médias de dois ou mais grupos.

As proposições teóricas de Rampelotto, Löbner e Visentini (2015) e Eschenfelder et al. (1997) configuraram-se nas bases conceituais para a análise de dados e evidências deste estudo, visto que nortearam a sistemática de coleta de dados.

4.1 PORTAL DA UFSM

A fim de conhecer essa prática na UFSM, realizaram-se entrevistas com representantes dos setores gestores do portal, sendo E1 o entrevistado lotado na Coordenadoria de Comunicação (CC) e E2, um servidor do Centro de Processamento de Dados (CPD). Ao ser questionado sobre o objetivo principal do Portal, E1 afirma que “[...] *é a comunicação, tanto com o público interno da instituição, para que o pessoal conheça, saiba sobre o que está sendo produzido na instituição, tanto em termos de eventos, ensino, pesquisa ou extensão*”. No mesmo sentido, E2 afirma “[...] *que o principal benefício é servir como uma ferramenta de comunicação; hoje, se não tivéssemos o site seria muito difícil conseguir informações sobre a Universidade*”. “*A Universidade entende que o público deve conhecer o que está acontecendo e sendo produzido pela comunidade acadêmica*” (E1).

Conforme Silveira et al. (2014), o histórico da evolução do Portal conta com cinco versões desde sua inauguração em 1999. A primeira versão foi de 1999 a 2001; a segunda, de

2002 a 2010; a terceira, de 2010 a 2011 e a quarta, de 2011 a 2014. Em 2014, houve a última reformulação que vigora até os dias de hoje.

Chama-se a atenção para o lançamento do Programa Sociedade da Informação no Brasil (BRASIL, 2000c), que analisou experiências as quais viabilizaram a formalização dos primeiros passos do Governo brasileiro na *internet*. Pode-se dizer, portanto, que a UFSM, em 1999, utilizou essa ferramenta num contexto de vanguarda, uma vez que todos os parâmetros para desenvolver qualquer tipo de atividade em meios virtuais ainda estavam sendo construídos.

Por outro lado, na oferta de serviços por meio eletrônico, o Brasil já estava em situação de destaque. Para trazer essa iniciativa ao contexto dessa área na época, pode-se referir ao ano de 1997, quando a Receita Federal apresentou um projeto pioneiro, que foi o lançamento do Receitanet, programa que possibilitou aos cidadãos encaminharem suas declarações de rendimentos através da *internet* (BRASIL, 1997).

Ao ser questionado sobre o domínio do Portal UFSM, E2 declarou que

O domínio usado para acessar o site da UFSM é ufsm.br, que é um domínio que existe desde 1995 e continua registrado para a Universidade; domínios antigos de instituições de ensino permanecem na forma original. Nas primeiras iniciativas das instituições de ensino na internet, foi optado pelo domínio apenas .br, a exemplo de usp.br,ufrgs.br; a partir de 2003 ou 2004 a Register.br impediu a criação de domínios .br para esse tipo de instituição devendo ser adotado edu.br para domínio de instituições de ensino; as mais novas a exemplo da unipampa.edu.br, iffarroupilha.edu.br.

Ao principiar a apresentação dos resultados deste estudo e face às características do objeto envolvido nesta pesquisa, vale destacar que, ao interpretar os dados obtidos, é necessário compreender o caráter efêmero desses resultados (VILELLA, 2003). De acordo com Vilella (2003, p. 19), “de fato, a avaliação de *websites* é tarefa árdua, com resultados que se deterioram facilmente com o tempo, uma vez que os mesmos têm, por característica de sua natureza, a constante adequação”.

Dadas as considerações iniciais acerca do objeto avaliado pelos acadêmicos, passa-se à exposição dos levantamentos que apresentam o Portal UFSM.

4.1.1 Primeira versão do Portal UFSM

Por meio da observação, foi possível verificar os seguintes aspectos da imagem da tela da página inicial dessa versão (Figura 1): o conjunto de informações reunidas na seção

“Destaques Atuais” apresenta um formato de iniciativa generalista, agregando informações e serviços mais direcionados para as necessidades da administração central.

Figura 1 – Imagem da tela inicial da primeira versão do site da UFSM



Fonte: (SILVEIRA et al., 2014).

Outros aspectos a salientar são a seção do serviço “Fale Conosco” e a ferramenta de “Busca” que, de acordo com Brasil (2010), são elementos que devem fazer parte da “estrutura de informação mínima” de um site institucional.

No contexto da tecnologia em que essa versão esteve inserida, a *internet* ainda apresentava dificuldades que demandavam maior grau de intimidade com redes eletrônicas e a informação era dispersa e heterogênea (BRASIL, 2000c).

Considerarmos, portanto, o entendimento de Rover et al. (2010, p. 13) de que, “[...] o Governo Eletrônico tem como objetivo transformar a relação entre os governos, cidadãos e

empresas, sobretudo em termos da agilidade e da Transparência dos processos”, pode-se inferir que, com essa primeira iniciativa, a UFSM estava dando início a possibilidades de mudanças significativas nas relações institucionais por meios virtuais.

4.1.2 Segunda versão do Portal UFSM

No ano de 2002, a UFSM lançou uma nova versão para o seu portal eletrônico (Figura 2), a qual vigorou até 2010 (SILVEIRA et al., 2014). De acordo com Silveira et al. (2014), ao longo de oito anos esta versão sofreu poucas alterações, tanto visuais quanto de conteúdo.

Como resultado da observação da página inicial do Portal, identificou-se forte ênfase na divulgação da estrutura organizacional da instituição. Ainda no que se refere às informações constantes na página inicial, observou-se a criação dos grupos Notícias, Editais, Licitações e Eventos. De acordo com Brasil (2012a), as informações relevantes, entre as quais se pode incluir os referidos grupos, devem apresentar-se destacadas com acesso facilitado, identificadas e separadas em seções, constituindo, assim, uma das principais características relacionadas à organização da informação de um site.

Da mesma forma, a função Dúvidas e Sugestões, que coloca o usuário em contato com os responsáveis do sítio, serviço ou informação, atendia a um dos itens da estrutura de informação mínima definidos posteriormente por Brasil (2012a). “Essas seções do sítio são regulamentadas pela Resolução nº 7 e pelo Decreto nº 6.932/2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão” (BRASIL, 2012, p. 38).

Figura 2 – Imagem da página inicial do Portal UFSM (de 2002 a 2010)

UFSM
Universidade Federal de Santa Maria

Bibliotecas da UFSM **Peies e Vestibular** **Histórico e Fundador** **Antivírus e Downloads** **Visita Virtual** **Dúvidas e Sugestões**

Documentos Oficiais
PDI - UFSM
Catálogo Geral
Calendário Letivo
Diversos
Ementário/Programas
Estatuto UFSM
Informativos DCF
Prestação de Contas

Administração
Gabinete do Reitor
Pró-Reitorias
Prefeitura Universitária
Órgãos Executivos
Órgãos Suplementares
Unidades Universitárias
Ensino Médio e Tecnol.

Cursos
Graduação
Pós-graduação
Médio e Tecnológico

Especiais
Ex-Alunos
Pecatórios
Pecatórios 2001- IR
Pecatórios 2002- IR
Declaração de Bens

Endereço Postal
Faixa de Camobi, Km 9
Campus Universitário
Santa Maria - RS
97105-900

Notícias [mais notícias](#)

- Clube de Línguas abre inscrições:
- Pesquisadoras de avestruzes participam de simpósio em Campo Grande
- Amanhã é o último dia para confirmação de vaga em 4ª chamada na UFSM
- Novos horários de exposições no Planetário

Editais - Arquivos PDF [mais editais](#)

23/03 - Edital n. 021, de 23 de março de 2004, Prorroga Inscrição ao Curso de Pós-Graduação em Clínica Médica e Cirúrgica de Pequenos Animais

22/03 - Resultado dos classificados no Pós-Graduação em Laboratório Clínico II, em nível de Especialização, conforme o Edital n. 011, de 16 de fevereiro de 2004

22/03 - Edital n. 020, de 22 de março de 2004, Remanejamento do PEIES/2003 e Vestibular/2004

Licitações [mais licitações](#)

25/03 - Concorrência: 013/2004: Aquisição de medicamentos para Farmácia Escola/UFSM.

25/03 - Concorrência: 040/2004 - Aquisição de marcapassos cardíacos.

25/03 - Concorrência: 043/2004 - Aquisição de reagentes de bioquímica, imunologia...

25/03 - Concorrência: 012/2004: Aquisição de medicamentos e

Eventos [mais eventos](#)

- Quinta Versão - Cinema no Campus
- "Como ler jornais"
- Aniversário do Colégio Técnico Industrial - 37 anos
- Reunião Mensal da AFAB (Associação de Familiares, Amigos e Bipolares)
- Curso de Coleta, Transferência e Congelamento de Embriões Bovinos
- Concerto da Orquestra Sinfônica de Santa Maria
- I Jornada Integrada de Enfermagem da UFSM

English
Welcome to UFSM

Busca
Onde:
Palavra chave:

Webmail

Login:
Senha:

Já possui webmail? [Cadastre-se!](#)

Concursos UFSM

Fóruns UFSM

Classificados UFSM
[Compra](#)
[Venda](#)
[Troca](#)
[Serviços](#)

Coleta de Dados
GED
Avaliação Institucional

Utilidades UFSM
[Mapa do Site](#)
[Localização Geográfica](#)
[Identidade Visual UFSM](#)
[Currículo LATTES 1.5.0](#)

CAU **RÁDIO UNIVERSIDADE** **SAI** **Rede Governo**

Fonte: (SILVEIRA et al., 2014).

4.1.3 Terceira versão do Portal UFSM

Ao analisar a versão que, segundo Silveira et al. (2014), vigorou do final de 2010 até o início de 2011 (Figura 3), observaram-se duas importantes iniciativas em relação à interação com o público: a categorização do conteúdo por perfil de usuário – Alunos, Professores, Servidores e Comunidade e o contato telefônico geral da UFSM que não havia sido disponibilizado nas versões anteriores.

Por outro lado, na seção Notícias, o conteúdo encontrava-se agrupado sem considerar os interesses das diversas categorias de público. A exemplo disso, identificou-se, em um mesmo item, notas fúnebres, eventos da cidade, comunicados internos da administração, eventos acadêmicos e notícia de associação de servidores, entre outros. Quanto à Acessibilidade, “[...] o sítio deve ser acessível a portadores de deficiência, usuários de qualquer meio, conexão ou plataforma: PCs, notebooks, palms, celulares, etc.” (BRASIL, 2012a, p. 9). No entanto, nesse sentido, foi identificado apenas o recurso de leitura da página em inglês, não tendo sido identificada nenhuma função para cidadãos com necessidades especiais.

De acordo com Silveira et al. (2014), devido à ausência de inovações em relação à anterior, essa versão teve pouca aceitação por parte da comunidade.

Figura 3 – Imagem da página inicial do Portal UFSM (de 2010 a 2011)



4.1.4 Quarta versão do Portal UFSM

A quarta versão do portal da UFSM entrou no ar durante no ano de 2011 e permaneceu até o início dos trabalhos da implantação do novo portal em 2014 (SILVEIRA et al., 2014). Analisando a página inicial dessa versão, observou-se a quantidade de texto mais equilibrada com as imagens, em comparação com a versão anterior.

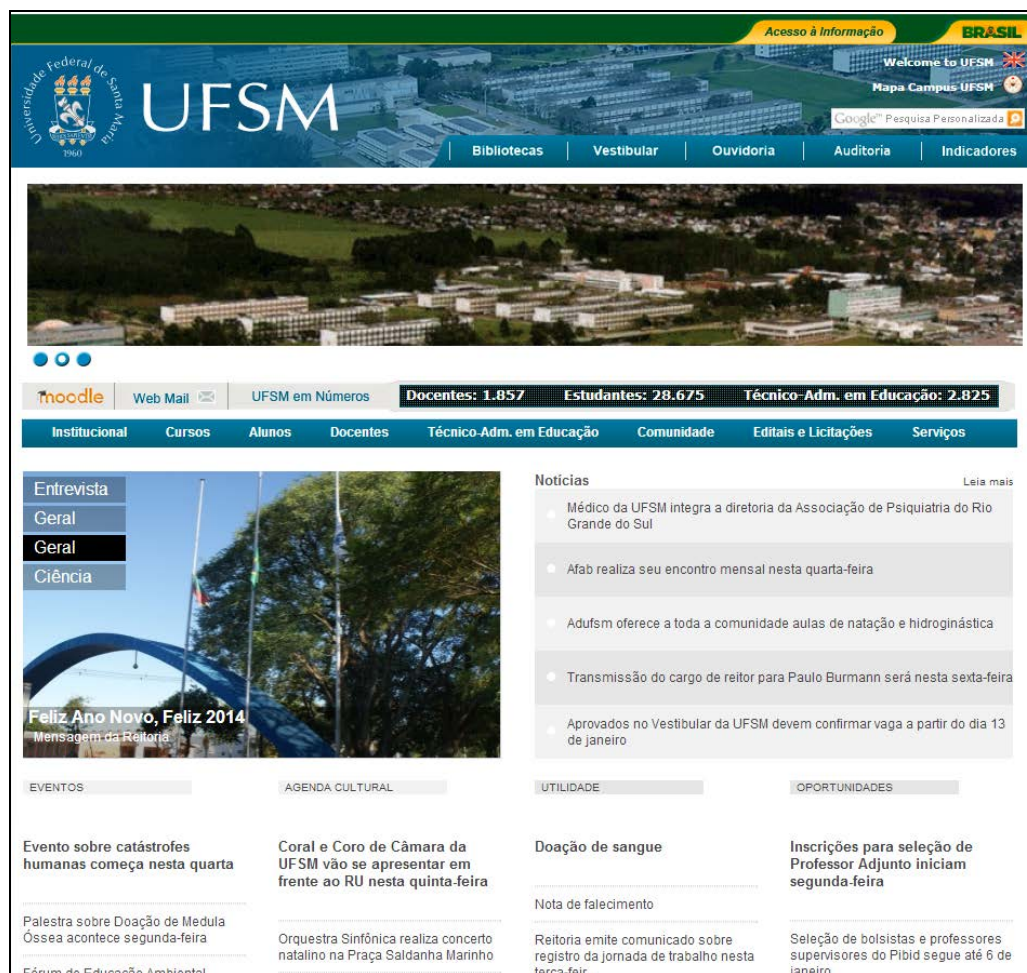
A seção “Notícias” esteve em um lugar privilegiado da página inicial, adequando-se ao objetivo do site de ser um veículo principalmente de comunicação, segundo E1.

Com a finalidade de atender melhor às expectativas dos usuários, E2 declarou que “[...] a partir de 2011, o setor de TIC da instituição iniciou o desenvolvimento de ferramentas que viabilizaram contabilizar os acessos ao site e fazer a descrição dos mesmos”. Nessa perspectiva, Brasil (2012a) entende que, por meio da avaliação das estatísticas de acesso, é possível identificar falhas na estrutura da comunicação de um site. De acordo com Silveira et al. (2014, p. 5),

[...] o principal objetivo do site era servir como ponte de comunicação entre a Assessoria de Comunicação e a Comunidade Acadêmica, dando destaque principalmente a elementos visuais como o carrossel de notícias e um banner rotatório. As notícias também começaram a ser categorizadas, buscando alcançar um público mais específico.

Tratadas as iniciativas mais antigas da UFSM na *internet*, passa-se a apresentar os resultados da análise da versão exibida a partir de 2014.

Figura 4 – Imagem da página inicial do Portal UFSM (2011 a 2014).



Fonte: (SILVEIRA et al., 2014).

4.1.5 Portal UFSM (de 2014 – atual)

Esta seção apresenta o portal como está disponível na *web* atualmente, contendo os aspectos de maior destaque que ilustram a evolução da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) pela UFSM. Em 17 de março de 2014, aconteceu a estreia dessa versão modificada do site, conforme relatou E1.

A fim de construir o panorama do contexto da vigência dessa versão, apresentam-se, na sequência, aspectos que envolvem a constituição de equipe que trabalhou na reformulação do site e que constitui o atual grupo de trabalho que toma as decisões nesse sentido.

A versão do Portal vigente na *internet*, de acordo com E1, “[...] surgiu de uma profunda reformulação, tarefa onde se envolveram, inicialmente, servidores do CPD, da CC,

do Gabinete do Reitor, da Faculdade de Comunicação (Facos), um servidor da área de design e um representante da Pró-Reitoria de Planejamento (Proplan)”.

Ao longo desse processo, segundo E2, “[...] foram agregando-se mais colaboradores, uma vez que o objetivo era de trabalhar de forma aberta, onde toda contribuição seria bem recebida. Os contatos são, na maioria das vezes, iniciados por e-mail, onde sugestões são encaminhadas de forma geral”.

Ao contrário da primeira versão do Portal UFSM, lançada em 1999, a qual foi apontada por E2 como uma “iniciativa generalista”, pois, segundo ele, “[...] o site agrupava assuntos de diferentes origens e nomeados de forma ampla abrangendo várias áreas de interesse num mesmo espaço”, essa versão envolve conteúdos mais específicos e direcionados a diferentes interesses. Sabendo-se que é comum organizações públicas contratarem serviços terceirizados para executar aplicações de TIC, ao ser questionado sobre o assunto, E2 afirmou “[...] nunca ter havido essa prática na UFSM. Desde as primeiras versões, as tarefas relativas ao site são desenvolvidas com pessoal do quadro de servidores efetivo”.

Além da constituição da equipe, também foi abordado o modelo de gestão adotado pelo grupo que procede as deliberações e faz a manutenção do Portal na *internet*. O planejamento da reformulação do site, bem como a sua manutenção, conforme E2

[...] foram mais coletivos que o formato de gestão até então adotado no desenvolvimento das versões anteriores, constituindo-se em um modelo de gestão descentralizada. Antes de 2014, a maioria das atribuições era do CPD, que gerenciava o conteúdo juntamente com os responsáveis pelo site, além de realizar as atribuições referentes ao uso da TIC.

Para a reformulação do site, E2 declarou que o grupo de trabalho iniciou reunindo-se semanalmente ou quinzenalmente, dependendo do fluxo que o trabalho exigia. Ademais, o entrevistado afirmou que “[...] geralmente convidamos as pessoas a participarem, principalmente quando alguém envia uma sugestão ou entra em contato com o CPD”.

Após a estreia do novo site, segundo E2, a equipe concluiu que essa construção seria permanente e que os encontros para avaliação do site não deveriam ser interrompidos. Sendo assim, as reuniões são rotineiras e abertas ao público, mantendo-se o modelo de grupo de trabalho para tomar as decisões relativas ao Portal (E2).

Para a gestão do conteúdo, o grupo de trabalho reúne-se e delibera sobre o que poderá ser implementado, cabendo aos especialistas em TIC a definição sobre as viabilidade técnicas. Tanto para a reformulação, quanto para a manutenção do conteúdo do portal, todas as novas aplicações são avaliadas considerando-se as possibilidades técnicas e os propósitos

apresentados. Após as definições necessárias, a manutenção do conteúdo e a utilização das TIC passam a ser de responsabilidade da CC e do CPD.

Ao ser questionado sobre o grupo de trabalho que mantém o site, E2 afirmou que “[...] *dentre os servidores responsáveis pela manutenção do conteúdo do portal, estão os representantes da CC e do CPD*”. De acordo com E1, “[...] *a principal função da CC na gestão do site é administrar a publicação de conteúdos, direcionados à comunidade acadêmica ou externa, em termos de ensino, pesquisa e extensão*”. Ainda destaca que:

[...] está sendo trabalhada pela CC, a internacionalização de todo o conteúdo do site. Tal iniciativa deve-se ao envolvimento da UFSM com diversos intercâmbios, convênios e público de outras nacionalidades. Sendo que para essa tarefa, a CC conta com a colaboração de especialistas em língua estrangeira do Departamento de Letras do Centro de Artes e Letras (CAL)

Em relação ao processo de publicação de conteúdo na versão vigente, E1 declarou que:

[...] é realizado tanto pela Agência de Notícias quanto pelos setores de origem dos conteúdos, cujas páginas secundárias são acessadas pela página principal do Portal UFSM. Entretanto, sendo alguma publicação para a página inicial, deve passar pela CC, que fará a triagem, revisão e, posterior, publicação.

Ao ser questionado sobre algum tipo de atendimento aos acadêmicos através do site, E2 declarou que “*através do site o que eles podem é publicar notícia ou evento, temos o e-mail do CPD que é onde recebemos alguma dúvida ou sugestão, mas não há nenhuma ferramenta de interação nesse sentido*”.

No que diz respeito aos conteúdos que foram considerados no processo de reformulação do site, E2 declarou:

[...] evitou-se excluir conteúdo; o mais foi rearranjado, os conteúdos foram reposicionados, caso não estivessem em uma sessão ideal, dessa forma acabamos trabalhando bastante com a arquitetura da informação do site, buscou-se uma maneira lógica, para permitir o acesso mais facilitado.

O entrevistado destacou ainda que “*as páginas de cada setor da UFSM, são responsabilidade dos mesmos, desde a criação até a manutenção, informações e serviços*”. No entanto, “*o CPD, quando solicitado, dá o suporte técnico especializado necessário*” (E2), pois:

[...] dentro da estrutura organizacional da instituição, não há qualquer obrigatoriedade para a criação de páginas, compete a cada setor a proposição ou implementação de melhorias. Não há um programa centralizando o uso das TIC na Universidade. O que existe é a indicação de que sejam utilizados recursos capazes de manter um mínimo de padronização (E2).

Existe a sugestão de que o site da UFSM e os sites dos setores pertencentes à sua estrutura organizacional e que o utilizam como plataforma de acesso sigam, preferencialmente, os mesmos padrões com vistas a viabilizar atualizações, conforme indica E2. Dessa forma, segundo ele, *“[...] a mesma ferramenta usada para mapear o site da UFSM pode ser utilizada para os demais, permitindo que uma mesma equipe atenda a vários sites. Caso contrário, inclusive o suporte que a equipe de TIC pode fornecer, fica limitado, em função de tempo e recursos humanos”*. Portanto, *“[...] a estrutura modular adotada na construção do site, possibilita a adição de novos módulos sem interferir nos demais”* (E2).

Quanto à classificação do conteúdo disponibilizado, E2 afirma que:

[...] são dois grupos, o estático e o dinâmico. Entre os estáticos, estão aqueles cujas informações sofrem alterações apenas eventualmente, ao longo do tempo; como exemplo, caso ocorra alguma mudança na estrutura organizacional. São informações institucionais, as quais passam por um processo de criação e padronização, disponibilizando a identificação de cada setor.

Analisando o Portal UFSM, encontraram-se exemplos de categoria de conteúdos estáticos, constituído por informações relativas à estrutura organizacional. A instituição expõe toda a sua equipe, desde a administração central até os setores de apoio administrativo e pedagógico das diversas unidades e subunidades de ensino. Outro exemplo a destacar, originado da observação do conteúdo do Portal UFSM, é a seção Serviços da página inicial. Estes serviços, listados no Quadro 4, são, em sua maioria, direcionados para todas as categorias de públicos. Dos 19 serviços identificados, apenas quatro deles não são úteis aos acadêmicos.

Os conteúdos que necessitam de constante atualização, alguns diariamente, são os denominados dinâmicos. A função Notícias é um exemplo. Segundo E1, *“[...] são publicadas em média quarenta notícias por dia, ou seja, cerca de cinco mil notícias ao ano”*. Em função desse dinamismo, E2 considera que *“[...] o site oferece a economicidade e praticidade fundamental aos usuários ao buscarem informações úteis ao seu dia a dia na Universidade”*. O respondente ainda reforça que

[...] alguns conteúdos não funcionavam de forma prática, a publicação de editais é um exemplo disso. As informações ou eram duplicadas, ou estavam em um único lugar, independente de sua origem ou fase. Na versão vigente, é disponibilizada

uma aplicação na qual todas as publicações são enviadas para o site da UFSM, onde é possível que sejam sistematizadas e categorizadas (E2).

Quadro 4 – Páginas secundárias acessadas via Menu Serviços da página inicial do Portal UFSM

Público externo	Servidores	Acadêmicos matriculados
–	Divulgue sua Notícia	–
–	Divulgue seu Evento	–
–	Agenda de Eventos	Agenda de Eventos
Identidade Visual	Identidade Visual	Identidade Visual
Inscrição Aluno Especial	Inscrição Aluno Especial	Inscrição Aluno Especial
Ingresso e Reingresso	Ingresso e Reingresso	Ingresso e Reingresso
<i>Links</i> UFSM	<i>Links</i> UFSM	<i>Links</i> UFSM
<i>Links</i> Externos	<i>Links</i> Externos	<i>Links</i> Externos
Ramais	Ramais	Ramais
Horários de Ônibus	Horários de Ônibus	Horários de Ônibus
Classificados	Classificados	Classificados
Editoras	Editoras	Editoras
–	Serviços do CPD	Serviços do CPD
–	Ânima	Ânima
Afirme	Afirme	Afirme
Núcleo de Acessibilidade	Núcleo de Acessibilidade	Núcleo de Acessibilidade
Sustentabilidade (apenas conteúdo informativo; sem meios de contato)	Sustentabilidade (apenas conteúdo informativo; sem meios de contato)	Sustentabilidade (apenas conteúdo informativo; sem meios de contato)
Programa Volver – Ex-Alunos	–	–
–	Pasufsm	–

Fonte: Autora.

Além do conteúdo da página inicial, conforme afirma E1, o site proporciona o acesso facilitado aos seguintes sistemas e funcionalidades: Moodle, Portal do Aluno, Calendário, Cardápio RU, Agendamento RU, Casa do Estudante, Editais, Licitações, Concursos, Geral, Notícias e Oportunidades, Utilidade Pública e Horários de Ônibus. Muito embora, conforme E2, “[...] seja fundamentalmente uma relação de mão única, na qual um dos lados tem pouca, ou nenhuma voz, ainda assim, a informação continua sendo o principal serviço do site”.

Os respondentes também abordaram aspectos acerca do relacionamento da instituição com o público através do Portal. Para E1, “[...] os relatórios gerados pelo controle de

acessos, implementados a partir de 2011, foram uma importante iniciativa, uma vez que passaram a auxiliar na identificação das principais necessidades do público". Em função disso, E1 entende que as pessoas têm se beneficiado do trabalho de reestruturação do site de muitas maneiras. *"O serviço de informação sobre horários de ônibus foi identificado como o mais acessado pelos acadêmicos"* (E1).

"Embora não existam ferramentas para medir a satisfação dos usuários ou conhecê-los melhor, o controle de acessos e também a 'Enquete da semana', lançada recentemente, permitem identificar a intensa participação dos acadêmicos" (E1). Dessa forma, o entrevistado afirma que *"[...] é possível estar sempre adequando as ações ao público-alvo e que os resultados têm sido utilizados também para verificação do impacto causado pelo conteúdo que é disponibilizado no site"*.

Atualmente, existe apenas uma ferramenta que permite conhecer a opinião dos usuários sobre o site da UFSM. De acordo com E2, *"[...] a oportunidade ocorre durante a Avaliação Institucional promovida pela Proplan, anualmente, na qual o site está inserido, quando se trata da comunicação"*. Para o entrevistado, conhecer o público do site contribui para melhorar a relação da instituição com os acadêmicos, enfatizando a importância a ser dada às necessidades dos alunos.

Outro fator que, de acordo com E1, possibilita conhecer os usuários é a agilidade do retorno às publicações diárias no site. Conforme depoimento de E1, *"[...] em agosto de 2015, foi publicada uma notícia de bolsa para estágio em um setor da Universidade, cujo retorno iniciou em poucos minutos após a divulgação"*. Pode-se perceber que a relação do site com a comunidade está muito dinâmica, mas, ainda assim, *"[...] para conhecer o nível de satisfação do público, cada setor poderia promover as avaliações nesse sentido"* (E1).

Para a divulgação de notícias no site da UFSM, observou-se que a CC disponibiliza um formulário *online* para que a solicitação seja efetuada pelos servidores técnico-administrativos ou docentes. Diretamente para o público acadêmico, não foi identificada nenhuma funcionalidade desse tipo.

Por outro lado, ao analisar as páginas do Portal UFSM, observou-se que uma das páginas secundárias do site está direcionada especialmente aos alunos e seu conteúdo apresenta-se agrupado considerando os interesses e as necessidades específicas desse segmento. Com esse recurso, também é possível acessar o Portal do Aluno e navegar pelos menus do sistema, que fornece serviços relacionados à vida acadêmica dos estudantes. Outras funções a destacar são: oportunidades de bolsa e de monitoria, eventos, bibliotecas e serviço de utilidade pública. Também para outras categorias, pode-se observar que o conteúdo está

agrupado com a finalidade de facilitar a busca. Da mesma forma, os servidores, sejam docentes ou técnico-administrativos, encontram o conteúdo agrupado no site considerando seus interesses como usuários.

Ao ser questionado sobre a possibilidade de incrementar a participação da sociedade nas decisões das organizações públicas, E2 afirma que “[...] o objetivo na UFSM, é que as pessoas possam contribuir cada vez mais nos assuntos da instituição” e exemplifica:

[...] a escolha do nome do veículo que faz o transporte dentro do campus sede. Foi aberta uma consulta à comunidade dentro do site da UFSM, onde cinco nomes foram apresentados para que a comunidade votasse em uma dessas opções. Posteriormente, o nome selecionado foi adotado pela administração e adesivado ao veículo (E2).

Quando questionado a respeito do incremento da relação da UFSM com os acadêmicos, E1 declarou defender a estratégia de que se deve buscar, cada vez mais, tecnologias que possibilitem o acesso rápido e dinâmico ao conteúdo do site por parte dos acadêmicos e o incremento da comunicação estes. Outros recursos para favorecer o incremento do atendimento aos acadêmicos, apontados por E2, seriam a integração do site com o Sistema de Ensino (SIE) da Universidade, como forma de estabelecer o aumento de um atendimento mais virtualizado e mais favorável ao aluno.

No que se refere ao fato levantado por esta pesquisadora, de que informações disponíveis no site ou os serviços que podem ser acessados através dele, muitas vezes, são buscados pelos acadêmicos no atendimento presencial, E2 declarou que os motivos mais prováveis devam ser o desconhecimento da funcionalidade ou da localização de determinada informação ou serviço. Outros fatores apontados por E2 como possíveis causas desse fenômeno foram a apresentação do conteúdo ser pouco amigável perante a expectativa do usuário e o fato de que, algumas vezes, as informações podem não ser consistentes como esperado.

No que tange à adaptação do site para facilitar a navegação para todas as categorias de usuários, E2 afirmou que foi um dos aspectos que teve bastante atenção por parte da equipe de trabalho. Para isso, de acordo com o E2, a organização do conteúdo antigo foi alterada e uma versão específica foi criada para uso em diferentes dispositivos. O entrevistado afirmou ainda que foram feitas adaptações necessárias para que o acesso ocorresse da melhor forma possível, via dispositivos móveis, o que, na versão antiga, não era possível. Hoje, declara E2, a página é responsiva nesse aspecto e outros sistemas também já estão se adaptando para o

acesso móvel, haja vista que quase 20% dos acessos à plataforma de editais é de proveniente de *tablets* ou celulares.

Outro aspecto positivo resultante da reestruturação do site, salientado por E2, é a descentralização da manutenção de conteúdo no site, como, por exemplo, a inclusão das funções Envie sua Notícia e Envie seu Evento. Também, segundo E2, os sites institucionais dos diversos setores da UFSM permitem essa descentralização, tornando a gestão do site menos burocrática e mais eficaz no cumprimento de prazos, uma vez que, de acordo com o entrevistado, não seria possível atender a todos de forma adequada.

Ao reformular o site, “[...] surgiu uma ferramenta mais alinhada com o público e integrada aos princípios da gestão da Universidade. Um conjunto de boas práticas foi adotado para que se atingisse alta disponibilidade e o desenvolvimento de um site orientado a testes” (E2). O respondente indicou que “[...] as referências para que o trabalho tivesse os resultados esperados, incluem o Manual de Redação de textos para a internet e o Manual de Acessibilidade, ambos do Governo Federal. Por outro lado, as iniciativas do setor privado também orientaram algumas ações importantes”.

A disponibilidade é apontada como um ponto forte do site da UFSM por E2:

[...] a abertura de dados existente, proporciona alta disponibilidade, não havendo nenhum tipo de limitação de acesso ao conteúdo. O site fica mais tempo no ar. É possível 1500 usuários por segundo acessarem o site sem possibilidade de cair. É um número bem acima do máximo atingido anteriormente, de 500 usuários por segundo no site na época dos vestibulares. Portanto, em função das mudanças na parte técnica, o site é responsivo, podendo ser acessado de dispositivos móveis de forma completa, com dados abertos, conforme o e-Ping sugere. As informações do site estão clusterizadas, não estão perdidas, ou seja, estão agrupadas com critérios, de acordo com uma classificação.

Outro ponto forte é a quantidade de conteúdo dinâmico. Conforme E2, “[...] o volume cresce a cada dia, então há motivos para acessar diariamente. É possível ter uma visão menos estática da Universidade; diferente de abrir um jornal e ter que procurar o que tem sobre a Universidade”. E1 concorda com essas questões e afirma que “[...] é visível o dinamismo das informações em forma de notícias, em poucas horas após publicados, os itens rolam na página, deixando de ser visíveis na página inicial”, para o respondente, “o dinamismo dos conteúdos do site é um dos aspectos mais positivos”.

Ao tratar sobre a segurança proporcionada pelo site, E2 afirmou que:

[...] não há armazenamento de dados de usuários. Apenas as bases de Notícias e de Eventos são preservadas. Sendo assim, pode-se afirmar que ao acessar o site para

obter informações e realizar algum tipo de atendimento utilizando o site da UFSM, é possível ter a segurança adequada”.

“Tanto o site, como o Portal do Aluno, o Moodle, os sistemas que os professores usam para fazer a submissão de trabalhos, nada está interligado” (E2). Além disso, “Cada sistema opera individualmente, a infraestrutura não permite a integração adequada” (E2). A ausência dessa integração é vista pelo entrevistado “[...] como um dos pontos fracos do site. Mudar essa situação tornaria a experiência da comunidade com o site mais especializada”.

O objetivo:

[...] é que se consiga realizar a integração adequada dentro de pouco tempo, trabalhar com tecnologias que se comuniquem. Porém, trabalhar no sentido dessa convergência, ainda apresenta grandes limitações técnicas e de pessoal. Mesmo assim, nos próximos quatro ou cinco anos a Universidade deve estar caminhando para esse sentido (E2).

De acordo com E2, *“O número de acessos é o único recurso utilizado para rever alguma decisão tomada”.* O fato de que *“[...] as decisões são tomadas apenas em função de números”* faz com que o E2 veja o aspecto da interação como outro ponto fraco do site.

Ainda não há um canal ideal e efetivo de comunicação com o público, declarou E2. E1 também apontou a interação como um aspecto a ser melhorado. Conforme E2, *“[...] dispositivos que permitissem conhecer melhor quem está buscando informação através do site, possibilitariam maior interação com todas as categorias de público”.*

Quanto à tecnologia para prover mais os acadêmicos das informações que desejam, E2 afirmou que *“seria interessante se pudéssemos mapear a informação que o usuário quer e colocar no site”.* Nesse sentido, de acordo com o entrevistado, *“[...] no que diz respeito à tecnologia não mudaria muito. A questão envolve mais a organização de conteúdo”.*

A fim de complementar a descrição dessa versão do Portal, apresentados, foram resumidos no Quadro 5, aspectos significativos coletados a partir da observação pessoal da página inicial do portal. cujos critérios foram as próprias variáveis do levantamento *survey* embasados ao mesmo tempo pela revisão teórica e relacionados às dimensões Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo, conforme explorados anteriormente. As observações seguiram as principais dificuldades consideradas pela teoria como entraves para práticas de e-Gov e definiu-se por apontar dois itens para cada dimensão, sendo um positivo e outro negativo, resultado da navegação no portal pela própria autora.

Quadro 5 – Pontos positivos e negativos da versão atual do Portal UFSM a partir da observação pessoal

Dimensões de análise	Pontos positivos	Pontos negativos
Maturidade	Presença do serviço de ouvidoria.	Ausência da Carta de Serviços.
Disponibilidade	Boa velocidade de carregamento das páginas.	Não foi possível identificar a indisponibilidade da página, já que essa pode ser uma ocorrência temporária, a qual não foi identificada no momento da visita ao portal.
Facilidade de uso	A presença de motor de busca facilita a localização do conteúdo desejado.	Necessidade do conhecimento da estrutura organizacional para navegar com maior conforto.
Confiabilidade	O Portal UFSM não exige identificação para usufruir do seu conteúdo.	A política de segurança e privacidade é pouco divulgada na página inicial.
Acessibilidade e Transparência	Deficientes visuais com baixos níveis de limitação podem alterar o tamanho da fonte para realizar uma leitura mais eficiente.	O cidadão não participa da gerência dos recursos públicos através do Portal.
Conteúdo	A linguagem não mostra preconceitos racial, social, cultural, político, comercial ou outro.	A missão do Portal não está descrita na página inicial.

Fonte: Autora.

A presença do serviço de Ouvidoria em um portal institucional é uma das iniciativas do poder público que, ao utilizar seus recursos de TIC, pode minimizar a distância entre o governo e o cidadão, desde que sejam tratadas também as iniciativas do cidadão ao se manifestar por esse canal (BRASIL, 2007). No Portal UFSM, essa funcionalidade está presente na página inicial e pode ser entendida como um ponto positivo em práticas de e-Gov, no entanto, a gestão desse recurso, é um aspecto a ser investigado por outro estudo.

Ao acessar o portal para realizar o carregamento de páginas com intuito de avaliar o seu desempenho, levou-se em conta também, o tempo de utilização dessa ferramenta no dia a dia de trabalho em uma secretaria de curso de graduação da instituição. Resultando, portanto, em uma avaliação positiva, já que as tarefas executadas de forma aleatória, não evidenciaram

nenhuma dificuldade nesse sentido. A boa velocidade de carregamento das páginas, apontada na observação pessoal, como um dos pontos positivos do Portal UFSM, está inserida nos parâmetros de Brasil (2007) como uma das diretrizes de usabilidade em governo eletrônico, ou seja, a facilidade de uso do serviço, dimensão já abordada neste estudo.

O item que se refere à presença de um motor de busca no portal e que está inserido na maior parte dos conjuntos de critérios para avaliação de websites, já que representa uma forma de minimizar as dificuldades de acesso ao conteúdo desejado, foi identificado podendo ser entendido como mecanismo de busca que facilitou a requisição de informações mais exatas e específicas (VILELLA, 2003).

O indicador de confiabilidade objetiva avaliar o nível de confiança dos cidadãos e a preocupação do órgão que disponibiliza os serviços em prestar informações sobre segurança, política de privacidade e atualização do conteúdo das páginas (BRASIL, 2007). No caso do resultado obtido nesta etapa, verificou-se a inexistência da necessidade de identificação para navegar no portal, exceto em caso dos sistemas de informação que contém os dados pessoais dos usuários. Em vista disso, entende-se que existe adequação do sítio em relação ao que recomendam os padrões Web (BRASIL, 2014a).

Na sequência desta análise, inserem-se os desafios que uma ferramenta de e-Gov deve transpor para atender aos padrões de acessibilidade. O Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), documento lançado pelo Departamento de Governo Eletrônico do Governo Federal, oferece suporte ao desenvolvimento e a adaptação de conteúdos digitais do governo federal, garantindo o acesso a todos. Ao acessar o Portal UFSM, verificou-se que a instituição tem buscado conduzir suas iniciativas em direção à conformidade com os padrões internacionais, muito embora seja necessário registrar que não abrange todos os elementos indicados pelos padrões de acessibilidade.

Dadas as considerações acerca dos pontos definidos como positivos no Portal UFSM nesta etapa da pesquisa, cabe tratar dos itens apontados como negativos, quais sejam: “ausência de Carta de Serviços, necessidade do conhecimento da estrutura organizacional para navegar com maior conforto, política de segurança e privacidade pouco divulgada na página inicial, a não participação do cidadão na gerência dos recursos públicos através do Portal e a ausência da descrição da missão do portal na página inicial”. Essas definições deram-se com base no referencial teórico utilizadas para checar o conteúdo disponível, dos quais destaca-se duas principais situações, a primeira inserida no contexto da facilidade de uso, a qual diz respeito a organização do conteúdo da página inicial do portal, e uma outra referente de Carta de Serviços. O fato de que o público que necessita informações do portal

deva conhecer primeiramente a estrutura organizacional da instituição, é uma limitação recorrente e vivenciada no dia a dia de alguns setores da UFSM. Ao atender de forma presencial, seja os acadêmicos ou o público em geral, percebe-se essa limitação constantemente. Nesse sentido, a própria Carta de Serviços poderia minimizar essa dificuldade, uma vez que esse documento permite ao cidadão conhecer de forma detalhada uma organização, a exemplo disso as Cartas de Serviços da Secretaria de Educação Superior, do Ministério da Educação (2013) e da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), (2015).

Para finalizar, apresentam-se algumas colocações do E2, referentes ao uso do portal pelos acadêmicos e que poderão servir ao entendimento de alguns resultados levantados no questionário respondido pelos acadêmicos. De acordo como servidor, “[...] muitas vezes o aluno desconhece a existência da informação ou da funcionalidade e acaba procurando o atendimento presencial para resolver o que precisa; mas é porque está escondido ou porque ele realmente não sabe que existe”.

4.2 PERFIL DOS RESPONDENTES

Dos 13.627 questionários enviados pelo Sistema de Questionários do Portal do Aluno, no Portal UFSM, retornaram 1.054 respostas. No entanto, foi necessário um refinamento da base de dados, de modo que algumas observações tiveram que ser excluídas. Para Malhotra (2006), a primeira etapa do processo de preparação de dados consiste em selecionar os questionários aceitáveis, tendo em vista que um questionário pode ser inaceitável por vários motivos e que a decisão de considerar um respondente como insatisfatório pode ser subjetiva. Essa justificativa se adéqua aos casos detectados neste estudo, pois foram excluídos 17 participantes que haviam assinalado a mesma alternativa para todas as questões, ou seja, deram respostas idênticas para todas as variáveis, o que permite deduzir que houve pouca ou nenhuma análise ao responder às questões. Portanto, ao todo, foram considerados como questionários válidos os formulários de 1.037 respondentes.

Ao analisar o **perfil dos respondentes**, observou-se que a **idade** esteve entre 18 e 60 anos. Este fato permitiu entender que pessoas de diferentes faixas etárias possuem opinião sobre o uso dos recursos da tecnologia pela instituição. Vale ressaltar que os respondentes foram potenciais usuários das facilidades proporcionadas pelas TICs, uma vez que os mais jovens já foram alfabetizados nesse contexto e os mais velhos estavam com, no máximo, 44 anos em 1999, época de disseminação do uso da *internet* (BRASIL, 2000c). A análise de

frequência para a variável idade também permitiu identificar que 55,6% dos respondentes em questão têm até 23 anos.

Ao analisar a variável **idade** (Tabela 1), observou-se que a média de idade dos respondentes é de 24,99. A medida de tendência central, cujo valor ocorre com maior frequência e representa o pico de distribuição (MALHOTRA, 2006), ou seja, a moda é de 21 anos, enquanto 23 anos representa a mediana, medida que divide a amostra em duas metades: uma cujos valores estão acima dessa medida e a outra com valores abaixo (MALHOTRA, 2006). Os resultados apontaram um desvio de 6,51, o que indica que as idades não estão muito próximas da média, já que é um valor alto. “O desvio padrão descreve a dispersão da variabilidade dos valores de distribuição da amostra partir da média e é talvez o índice mais valioso da dispersão” (HAIR JR. et al., 2005, p. 273).

Tabela 1 – Idade dos respondentes do questionário *online*

	Frequência	Percentual (%)	Percentagem acumulada (%)
De 18 a 21 anos	356	34,3	34,3
Entre 22 e 23	221	21,3	55,6
Entre 24 e 26	188	18,1	73,8
Acima de 27 anos	272	26,2	100,0
Total	1037	100,0	

Fonte: Autora.

O valor dessa medida é considerado pequeno quando seu resultado for menor que 1. Sendo este um valor alto, confirma-se a variância verificada com idade mínima de 18 anos e máxima de 60 anos, indicando que existe muita variância no item idade.

Ao analisar a variável **sexo** (Tabela 2), foram identificados 607 respondentes do sexo feminino, valor correspondente a 58,5% do total e, correspondendo a 41,5% do total, 430 respondentes do sexo masculino.

A variável **ingresso** (Tabela 3) indica há quanto tempo os alunos ingressaram no curso. A maioria dos respondentes, 74,9%, compreende alunos ingressantes na Universidade entre 2012 e 2014. Alguns respondentes estão há mais tempo na Universidade, pois 11,5% ingressaram entre 2006 e 2010. Ressalta-se que os ingressantes em 2015 não fizeram parte do público-alvo em função do critério adotado de que os respondentes deveriam ter um certo tempo de experiência de uso do portal, de modo que foram entrevistados alunos que já

estavam na Universidade há pelo menos dois semestres, os quais provavelmente já teriam interagido com a página institucional.

Tabela 2 – Sexo dos respondentes do questionário *online*

	Frequência	Percentual (%)	Percentagem acumulada (%)
Masculino	430	41,5	41,5
Feminino	607	58,5	58,5
Total	1037	100,0	100,0

Fonte: Autora.

Tabela 3 – Ano de ingresso dos respondentes no curso frequentado atualmente na UFSM

Ano de ingresso	Frequência	Percentual (%)	Percentagem acumulada (%)
2006	4	0,4	0,4
2007	2	0,2	0,6
2008	6	0,6	1,2
2009	28	2,7	3,9
2010	79	7,6	11,5
2011	185	17,8	29,3
2012	230	22,2	51,5
2013	243	23,4	74,9
2014	260	25,1	100,0
Total	1037	100,0	

Fonte: Autora.

Considerando a presença do Portal na *web* a partir de 1999 e a vigoração da primeira versão até o ano de 2001, pode-se concluir que nenhum dos respondentes conheceu esta primeira iniciativa da instituição. Em relação à segunda versão do Portal UFSM, pode-se supor que 11,5% dos estudantes respondentes do questionário tenham tido algum contato com essa ferramenta. No entanto, no que se refere à versão anterior à última reformulação de 2014, pode-se identificar um número mais significativo de respondentes que possam ter tido experiências com o Portal.

A abrangência da amostra pode ser observada através da identificação do **centro de ensino** dos respondentes, sendo que todos os centros tiveram questionários respondidos e

válidos (Tabela 4). Dos 1.037 respondentes, dois não informaram o centro ao qual pertencem, representando 0,2% do total. O centro com o maior número de respondentes foi o Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) com 21% da amostra; seguido do Campus Frederico Westphalen e Campus Palmeira das Missões (Cesnors)⁴, com 19,9%, e do Centro de Tecnologia (CT) com 16,9%. Esses três centros compreendem 57,8% do total de respondentes. É possível que o alto nível de participação desses grupos tenha acontecido em função de essas unidades possuírem cursos em áreas como Administração e Tecnologia, de certa forma relacionadas ao tema deste estudo.

Tabela 4 – Centro de ensino ao qual pertence o curso frequentado pelos respondentes

	Frequência	Percentual (%)	Percentagem acumulada (%)
Centro de Tecnologia	175	16,9	16,9
Centro de Ciências Sociais e Humanas	218	21,0	38,0
Unidade Descentralizada de Ensino Superior em Silveira Martins	11	1,1	39,0
Centro de Ciências da Saúde	92	8,9	47,9
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	16	1,5	49,5
Centro de Artes e Letras	45	4,3	53,8
Centro de Ciências Rurais	84	8,1	61,9
Centro de Educação	53	5,1	67,1
Centro de Ensino Superior do Noroeste RS	206	19,9	87,0
Centro de Ciências Naturais e Exatas	89	8,6	95,6
Campus de Cachoeira do Sul	7	0,7	96,2
Colégio Politécnico de Santa Maria	16	1,5	97,8
Centro de Educação Física e Desporto	23	2,2	100,0
Total	1035	99,8	
Ausente	2	0,2	
Total	1037	100,0	

Fonte: Autora.

⁴ Denominação alterada pelo Conselho Universitário da UFSM desde 2015, passando a se chamar UFSM Campus Frederico Westphalen e UFSM Campus Palmeira das Missões. Disponível em: <<http://w3.ufsm.br/cesnors/index.php/listar-noticias/1766-cesnors-passa-a-ser-denominado-ufsm-campus-frederico-westphalen>>. Acesso em: 17 out. 2015.

Entre os 69 cursos representados, observou-se que os **cursos** com o maior número de respondentes foram, em primeiro lugar, o de Administração, com 71 respondentes (6,8%), seguido do curso de Comunicação Social, com 43 respondentes (4,1%), ambos pertencentes a áreas diretamente relacionados com a temática investigada. O terceiro curso em número de respondentes é Sistemas de Informação, com 22 respondentes (2,1%). Pode-se considerar este dado como relevante, uma vez que uma ferramenta de Governo Eletrônico (e-Gov), como é o caso do Portal UFSM, só pode ser viabilizada por meio do envolvimento de, no mínimo, essas três áreas.

Ao analisar a variável **turno**, verificou-se que 80% dos respondentes frequentam o turno matutino e 20% são do noturno. Esse dado reflete a realidade da instituição de que a maioria dos cursos pertencem ao turno integral.

O **perfil de uso da tecnologia** descreve o uso da *internet* e do Portal. Do total, 94,4% afirmaram acessar a *internet* “muito frequentemente”, conforme evidencia a Tabela 5. Quanto ao acesso ao Portal, percebe-se que nem toda vez que acessa a *internet*, o acadêmico acessa também o Portal – 63,9% afirmaram acessar o Portal frequentemente (Tabela 6).

Tabela 5 – Frequência com que os respondentes acessam a *internet*

	Frequência	Percentual (%)	Percentagem acumulada (%)
Raramente	3	0,3	0,3
Eventualmente	2	0,2	0,5
Frequentemente	50	4,8	5,3
Muito frequentemente	979	94,4	99,7
Não acessa	3	0,3	100,0
Total	1037	100,0	

Fonte: Autora.

Tabela 6 – Frequência com que os respondentes acessam o Portal UFSM

	Frequência	Percentual (%)	Porcentagem válida	Percentagem acumulada (%)
Raramente	8	0,8	0,8	0,8
Eventualmente	176	17,0	17,0	17,7
Frequentemente	663	63,9	63,9	81,7
Muito frequentemente	190	18,3	18,3	100,0
Total	1037	100,0	100,0	

Fonte: Autora.

Aproximadamente 100% dos respondentes declarou utilizar a *internet* muito frequentemente, mas apenas 18,3% afirmaram acessar o Portal com essa mesma frequência. Essa diferença entre os resultados referentes à frequência com que os respondentes acessam a *internet* e o portal eletrônico da UFSM torna pertinente explorar o questionamento feito a E2, quanto à tecnologia existente na instituição, e se esta pode ser considerada eficiente e contribuir para o aperfeiçoamento das relações entre a UFSM e os acadêmicos. Nesse sentido, E2 declarou:

Acho que mais adiante podemos pensar na integração do site com o sistema acadêmico. Hoje, cada sistema opera individualmente, nossa infraestrutura não permite isso porque são sistemas separados, tanto o site, quanto o portal, quanto ao Moodle, os sistemas que os professores usam para fazer a submissão de trabalhos; a ideia futura é que se consiga integrar tudo isso, o ideal seria trabalhar com tecnologias que se comunicam. A ideia aqui no CPD é que se trabalhe nesse sentido de convergência tão cedo quanto possível, obviamente temos grandes limitações técnicas ainda, limitações de pessoal, dos próprios sistemas que são utilizados, mais acredito que nos próximos 4 ou 5 anos estaremos caminhando para esse sentido.

Analisados dessa forma, os dados obtidos no questionário *online* e nas entrevistas são relevantes quando relacionados entre si.

No caso de uso de tecnologia pelos participantes da pesquisa em relação ao local de onde acessam a *internet*, observou-se que os locais mais utilizados são, em primeiro lugar, a própria residência dos respondentes (94,2%), seguido da Universidade, (47,5%) e dos dispositivos móveis (39,9%). Com esses dados, é possível admitir que os respondentes são usuários assíduos das TICs e que a instituição pode, portanto, pensar em intensificar o rol de serviços prestados a essa categoria.

Ademais, de acordo com CGI (2015)ⁱ, “o número de brasileiros com 10 anos ou mais que usaram a *Internet* pelo aparelho de celular em 2014, avançou para 47%”. Com base nessa informação, pode-se perceber que a situação dos respondentes se equivale à situação identificada no cenário brasileiro.

No que diz respeito ao **Conteúdo** do Portal acessado pelos respondentes, dos 24 itens disponibilizados verificou-se que os cinco mais acessados são: Bibliotecas (50,6%), Notícias (19%), Moodle (24,2%), Portal do Aluno (32,7%) e Calendário (12,9%). Observa-se que o somatório desses resultados é maior que 100%, uma vez que os respondentes poderiam indicar mais de uma alternativa. Vale ressaltar que, de acordo com o servidor do setor de TIC em sua entrevista, também o item Editas, está entre os cinco mais acessados pelos acadêmicos, segundo levantamentos do CPD.

4.3 ANÁLISE DESCRITIVA DOS CONSTRUTOS

Nesta seção, são analisadas as médias e os desvios-padrão das variáveis que compõem os construtos Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo definidos para investigar a percepção dos acadêmicos de graduação de todos os *campi* da UFSM, referente ao seu portal institucional na *internet*.

Hair Jr. et al. (2005) apresentam a média como uma das medidas de tendência central mais utilizadas. Segundo os autores, essas medidas sintetizam e condensam as informações, permitindo sua melhor compreensão. O significado do valor do desvio-padrão está relacionado à coerência da opinião dos respondentes, conforme apresentado por Hair et al. (2005). O desvio-padrão descreve a dispersão da variabilidade dos valores de distribuição da amostra a partir da média (MALHOTRA, 2006). Se o desvio-padrão estimado for grande, ou seja, maior que 1, significa que as respostas não estão muito próximas da média, indicando que existe muita variância entre as opiniões. Com base nas referências apresentadas e na revisão teórica sobre o tema, iniciam-se as análises, cuja sequência se apresenta na mesma ordem em que estavam no questionário *online*.

O primeiro grupo de afirmações avaliadas pelos respondentes corresponde ao construto **Maturidade**, cujos resultados constam na Tabela 7 e que está relacionado ao estágio em que se encontra a relação virtual da instituição com os usuários através do Portal UFSM. Conforme já detalhado no referencial teórico, de acordo com Brasil (2012a), existem três níveis para esta relação: o estágio da informação, o da interação e o da transação. Todos eles correspondem à medida em que o serviço é totalmente realizado por meio eletrônico,

disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana (denominado atendimento 24x7), deixando de ser percebida a estrutura departamental do órgão responsável pela informação ou pelo serviço.

Tabela 7 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto Maturidade

Maturidade		
Variáveis	Média	Desvio-padrão
Encontro no Portal UFSM informações básicas relacionadas ao atendimento nos diversos setores da instituição; tais como: horários, localização, contato, etc. (ATENDIMENTO).	5,39	1,281
A UFSM divulga uma Carta de Serviços com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade (SERVIÇOS).	4,65	1,369
Consigo realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana, via Portal UFSM (PESQUISAS)	4,99	1,391
Consigo resolver todos os meus assuntos com a UFSM por meio do Portal UFSM na <i>internet</i> (ASSUNTOS).	3,86	1,593
Os meios de contato do Portal UFSM permitem-me ser ouvido, encaminhar sugestões ou reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório em tempo adequado as minhas demandas (CONTATO).	4,37	1,367
Consigo esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações e executar serviços disponíveis no Portal UFSM (DÚVIDAS).	4,70	1,330

Fonte: Autora.

Com base nesses resultados, percebe-se que as duas variáveis que obtiveram as maiores médias foram ATENDIMENTO (5,39±1,281) e PESQUISA (4,99±1,369), resultados que se assemelham aos encontrados por Rampelotto (2013). Essas variáveis estão relacionadas à busca realizada pelo usuário por informações básicas sobre o atendimento nos diversos setores da instituição e à realização de pesquisas para encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana.

Esses aspectos envolvem iniciativas de governo a serviço das demandas do cidadão no seguinte sentido (BRASIL, 2014b, p. 9),

simplificar a vida do cidadão e ampliar a capacidade de atendimento do governo às demandas da sociedade em geral, com qualidade e eficácia, são dois desafios centrais da Administração Pública Brasileira. Nesse sentido, a ampla divulgação de itens como horários de funcionamento, localização, contato, entre outras informações relevantes para que o cidadão sintam-se seguros ao contatar um órgão público, são itens inseridos na variável atendimento capazes de suprir tais necessidades.

A variável SERVIÇOS, em terceira posição, apresentou média de 4,65(\pm 1,369), sendo que está relacionada à existência da Carta de Serviços, documento que deve ser disponibilizado pelos órgãos públicos ao cidadão interessado em informações e/ou serviços. Rampelotto (2013) também verificou resultado inferior, sendo a que apresentou a média mais baixa no construto Maturidade. No que se refere à possibilidade de resolver todos os assuntos com a instituição através do Portal, aspecto representado pela variável ASSUNTOS, a média obtida foi a mais baixa, 3,86, com o maior desvio-padrão, de 1,593. Dessa forma, ao mesmo tempo em que os acadêmicos estão sinalizando a utilidade dessa ferramenta, demonstram que o portal não substitui o atendimento presencial, uma vez que o nível de percepção para o atendimento de suas necessidades é baixo. Salienta-se que essa variável pode estar associada à variável DÚVIDAS (4,70), já que as esclarecer dá possibilidade de acesso às demais informações e serviços oferecidos pela instituição.

No estudo de Rampelotto (2013) a variável CONTATO, referente à possibilidade que o cidadão tem de ser ouvido nas suas dúvidas, sugestões, críticas ou elogios perante o órgão que está em contato via web, indicou a menor média, no caso deste estudo, esta mesma variável (CONTATO), apresentou a segunda menor média (4,37 \pm 1,367) desse construto.

Entretanto, deve-se considerar que o objetivo principal do portal, segundo os dois especialistas entrevistados, é a comunicação, e não a prestação de serviços. Para atender a esse objetivo, segundo E2, existem os demais sistemas de informação disponibilizados pela UFSM, como, por exemplo, o Portal do Aluno, o Portal do Restaurante Universitário (RU), o Moodle, entre outros.

As afirmações utilizadas para investigar a percepção dos acadêmicos referente à **Disponibilidade** do Portal UFSM (Tabela 8) envolvem questões de tecnologia, estando relacionadas aos recursos tecnológicos capazes de efetivar a comunicação e a interação no ambiente virtual.

Para seguir os padrões recomendados por Brasil (2007), o serviço, no ambiente virtual, deve possibilitar o acesso na hora que melhor convier ao usuário e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou da aplicação. O peso da página influencia na disponibilidade de um portal ou de algum serviço.

No caso dos resultados encontrados nesta pesquisa, apesar do desvio-padrão acima de 1, percebe-se uma opinião mais positiva em relação a esse construto do que ao anterior, com todas as médias acima de 5. Esse resultado corrobora as colocações de Pinho (2008), para o qual o problema da relação virtual dos governos com a sociedade não se vincula aos recursos de tecnologia, mas sim à cultura e ao desenvolvimento políticos. Para o autor, a tecnologia existente é suficiente para contribuir com o aperfeiçoamento e poderia contribuir melhor para o aperfeiçoamento democrático das relações entre governo e sociedade.

A variável DISPONIBILIDADE refere-se a eventuais indisponibilidades dos serviços prestados via web, ou seja, quando ao acessar um sítio não é possível realizar total ou parcialmente alguma atividade (BRASIL, 2012). Dentro do Plano de Manutenção de sítio definido por Brasil (2012), consta a recomendação da ampla publicação e atualização das informações referentes à indisponibilidade dos serviços do sítio e à previsão da correção dessas eventuais falhas (BRASIL, 2012). No caso desse estudo, foi a variável, entre as três que constituem esse construto, que obteve a média mais alta (5,34), apesar de um alto desvio-padrão (1,37), o que indica grande variabilidade nas respostas.

A variável FACILIDADE está relacionada ao tempo gasto para que as páginas mostrem o conteúdo por completo (BRASIL, 2012). Os diversos setores de uma organização podem disponibilizar conteúdo em forma de arquivos a serem baixados pelos usuários a fim de atender a alguma demanda. Ao realizar os procedimentos para obter tais arquivos, eventuais contratemplos podem interferir nessa tarefa e, portanto, interferir na percepção dos usuários. É válido considerar, nesse sentido, a percepção de Nielsen e Loranger (2007) de que “[...] usuários da web são extremamente impacientes”.

No caso desse construto, pode-se destacar a diferença em relação aos resultados de Rampelotto (2013) que, quanto à facilidade de baixar arquivos ou programas através do sítio da Receita Federal, obteve a melhor média do construto Disponibilidade, ao contrário do presente estudo, que obteve a pior média (5,20) no mesmo construto (Tabela 8).

Tabela 8 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto Disponibilidade

Disponibilidade		
	Média	Desvio-padrão
As informações estão disponíveis no Portal UFSM para acesso a qualquer hora e dia da semana (24 x 7) (DISPONIBILIDADE)	5,34	1,317
A velocidade de carregamento das páginas do Portal UFSM para acesso às informações e aos serviços é satisfatória. As páginas abrem rapidamente (VELOCIDADE).	5,26	1,389
Consigo baixar arquivos e/ou programas (fazer <i>downloads</i>) com facilidade no Portal UFSM (FACILIDADE).	5,20	1,298

Fonte: Autora.

A Tabela 9 apresenta os resultados quanto à **Facilidade de Uso** que os usuários dispõem ao utilizar as informações e/ou os serviços do Portal UFSM (BRASIL, 2007). Identifica-se por Facilidade de Uso ou usabilidade, segundo Costa e Marques (2011, p. 2), “[...] a qualidade contida nos sites, para que os usuários, independentemente da experiência, sintam-se atraídos a navegar sem dificuldades”.

A qualidade de interação e navegação da aparência da tela para acesso aos serviços é considerada um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema (BRASIL, 2007). Para se ter um bom nível de Facilidade de Uso, a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para a realização dos serviços deve ser clara e objetiva, independentemente de ser técnica ou corrente, e as informações devem ser facilmente encontradas (BRASIL, 2007).

Para compor essa dimensão na investigação proposta, a variável CLAREZA objetivou verificar se a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço é clara e objetiva, independentemente de ser técnica ou corrente (BRASIL, 2007). A média de 5,25 ($\pm 1,233$) obtida para essa variável, se comparada à média da variável AUTONOMIA 5,67 ($\pm 1,050$)- a mais alta dentro desse conjunto- pode indicar que os serviços e as informações do portal parecem não atender de maneira satisfatória às necessidades dos acadêmicos.

Tabela 9 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto Facilidade de Uso

Facilidade de Uso		
	Média	Desvio-padrão
A página inicial do Portal UFSM deixa claro seus objetivos e as informações e os serviços nele disponíveis (CLAREZA).	5,25	1,233
A estrutura do Portal, considerando-se o agrupamento de informações e serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível (ESTRUTURA).	5,23	1,304
As informações e os serviços que mais utilizo estão destacados na página inicial do Portal UFSM (UTILIDADE).	5,36	1,275
Os <i>links</i> do Portal para baixar arquivos e/ou programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo (LINKS).	4,96	1,226
A ferramenta de busca existente no Portal UFSM facilita a localização de informações e serviços (FERRAMENTA_BUSCA).	4,91	1,306
As informações contidas na página inicial são importantes e adequadas para uma boa navegação no Portal UFSM (ADEQUAÇÃO).	5,37	1,080
Consigo encontrar informações e serviços por meio da página inicial, sem recorrer a outros portais de busca (OUTROS_PORTAIS).	4,75	1,364
Tenho total controle da navegação do Portal UFSM, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia (AUTONOMIA).	5,67	1,050
O desenho do Portal UFSM (interface) é atrativo (ATRATIVO).	5,25	1,233
A linguagem utilizada no Portal é clara, objetiva e de fácil compreensão (COMPREENSÃO).	5,23	1,304

Fonte: Autora.

As variáveis ESTRUTURA, ADEQUAÇÃO E AUTONOMIA referem-se ao fato de que o usuário não deve ser obrigado a percorrer caminhos intrincados dentro do sítio ou portal para encontrar as informações desejadas (BRASIL, 2007). Partindo dos dados encontrados para essas variáveis, entende-se que a percepção dos usuários para esse item estão entre as

mais altas (5,23; 5,37 e 5,67). No entanto, analisando os resultados da questão aberta, foram identificadas inúmeras observações com sugestões de melhoria relacionadas à interface da página inicial do portal, importante item desse construto.

As variáveis UTILIDADE, LINKS e OUTROS PORTAIS estão relacionadas à existência de mecanismos que visem facilitar a localização do conteúdo desejado (BRASIL, 2007), sendo que, neste estudo, as maiores médias foram as relativas ao conteúdo da página inicial estar servindo às necessidades de informações e serviços dos respondentes (UTILIDADE:5,36±1,275) do que quanto aos demais (LINKS:4,96±1,226 e OUTROS PORTAIS:4,75±1,364).

A variável FERRAMENTA DE BUSCA, que se refere a mecanismos de busca no intervalo de páginas em que o serviço é encontrado, apresentou a segunda média mais baixa entre todas as variáveis desse construto (4,91±1,306). Esse aspecto foi também observado na questão aberta, na qual os respondentes fizeram referência à necessidade de serem melhor trabalhados os filtros para pesquisa por meio da ferramenta de busca.

As variáveis ATRATIVO e COMPREENSÃO estão relacionadas ao nível de satisfação que a ferramenta proporciona ao cidadão por meios virtuais, no que diz respeito à sua aparência, incluindo interface e linguagem (BRASIL, 2007). A interface é um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema e deve ser fácil de usar, com um ambiente amigável proporcionando uma navegação intuitiva e rápida (BRASIL, 2007). As médias obtidas demonstram que a percepção, nesse caso, assemelha-se a dos itens já abordados, CLAREZA e ESTRUTURA.

Confrontando os resultados obtidos para esse construto com os resultados verificados por Rampelotto (2013), percebeu-se semelhança de percepção apenas quanto à variável ESTRUTURA (5,23±1,304), já que, no caso deste estudo, representa a quinta melhor média, e no do autor, a sexta melhor média, consideradas as dez variáveis que compõem o construto Facilidade de Uso. Para ADEQUAÇÃO, o autor obteve a quinta melhor média, enquanto que, neste caso, a mesma variável apresentou a segunda melhor média (5,37±1,080). A variável AUTONOMIA representa a melhor percepção dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM, com a média mais alta entre as dez variáveis (5,67±1,050) e está relacionada ao controle que é dado ao usuário para navegar pelo Portal, podendo interromper ou cancelar transações com autonomia. Esse mesmo item possui também o menor desvio-padrão, sendo que, em Rampelotto (2013), representa a terceira média mais baixa.

O fato de esse construto possuir um extenso grupo de variáveis pode ter influenciado as médias para que se apresentassem muito próximas umas das outras, uma vez que as

afirmações aparentemente são similares. O valor das médias para os indicadores referentes à presença dos conteúdos mais utilizados estarem na página inicial, representado pela variável UTILIDADE ($5,36 \pm 1,275$), e as informações contidas na página inicial serem importantes e adequadas para uma boa navegação, representada pela variável ADEQUAÇÃO ($5,37 \pm 1,080$), podem ser exemplos disso.

As afirmações sobre a presença de um agrupamento de conteúdo facilmente compreensível e sobre a possibilidade de obter facilmente informações a partir da página inicial, representadas pelas variáveis ESTRUTURA e OUTROS PORTAIS, resultaram nas médias 4,75 e 5,23, respectivamente. Uma boa estrutura de conteúdo do site pode diminuir as chances de que o usuário precise utilizar recursos de busca dentro ou fora do ambiente virtual organizacional. Observa-se que, nesse construto, a maior média é para a questão que envolve tecnologia, sendo que a mais baixa está relacionada à organização do conteúdo.

As variáveis do construto **Confiabilidade** afirmam que as informações disponibilizadas no Portal estão atualizadas e que o respondente se sente seguro consultando informações e executando serviços por meio do Portal UFSM (Tabela 10). Nos padrões de e-Gov considerados por Brasil (2007), o item Confiabilidade traduz a qualidade do sistema, que permite ao usuário confiar, justificadamente, no serviço prestado, tendo em vista a presença de informações sobre segurança, política de privacidade e atualização do conteúdo.

Percebe-se, pelos resultados constantes da Tabela 10, que os indivíduos parecem considerar o Portal UFSM confiável, visto que, para as variáveis desse item, todas as médias estão acima de 5, diferentemente das médias dos demais itens. Também o desvio-padrão verificado esteve bem abaixo dos itens anteriores (ATUALIZADAS:1,21; SEGURO INFORMAÇÕES:1,10 e SEGURO SERVIÇOS: 1,13). Tais resultados evidenciam uma dispersão absoluta da percepção dos respondentes menor do que para os construtos Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo. Face ao exposto, pode-se supor que os acadêmicos tendem a buscar soluções para suas necessidades estudantis por meio do Portal UFSM.

Tabela 10 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto confiabilidade

Confiabilidade		
	Média	Desvio-padrão
As informações disponibilizadas no Portal estão atualizadas (ATUALIZADAS)	5,37	1,21
Sinto-me seguro consultando informações no Portal UFSM (SEGURO INFORMAÇÕES).	5,63	1,10
Sinto-me seguro executando serviços por meio do Portal UFSM (SEGURO_SERVIÇOS).	5,56	1,13

Fonte: Autora.

Comparando os resultados das médias para as variáveis ATUALIZADAS (5,37±1,21), SEGURO_INFORMAÇÕES (5,63±1,10) e SEGURO_SERVIÇOS (5,56±1,13) com os obtidos por Rampelotto (2013), verificaram-se percepções opostas quanto à variável que diz respeito à atualização das informações. Entre as três variáveis que formam o construto Confiabilidade, os acadêmicos da UFSM têm a pior percepção sobre a atualização das informações do Portal, ao contrário dos resultados obtidos por Rampelotto (2013), cujas médias apresentaram uma melhor percepção na investigação do sítio da Receita Federal. Vale ressaltar que todas as variáveis avaliadas individualmente pelo autor também obtiveram média superior a 5.

A relevância desses dados pode se confirmar pelo depoimento de E2, conforme detalhado em seção anterior, quando afirma que o site da UFSM não armazena dados de usuários e que são armazenadas apenas as bases de notícias e a base de eventos, evitando-se, dessa forma, riscos relativos a essas questões. Ainda segundo E2, outro aspecto que vem ao encontro dessa discussão é o fato de que apenas para a realização de alguns serviços, para os quais o Portal serve de meio de acesso facilitado, é que os acadêmicos necessitam informar dados pessoais. Diante de tais resultados, para questões tão relevantes, como a atualização de conteúdo e segurança, é possível identificar uma instituição cuja imagem se fortalece mediante diferentes iniciativas.

As afirmações avaliadas na sequência referem-se à **Acessibilidade e Transparência**, fator validado por Rampelotto, Löbler e Visentini (2015), o qual reúne questões que dizem respeito à participação das pessoas com necessidades especiais ou portadoras de deficiência no uso de produtos, de serviços e de informações de forma irrestrita (BRASIL, 2007) e às

atividades realizadas pelos gestores públicos, que permitem o acesso e a compreensão dos atos governamentais, uma vez que lhes foi delegado e confiado o poder de representação (CRUZ; SILVA; SANTOS, 2009). As variáveis que compõem esse construto têm seus resultados apresentados na Tabela 11.

Tabela 11 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto acessibilidade e transparência.

Acessibilidade e Transparência		
	Média	Desvio-padrão
Encontro, no Portal, selo ou identificação específica que determina o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais (ACESSIBILIDADE).	4,46	1,242
A UFSM utiliza o Portal para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos (SATISFAÇÃO).	4,95	1,252
Por meio do Portal, consigo acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos da UFSM (RECURSOS_PÚBLICOS).	4,43	1,321

Fonte: Autora.

Entre todos os grupos de afirmações, este é o grupo que apresenta as menores médias, mantendo-se a ocorrência de desvio-padrão acima de 1. Na avaliação dos resultados do item **Transparência**, cujas afirmações estão relacionadas a pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e a disponibilização dos resultados para consulta pelos cidadãos e ao acompanhamento e controle da gerência de recursos públicos da UFSM, as médias resultaram em valores abaixo de 5,00 (SATISFAÇÃO: $4,95 \pm 1,252$ e RECURSOS PÚBLICOS: $4,43 \pm 1,321$), indo ao encontro de dados apresentados por pesquisas anteriores, nas quais variáveis relacionadas ao avanço da participação do cidadão apresentam avaliações mais negativas. Em Rampelotto, Löebler e Visentini (2015), foi também verificado que o construto Acessibilidade e Transparência, juntamente com Maturidade, apresentou média global inferior aos resultados obtidos para os demais itens analisados pelos autores. Para a variável que trata do acompanhamento e do controle da gerência de recursos públicos, Rampelotto (2013) obteve a média 3,50, o que, para ele, é uma percepção negativa e está relacionada ao fato de

que é um tema que apenas recentemente começou a ter destaque nos órgãos públicos brasileiros. Em função disso, segundo o autor, tanto a divulgação como a forma de utilização dos canais que permitem acompanhar o gasto público ainda são pouco conhecidas.

Nesse sentido, identifica-se a falta de predisposição para a implantação de procedimentos de *accountability*⁵ (sem tradução para o português) e participação pelos governos, que, de acordo com Pinho (2008), ainda está presente na maioria das práticas da administração pública.

Entretanto, na questão aberta disponibilizada aos respondentes pelo levantamento *survey*, dos 95 resultados válidos, apenas um pode ser relacionado à transparência no serviço público. Embora não sendo um serviço especialmente oferecido pelo Portal, mas sim por um setor da instituição, o respondente solicitou mais eficiência e transparência ao serviço de Ouvidoria da instituição. A variável ACESSIBILIDADE, segunda média mais baixa do construto (4,46), também teve negligenciada a possibilidade de ser explorada na questão aberta do questionário. Apenas um dos respondentes fez referência à necessidade de explorar a língua estrangeira e a deficiência visual ao ser disponibilizado o conteúdo para o site.

Finalizando esta etapa, passa-se ao item **Conteúdo**, cujas afirmações avaliam a percepção dos acadêmicos sobre a presença de fontes alternativas como opções aos usuários que pesquisam no Portal, da descrição da missão do Portal a ser confrontada com a missão institucional, das datas das últimas atualizações do conteúdo do Portal, dos menus das páginas secundárias nomeados adequadamente na página inicial, da responsabilidade pela precisão das informações, oferecendo meios de contato, além de e-mails, para verificação da legitimidade das páginas e a presença de uma linguagem que não contenha preconceito racial, social, cultural, político, comercial ou outro (ESCHENFELDER et al., 1997).

A Tabela 12, a seguir, representa os resultados para as variáveis FONTES (média = 4,79), MISSÃO (média = 5,03), ATUALIZAÇÕES (média = 4,88), MENUS_NOMEADOS (média = 5,16), PRECISÃO (média = 4,60), LEGITIMIDADE (média = 4,85) e LINGUAGEM (média = 5,87), entre as quais a pior avaliação é referente à precisão das informações apresentadas no Portal UFSM. O resultado para a variável PRECISÃO, média igual a 4,60, pode ser um indicativo de que os respondentes não encontram ou não entendem muito facilmente a indicação de quem é responsável pelas informações constantes no Portal. Por outro lado, este item apresentou um alto desvio-padrão, de 1,432, indicando que não há convergência de opinião na direção da média (HAIR JR. et al., 2005). O item relativo à

⁵ Controle social (BRASIL, 2007, p. 2).

LINGUAGEM é exemplo de uma avaliação mais positiva, com média 5,87, cujo teor pode ser relacionado ao da variável COMPREENSÃO, inserida no construto Facilidade de Uso, discutido anteriormente, cuja média foi de 5,23. Em ambos os casos, buscou-se investigar diferentes aspectos referentes à linguagem utilizada pelas organizações para se relacionarem com a sociedade. Nesse sentido, percebe-se tais resultados como positivos, se comparados, por exemplo, aos do item anterior, Acessibilidade e Transparência.

Tabela 12 – Média e desvio-padrão das variáveis que compõem o construto conteúdo

Conteúdo	Média	Desvio-padrão
Existem <i>links</i> no Portal UFSM para outras fontes de informação sobre os assuntos de meu interesse (FONTES).	4,79	1,242
A missão do Portal é descrita estando apropriada à missão geral da instituição (MISSÃO).	5,03	1,096
As datas das últimas atualizações de conteúdo do Portal são facilmente encontradas (ATUALIZAÇÕES).	4,88	1,284
As páginas secundárias do Portal estão nomeadas adequadamente nos menus da página inicial (MENUS NOMEADOS).	5,16	1,167
Está claro quem tem a precisão das informações apresentadas no Portal UFSM (PRECISÃO).	4,60	1,432
Existe um meio de verificar a legitimidade das páginas (telefones e/ou endereços) que possibilite estabelecer contato para maiores informações (além de e-mail) (LEGITIMIDADE).	4,85	1,316
A linguagem não mostra preconceito racial, social, cultural, político, comercial ou outro (LINGUAGEM).	5,87	1,035

Fonte: Autora.

Referente à presença de datas das últimas atualizações de conteúdo do Portal, item representado pela variável ATUALIZAÇÕES, cuja média foi de 4,88, verificou-se uma percepção mais positiva se comparada a das variáveis FONTES, média 4,79, e PRECISÃO, média 4,60.

Nesse sentido, na percepção dos acadêmicos, parece não ser dispensada a atenção suficiente a essa questão por parte da instituição. Resultados dentro desse contexto foram apresentados por Vilella (2003) que, com base nos critérios propostos por Eschenfelder et al. (1997), analisou cinco portais de governos estaduais brasileiros, tendo identificado registros de datas de atualizações em apenas um deles, o Portal Paraná.

Entre os demais resultados (FONTES = 4,79; MISSÃO = 5,03; MENUS NOMEADOS = 5,16; LEGITIMIDADE = 4,85), os quais analisaram a percepção dos acadêmicos no que diz respeito à existência de *links* para outras fontes de informação, à presença da descrição da missão do portal, à adequada nomeação dos menus e à possibilidade de verificar a legitimidade das páginas, observou-se que a melhor percepção é referente à nomeação dos menus na página inicial. A partir dessa informação, pode-se destacar mais uma vez uma avaliação mais positiva quando se trata de itens de adequação da estrutura dos portais institucionais em detrimento das questões relativas à transparência e mais possibilidade de acesso à informação de forma segura e objetiva, como é o caso das variáveis FONTES, MISSÃO e LEGITIMIDADE.

Dentro desse contexto, Vilella (2003), ao investigar a presença da descrição da MISSÃO de portais institucionais em suas páginas iniciais, identificou que, entre os cinco portais investigados, três disponibilizavam essa informação, os demais não faziam qualquer referência a esse item.

Juntamente às 32 questões fechadas do questionário *online*, foi introduzida uma questão aberta, a fim de disponibilizar aos respondentes um espaço para que dessem sua opinião ou fizessem proposições e/ou críticas referentes ao Portal UFSM. Além disso, foi aberto espaço para que atribuíssem uma nota ao Portal.

Na questão aberta, dos 1.037 respondentes, 102 utilizaram o espaço disponibilizado no questionário *online* para fazer alguma colocação, representando aproximadamente 9,70% do total de respondentes. Dessas 102 respostas, 7 não puderam ser analisadas em função de não possuírem conteúdo suficiente para análise, restando, portanto, 95 respostas válidas. O método utilizado para a análise desses resultados foi a categorização das respostas com base nas mesmas dimensões utilizadas para o levantamento *survey*: Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo.

Analisando as respostas dadas pelos acadêmicos, antes de tudo, foi possível perceber que mais da metade das respostas trata de aspectos explorados nas afirmações do questionário. As considerações cujo conteúdo pode ser entendido como sendo de limitações do Portal UFSM foi denominada como Pontos Fracos, e as que expressaram pontos positivos

do portal, Pontos Fortes (Quadro 6). A princípio, identificou-se que o maior número de colocações e sugestões diz respeito a questões que envolvem a **Facilidade de Uso**. Na sequência, os resultados que obtiveram o maior número de respostas estava, relacionados à **Maturidade** e à **Disponibilidade**. Sendo assim, realizaram-se algumas considerações sobre os resultados relativos e esses três aspectos, inseridos no grupo de Pontos Fracos.

A dimensão **Facilidade de Uso** esteve contemplada em 26 resultados, cujo teor envolveu principalmente questões relativas à estrutura e à organização do conteúdo e às possibilidades existentes para chegar até a informação desejada. A interface do site foi bastante comentada, sendo sugerido um *layout* mais atrativo e direcionado aos conteúdos mais acessados e úteis para os estudantes. Os sistemas disponibilizados pela UFSM e que têm como via de acesso o Portal UFSM, como o Moodle, o Portal do Aluno, o Sistema de Bibliotecas da UFSM (SiB-UFSM), o qual é composto pela Biblioteca Central e por 14 bibliotecas setoriais, e o Sistema de Controle de Restaurantes Universitários (o Portal RU) estão entre os itens que mais receberam propostas de melhorias. Destaca-se uma resposta que pode resumir em parte as considerações sob esse aspecto da análise: *“O site melhorou muito, mais ainda não é claro e funcional o suficiente, alguns acessos são confusos e muito demorados”* (dados do questionário online).

A dimensão **Maturidade** foi contemplada com oito respostas, nas quais foram mencionados tópicos como sugestões de funcionalidades que permitam maior interação da instituição com os acadêmicos, como realização de transações financeiras e consultas a determinadas situações da vida acadêmica. Foi identificado também um resultado tratando dos canais de comunicação, os quais devem manter contatos mais eficientes para as solicitações de informações, permitindo receber retorno satisfatório em tempo mais adequado.

A dimensão **Disponibilidade** foi contemplada com nove respostas, nas quais foram mencionados os seguintes tópicos: indisponibilidade do site nos finais de semana, velocidade do site, páginas de alguns cursos para consulta a ementas, a objetivos e afins que ficam fora do ar por períodos de tempo prolongado. As sugestões para melhorar a disponibilidade foram: viabilizar *proxy* para acesso de periódicos fora do campus, estabelecer vínculo entre o Portal da UFSM e o site do Hospital Universitário de Santa Maria (Husm), melhorar a plataforma para dispositivos móveis e disponibilizar aplicativos de celular para acompanhar as seções Restaurante Universitário, Horário de Ônibus e Calendário Acadêmico.

Quadro 6 – Pontos fortes e fracos da questão aberta para os construtos do questionário com sugestões de melhorias

Construto	Pontos fortes	Pontos fracos	Sugestões
Disponibilidade	O Portal UFSM permite uma boa navegação; As adaptações para os dispositivos são satisfatórias.	Indisponibilidade do portal nos finais de semana e eventualmente pelos dispositivos móveis.	Divulgação mais objetiva e imediata das causas da indisponibilidade.
Facilidade de uso	Facilidade de acesso; Site intuitivo; Interface agradável, moderna e atrativa; Fácil compreensão.	Quem não conhece o portal tem dificuldade em encontrar informações, a interface poderia ser mais atrativa.	Agrupar algumas informações por assunto de interesse das diferentes categorias de público e alterar o visual da interface.
Confiabilidade	O Portal UFSM fornece informações atualizadas	Muitas informações desatualizadas, principalmente dos sites dos cursos da UFSM.	Aplicar pesquisas de satisfação com as ferramentas de TICs da instituição identificando os setores responsáveis.
Acessibilidade e Transparência	-	Deficientes visuais não possuem acesso ao conteúdo do Portal UFSM.	Implantar sistema de áudio para esses deficientes.
Conteúdo	Conteúdo bem organizado, atendendo bem às necessidades; É o melhor, dentre os sites das universidades federais.	Dificuldade para relacionar os assuntos de intercâmbio com a sigla SAI, principalmente para o público externo.	Renomear os menus de forma a deixar claro o setor ao qual se refere.

Fonte: Autora.

Além de serem citados nas questões tratadas anteriormente, os vários outros sistemas de informação desenvolvidos para relacionamento com a comunidade acadêmica foram mencionados em mais dez resultados. Desses, três referiram-se às notas no Portal do Aluno, ao acesso e à atualização. Os outros sistemas mencionados foram o Moodle, o Restaurante Universitário e o Sistema de Bibliotecas. Cabe ressaltar que essas são funcionalidades independentes, cujos conteúdos e cuja aplicação de TIC não estão sob a responsabilidade da

mesma equipe que gerencia o Portal UFSM. Nesse sentido, o Portal serve como ferramenta que facilita o acesso, como já foi destacado anteriormente.

Feitas as análises envolvendo os pontos nos quais os respondentes encontram as maiores limitações do Portal, passa-se a destacar os comentários realizados pelos acadêmicos na questão aberta e que correspondem ao que consideram como pontos fortes dessa ferramenta. Da mesma forma que para os pontos apontados como fracos, relacionou-se de forma sintética, cada comentário tido como forte aos construtos que deram base à análise: Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo. Nessa etapa da análise, entre as 95 respostas válidas da questão aberta, foram identificados 23 resultados, cujo conteúdo pôde ser classificado como comentário positivo em relação ao Portal UFSM. Ressalta-se que, em alguns casos, as respostas foram bastante genéricas, permitindo apenas inferir sobre a sua inclusão em um ou outro construto. A exemplo disso, as questões nas quais os acadêmicos se mostraram satisfeitos com o Portal de uma maneira geral foram incluídas no construto Maturidade, em função de que foram as variáveis desse conjunto que permitiram fazer relações mais pertinentes com os comentários dos respondentes dessas questões.

Nenhum comentário apresentou conteúdo compatível com as variáveis que compõem o construto Acessibilidade e Transparência. No Quadro 6, apresenta-se a síntese dos resultados obtidos a partir dos depoimentos dos acadêmicos devidamente relacionados a esses construtos.

Após a questão aberta, com o objetivo de identificar uma síntese sobre a percepção dos acadêmicos, estes deveriam atribuir notas de 1 a 10 ao Portal, sendo a nota 1 para indicar que a percepção sobre o Portal é Muito Ruim e 10 para indicar uma percepção Excelente (Tabela 13). Ao analisar os dados, obteve-se a média de 7,69, que pode ser entendida como uma avaliação positiva, já que apenas 15% dos respondentes atribuíram notas abaixo de 7. A percepção Muito Ruim apresentou apenas duas ocorrências. Mais de 600 respondentes optaram por notas próximas de Excelente, correspondendo a aproximadamente 60% do total de participantes.

Também neste caso, ocorreu um alto desvio-padrão, indicando, mais uma vez, que não há convergência de opinião dos respondentes em direção ao valor da média. Por outro lado, a média próxima de 8 pode ser considerada muita positiva, indicando inclusive, que acessar o Portal UFSM faz parte da rotina dos acadêmicos. Nesse sentido, presume-se também que esse resultado tenha origem em um grupo de cidadãos pertencentes aos 51% de domicílios brasileiros da região Sul com acesso à *internet* (CGI, 2015), considerando-se que uma boa

percepção, neste caso, necessita também de certa experiência, o que somente é possível pelo acesso aos recursos tecnológicos. Ademais, de acordo com CGI (2015), a região Sul tem o maior número de usuários que acessam a *internet* para procurar informações sobre produtos e serviços, resultado que também pode ser relacionado aos indivíduos desta investigação.

Tabela 13 – Percentual de respostas referentes às notas atribuídas ao Portal UFSM pelos acadêmicos

Nota	Quantidade de respostas	Percentual
1	2	0%
2	3	0%
3	4	0%
4	16	2%
5	50	5%
6	84	8%
7	220	21%
8	392	37%
9	231	22%
10	52	5%

* Em que 1 equivale a “muito ruim” e 10 equivale a “excelente”.
Fonte: Autora.

De acordo com E1, os recursos proporcionados pelo Portal tornam a relação com os acadêmicos muita dinâmica. As provas disso, segundo o entrevistado, são os anúncios de bolsas estudantis, os quais têm retorno quase instantâneo após serem publicados na seção Notícias do Portal. Ainda com a finalidade de ilustrar o perfil dessa relação, E1 declara: “[...] não temos como avaliar, a não ser dizer que eles vão atrás, eles procuram, usam os contatos das notícias”. Da mesma forma, outra questão que pode estar relacionada a uma boa percepção por parte dos acadêmicos é a questão da segurança e da privacidade. Conforme E2, o site não armazena dados de usuários, apenas são armazenadas as bases de notícias e a base de eventos. Segundo ele, “[...] se houver algum problema no site, garantimos que nenhum dado de aluno ou servidor será roubado, uma vez que esses dados não ficam armazenados no site”.

Isto posto, finaliza-se esta seção que pretendeu descrever a percepção dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM e passa-se à seção cujo objetivo foi realizar a análise fatorial para confirmar o agrupamento de todas as 32 variáveis iniciais do instrumento que constituiu o

questionário *online*. Posteriormente, apresentam-se as análises que tiveram por objetivo realizar comparações entre os grupos e as considerações finais deste estudo.

4.4 ANÁLISE FATORIAL

O modelo de questionário elaborado apresentou inicialmente seis construtos. O agrupamento das questões está representado na Tabela 14.

Tabela 14 – Construtos e variáveis iniciais do questionário

Construto	Questões do questionário
Maturidade	1, 2, 3, 4, 5, 6
Disponibilidade	7, 8, 9
Facilidade de uso	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19
Confiabilidade	20, 21, 22
Acessibilidade e Transparência	23, 24, 25
Conteúdo	26, 27, 28, 29, 30, 31, 32

Fonte: Autora.

A primeira análise refere-se à qualidade das correlações que se mostraram significativas por meio da aplicação do teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de valor 0,955. Quanto mais próximo de 1, maior é a indicação de que a variável é perfeitamente prevista sem erro pelas outras variáveis (HAIR JR. et al., 2005). O resultado obtido no referido teste mostrou a adequação do uso da análise fatorial à amostra, conforme resultado apresentado na Tabela 15.

O teste esfericidade de Bartlett, pela análise do p-valor (0,000), conforme Tabela 15, inferior a 0,05 (MALHOTRA, 2006), permite rejeitar a hipótese nula (H0), ou seja, a hipótese de que as variáveis são correlacionadas, viabilizando, assim, a realização da análise fatorial.

Tabela 15 – Teste de KMO e Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,955
	Qui-quadrado aprox.	13565,222
Teste de esfericidade de Bartlett	DF	378
	Sig.	0,000

Fonte: Autora.

A sequência da interpretação fatorial recomenda a análise das comunalidades, com vistas a verificar se as variáveis atendem níveis aceitáveis de explicação. Com variação de 0 a 1, Hair Jr. et al. (2009) indicam que os índices devem ser maiores que 0,5 para que as variáveis possam ser mantidas na análise. A Tabela 16 mostra que as variáveis 17, 18, 24, 28, 29 e 32 apresentaram comunalidades menores que 0,05, índice inferior ao recomendado.

As questões 17 e 18 fazem parte de um agrupamento de dez afirmações que compõem o construto Facilidade de Uso. Assim, esse aspecto ainda fica representado por sete variáveis. A questão da satisfação dos usuários, abordada pela variável 24, por ser uma questão referente à existência ou não de uma funcionalidade, permitiu respostas do tipo *sim* ou *não*. Entretanto, decidiu-se por manter as variáveis 1 (ATENDIMENTO) e 14 (FERRAMENTA_BUSCA), por estarem muito próximas de 0,5.

As demais questões a serem retiradas, 28, 29 e 32, do construto Conteúdo, têm relação com as questões 20, 11 e 19, respectivamente. Nesse sentido, verificou-se que o construto Conteúdo, conforme proposto por Eschenfelder et al. (1997), já estava, de certa forma, contemplado na proposta de Rampelotto, Löbler e Visentini (2015). Foram excluídas, portanto, as variáveis 17, 18, 24, 28, 29 e 32. Sendo assim, obteve-se uma nova especificação do modelo, com 26 variáveis, que foram submetidas a uma nova solução fatorial, cuja composição consta da Tabela 17.

Considerando o novo conjunto de variáveis, foi executada uma nova rodada de avaliação da qualidade das correlações, conforme Tabela 18. Utilizando-se o teste de esfericidade de Bartlett, verificou-se que os dados coletados apresentaram um grau de significância de 0,000, considerado satisfatório para a utilização da técnica de análise fatorial. Da mesma forma, o teste para medição de adequação da amostra, KMO, teve um índice próximo de 1, 0,953, indicando que a variável é perfeitamente prevista sem erro pelas outras variáveis (HAIR et al., 2005).

Tabela 16 – Comunalidade das variáveis*

Nome	Variável do instrumento	Comunalidade
1	ATENDIMENTO	0,498
2	SERVIÇOS	0,597
3	PESQUISAS	0,586
4	ASSUNTOS	0,586
5	CONTATO	0,592
6	DÚVIDAS	0,599
7	DISPONIBILIDADE	0,614
8	VELOCIDADE	0,717
9	FACILIDADE	0,630
10	CLAREZA	0,580
11	ESTRUTURA	0,609
12	UTILIDADE	0,534
13	LINKS	0,604
14	FERRAMENTA_BUSCA	0,497
15	ADEQUAÇÃO	0,632
16	OUTROS_PORTAIS	0,542
17	AUTONOMIA	0,479
18	ATRATIVO	0,482
19	COMPREENSÃO	0,562
20	ATUALIZADAS	0,505
21	SEGURO_INFORMAÇÕES	0,758
22	SEGURO_SERVIÇOS	0,634
23	ACESSIBILIDADE	0,504
24	SATISFAÇÃO	0,424
25	RECURSOS_PÚBLICOS	0,621
26	FONTES_INFORMAÇÃO	0,555
27	MISSÃO	0,528
28	ATUALIZAÇÕES	0,489
29	MENUS_NOMEADOS	0,481
30	PRECISÃO	0,622
31	LEGITIMIDADE	0,511
32	LINGUAGEM	0,489

* Método de extração: análise do componente principal.

Fonte: Autora.

Tabela 17 – Comunalidades após exclusão de variáveis*

		Extração
1	ATENDIMENTO	0,540
2	SERVIÇOS	0,610
3	PESQUISAS	0,602
4	ASSUNTOS	0,586
5	CONTATO	0,591
6	DÚVIDAS	0,596
7	DISPONIBILIDADE	0,614
8	VELOCIDADE	0,725
9	FACILIDADE	0,633
10	CLAREZA	0,578
11	ESTRUTURA	0,619
12	UTILIDADE	0,567
13	LINKS	0,625
14	FERRAMENTA_BUSCA	0,521
15	ADEQUAÇÃO	0,653
16	OUTROS_PORTAIS	0,556
17	COMPREENSAO	0,538
18	ATUALIZADAS	0,540
19	SEGURO_INFORMAÇÕES	0,824
20	SEGURO_SERVIÇOS	0,717
21	ACESSIBILDADE	0,557
22	RECURSOS_PÚBLICOS	0,634
23	FONTES_INFORMAÇÃO	0,546
24	MISSÃO	0,531
25	PRECISÃO	0,641
26	LEGITIMIDADE	0,527

* Método de extração: análise do componente principal.

Fonte: Autora.

O teste esfericidade de Bartlett, pela análise do p-valor (0,000), conforme Tabela 18, inferior a 0,05 (MALHOTRA, 2006), permite rejeitar a hipótese nula (H0), ou seja, a hipótese de que as variáveis são correlacionadas, confirmando dessa forma, a possibilidade de realização da análise fatorial.

A análise dos autovalores e a da porcentagem de variância (Tabela 19) demonstraram que o instrumento compreende cinco fatores que explicam 60,279 da variância. De acordo com Malhotra (2006), a porcentagem acumulada deve atingir, para se determinar o número de fatores, no mínimo, 60% da variância. Nesse sentido, pode-se verificar que o componente 1

(Maturidade) explica sozinho 39,682% da variância dos dados. Já a soma dos outros quatro componentes explicam 20,597% da variância.

Tabela 18 – Teste de KMO e Bartlett após exclusão de variáveis

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem		0,953
Teste de esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado aprox.	12722,183
	DF	325
	Sig.	,000

Fonte: Autora.

Tabela 19 – Variância total explicada após exclusão de variáveis*

Componente	Somadas de extração de carregamentos ao quadrado			Somadas rotativas de carregamentos ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	10,317	39,682	39,682	4,288	16,493	16,493
2	1,872	7,199	46,880	3,573	13,744	30,238
3	1,368	5,262	52,143	3,048	11,723	41,961
4	1,073	4,127	56,269	2,463	9,473	51,434
5	1,043	4,010	60,279	2,300	8,846	60,279

* Método de extração: análise do componente principal.

Fonte: Autora.

A Tabela 20 apresenta os resultados da matriz de fatores rotacionados, permitindo a identificação dos itens que compõem cada fator. O método utilizado para a extração dos fatores foi a análise do componente principal, recomendada quando se busca o número mínimo de fatores que respondem pela máxima variância nos dados (MALHOTRA, 2006), e a rotação foi *Varimax* com normalização *Kaiser*, “[...] método este comumente utilizado e que reforça a interpretabilidade dos dados, resultando em fatores não-correlacionados” (MALHOTRA, 2006, p. 555). As cargas fatoriais tiveram resultado maior que 0,505, valor que indica a correlação entre os fatores e as variáveis (MALHOTRA, 2006).

Além de apresentar o resultado da matriz rotacionada, a Tabela 20 permite que se identifique o fator ao qual cada variável se refere. Assim, é possível identificar que praticamente todas as variáveis apresentaram resultados condizentes com a discussão teórica.

Tabela 20 – Matriz de componente rotativa

Variáveis	Construtos	Componente				
		1	2	3	4	5
1. ATENDIMENTO	Maturidade			0,633		
2. SERVIÇOS				0,685		
3. PESQUISAS				0,505	0,500	
4. ASSUNTOS				0,661		
5. CONTATO				0,620		
6. DÚVIDAS				0,619		
7. DISPONIBILIDADE	Disponibilidade				0,665	
8. VELOCIDADE					0,807	
9. FACILIDADE					0,697	
10. CLAREZA	Facilidade de uso	0,594				
11. ESTRUTURA		0,682				
12. UTILIDADE		0,709				
13. LINKS		0,648				
14. FERRAMENTA_BUSCA		0,582				
15. ADEQUAÇÃO		0,717				
16. OUTROS_PORTAIS		0,593				
17. COMPREENSÃO	0,564				0,422	
18. ATUALIZADAS	Confiabilidade				0,546	
19. SEGURO_INFORMAÇÕES					0,832	
20. SEGURO_SERVICOS					0,762	
21. ACESSIBILIDADE	Acessibilidade e transparência		0,690			
22. RECURSOS_PÚBLICOS			0,710			
23. FONTES_INFORMAÇÃO	Conteúdo		0,614			
24. MISSÃO			0,563			
25. PRECISÃO			0,711			
26. LEGITIMIDADE			0,618			

Método de extração: Análise do Componente principal. Método de rotação: Varimax com normalização de Kaiser.^a – a. Rotação convergida em sete iterações.

Fonte: Autora.

Conforme se pode perceber, os resultados apresentados conduziram ao agrupamento dos fatores Acessibilidade e Transparência e Conteúdo, que se consolidou no quinto fator e teve sua nomenclatura combinada pelo agrupamento das duas definições, Acessibilidade, Transparência e Conteúdo. O referido agrupamento foi a compilação das variáveis 26, 27, 30 e 31 após os testes para a análise fatorial. Essa decisão pode ser justificada ao se considerar que as variáveis da dimensão Conteúdo, conforme definidas por Eschenfelder et al. (1997),

referem-se a aspectos vinculados ao comprometimento que a gestão pública deve ter ao se relacionar virtualmente com os usuários.

Essa consolidação está representada Tabela 21, já excluídas as variáveis 17, 18, 24, 28, 29 e 32. Os construtos Maturidade, Disponibilidade e Confiabilidade mantêm sua constituição e nomenclatura iniciais.

Tabela 21 – Construtos e variáveis do questionário validado

Construto	Questões do questionário
Maturidade	1, 2, 3, 4, 5, 6
Disponibilidade	7, 8, 9
Facilidade de uso	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 19
Confiabilidade	20, 21, 22
Acessibilidade, Transparência e Conteúdo	23, 25, 26, 27, 30, 31

Fonte: Autora.

A partir desse resultado, tornou-se possível a interpretação dos fatores do instrumento, composto por 26 variáveis. O primeiro fator, **Maturidade**, refere-se à medida em que um serviço é disponibilizado de maneira totalmente desmaterializada e completa ou na modalidade presencial. O segundo, **Disponibilidade**, refere-se à velocidade e à prontidão da página para o acesso à informação. O fator **Facilidade de Uso** inclui elementos que dizem respeito à qualidade de interação e navegação em função da aparência da tela para acesso ao serviço ou à informação. O quarto fator, **Confiabilidade**, abrange a presença de informações sobre segurança, privacidade e atualização do conteúdo. O último fator constituído após a análise fatorial passou a ser identificado pelo agrupamento **Acessibilidade/Transparência/Conteúdo** e está relacionado ao acesso de pessoas com necessidades especiais, ao controle social e à abrangência, ao propósito, à correção (precisão) e à autoridade do conteúdo (legitimidade).

A Tabela 22 permite que sejam verificados os fatores definidos e identificados como F1 (Maturidade), F2 (Disponibilidade), F3 (Facilidade de Uso), F4 (Confiabilidade) e F5 (Acessibilidade/Transparência/Conteúdo), as variáveis que o compõem, bem como sua respectiva carga fatorial.

Tabela 22 – Carga fatorial e variância explicada das variáveis de cada fator

(continua)

Fator	Interpretação do fator (% da variância explicada)	Carga	Variáveis incluídas no fator
F1	Maturidade (39,6%)	0,633	Encontro, no Portal UFSM, informações básicas relacionadas ao atendimento no diversos setores da instituição; tais como: horários, localização, contato, etc.
		0,685	A UFSM divulga uma Carta de Serviços com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade.
		0,505	Consigo realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana, via Portal UFSM.
		0,661	Consigo resolver todos os meus assuntos com a UFSM por meio do Portal UFSM.
		0,620	Os meios de contato do Portal UFSM permitem-me ser ouvido, encaminhar sugestões ou reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório em tempo adequado às minhas demandas.
		0,619	Consigo esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações e executar serviços disponíveis no Portal UFSM.
F2	Disponibilidade e (7,1%)	0,665	As informações estão disponíveis no Portal UFSM para acesso a qualquer hora e dia da semana (24x7).
		0,807	A velocidade de carregamento das páginas do Portal UFSM para acesso às informações e aos serviços é satisfatória. As páginas abrem rapidamente.
		0,697	Consigo baixar arquivos e/ou programas (fazer <i>downloads</i>) com facilidade no Portal UFSM.
F3	Facilidade de Uso (5,2%)	0,594	A página inicial do Portal UFSM deixa claro seus objetivos e as informações e os serviços nele disponíveis.
		0,682	A estrutura do Portal, considerando-se o agrupamento de informações e serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.

Tabela 22 – Carga fatorial e variância explicada das variáveis de cada fator.

(conclusão)

Fator	Interpretação do fator (% da variância explicada)	Carga	Variáveis incluídas no fator
1.1.1	Facilidade de Uso (5,2%)	0,709	As informações e serviços que mais utilizo estão destacados na página inicial do Portal UFSM.
		0,648	Os <i>links</i> do Portal para baixar arquivos e/ou programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.
		0,582	A ferramenta de busca existente no Portal UFSM facilita a localização de informações e serviços.
		0,717	As informações contidas na página inicial são importantes e adequadas para uma boa navegação no Portal UFSM.
		0,593	Consigo encontrar informações e serviços por meio da página inicial, sem recorrer a outros portais de busca.
		0,564	A linguagem utilizada no Portal é clara, objetiva e de fácil compreensão.
		F4	Confiabilidade (4,1%)
0,832	Sinto-me seguro consultando informações no Portal UFSM.		
0,762	Sinto-me seguro executando serviços por meio do Portal UFSM.		
F5	Acessibilidade e Transparência/ Conteúdo (4,05%)	0,690	Encontro, no Portal, selo ou identificação específica que determina o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.
		0,710	Por meio do Portal, consigo acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos da UFSM.
		0,614	Existem <i>links</i> no Portal UFSM para outras fontes de informação sobre os assuntos de meu interesse.
		0,563	A missão do Portal é descrita estando apropriada à missão geral da instituição.
		0,711	Está claro quem tem a precisão das informações apresentadas no Portal UFSM.
		0,618	Existe um meio de verificar a legitimidade das páginas (telefones e/ou endereços) que possibilite estabelecer contato para maiores informações (além de e-mail).

Fonte: Autora.

Quanto às correlações do grupo de variáveis que constituem o F1 (Maturidade), pode-se ressaltar a carga fatorial da variável SERVIÇOS (0,685) como a mais fortemente relacionada com o fator Maturidade dentro do grupo das seis variáveis que compõem esse fator. Quanto mais próximo de 1, mais fortemente uma variável está relacionada ao fator no qual está inserida (HAIR JR et al., 2005). As demais variáveis apresentaram cargas fatoriais mais baixas (ATENDIMENTO = 0,633; PESQUISAS = 0,505; ASSUNTOS = 0,661; CONTATO = 0,62 e DÚVIDAS = 0,619). A variável SERVIÇOS, a qual se dá destaque, está vinculada à presença da Carta de Serviços ao Cidadão no Portal UFSM, documento cujo teor deve ser o detalhamento de todos os serviços prestados pela instituição e suas especificidades. Havendo a disponibilização desse documento, o nível de Maturidade da relação entre governo e cidadão pode ser mais significativo, bem como a percepção dos usuários em relação às ferramentas utilizadas pela instituição (BRASIL, 2007). Ressalta-se que a questão sobre Carta de Serviços foi incluída no instrumento validado por Rampelotto (2013) em função da sugestão de um dos avaliadores do questionário proposto pelo autor.

Da mesma forma, nos demais itens, ao serem interpretadas as cargas fatoriais das variáveis e sua associação aos fatores de origem, identificou-se como mais fortemente correlacionadas as variáveis VELOCIDADE (0,807), ADEQUAÇÃO (0,717), SEGURO_INFORMAÇÕES (0,832) e PRECISÃO (0,711), respectivamente associadas aos fatores Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Acessibilidade/Transparência/Conteúdo.

A variável VELOCIDADE está relacionada à eficiência do carregamento das páginas do portal; ADEQUAÇÃO refere-se ao conteúdo das informações estarem condizentes com as expectativas dos acadêmicos; SEGURO_INFORMAÇÕES diz respeito ao quanto o cidadão se sente seguro ao realizar consultas via portal, e PRECISÃO é a variável que explora a presença da autoria das informações contidas no Portal.

Vale ressaltar, que, para os fins deste trabalho, assim como em Rampelotto (2013, p. 85), “o problema da pesquisa não se refere à avaliação pontual de um serviço prestado pelo órgão, mas à avaliação global do sítio da Receita Federal como ferramenta de e-Gov, situação que não permite que os diferentes efeitos das variáveis sejam interpretados em separado”.

A medida utilizada para medir a dispersão dos valores do conjunto de dados analisados foi a variância, possibilitando mostrar o quanto distante cada valor do conjunto está do valor central (média), indicando assim o grau de regularidade do conjunto de dados (MALHOTRA, 2006). No caso deste estudo, percebeu-se que os grupos de variáveis estão relacionados entre si, a ponto de praticamente todos serem representativos dentro do fator.

Constata-se que o primeiro fator constituinte do conjunto de aspectos associados à efetividade do Portal UFSM e que podem alterar a percepção dos acadêmicos em relação ao mesmo é representado por seis variáveis com cargas fatoriais de valores muito próximos, apenas destacando-se os itens SERVIÇOS e ASSUNTOS, com os maiores valores.

As afirmações que constituíram os referidos fatores, resultaram dos estudos de Rampelotto, Löbler e Visentini (2015) e Eschenfelder et al. (1997) e totalizam 26 afirmações, conforme apresentado na Tabela 23. As variáveis envolvem os questionamentos definidos como capazes de obter a percepção dos respondentes frente ao objeto investigado, o Portal UFSM.

Após atender ao percentual de variância explicada, de pelo menos 60% (HAIR et al., 2005), os fatores resultaram em número suficiente e podem ser entendidos, no sentido de que a dimensão Conteúdo, proposta por Eschenfelder et al. (1997), sugere questões relacionadas à missão institucional, à atualização de conteúdo, às expectativas do usuário, à qualidade do conteúdo e ao atendimento às necessidades do usuário, cujos aspectos, conforme Pinho (2008), são capazes de suprir os preceitos de Transparência e participação do cidadão nas práticas de e-Gov.

Para atender ao princípio da Acessibilidade, uma organização precisa buscar atender às necessidades primárias da sociedade (BRASIL, 2007). A Transparência, entendida como parte de um comportamento democrático, conforme destacado por Brasil (2012), inicia-se por manter o cidadão devidamente atualizado e capaz de participar. Nesse sentido, justifica-se o agrupamento das variáveis dos fatores Acessibilidade, Transparência e Conteúdo em um único construto. O número de fatores extraídos, de acordo com a percentagem acumulada, e que segue o recomendado de 60% da variância (MALHOTRA, 2006), apresenta F1 (Maturidade) com o maior percentual, respondendo por 39,6% da variância total explicada. Os demais, F2 (Disponibilidade), F3 (Facilidade de Uso) e F4 (Confiabilidade) respondem, respectivamente por 7,1%, 5,2% e 4,1%.

A etapa final de validação do questionário, representada pela Tabela 23, teve por objetivo demonstrar que os fatores resultantes da análise fatorial possuem consistência com base na análise de Confiabilidade. Hair Jr. et al. (2009) indicam, entre os métodos de análise de Confiabilidade, a utilização de uma medida de diagnóstico que identifique o coeficiente de Confiabilidade. A forma mais conhecida de se avaliar a consistência da escala é por meio do Alfa de Cronbach, cujo índice deve ser superior a 0,7 para ser considerado confiável (o alfa varia de 0 a 1). Conforme se pode perceber, tanto o conjunto de fatores quanto os fatores individualmente apresentam consistência interna maior que 0,7.

Tabela 23 – Alfa de Cronbach para cada fator

Fatores	Nº de variáveis	Alfa de Cronbach
Maturidade	6	0,824
Disponibilidade	3	0,750
Facilidade de uso	8	0,885
Confiabilidade	3	0,786
Acessibilidade/Transparência/ Conteúdo	6	0,841

Fonte: Autora.

4.5 ANÁLISE DOS CONSTRUTOS A PARTIR DAS VARIÁVEIS SEXO E ANO DE INGRESSO

De acordo com Hair Jr. et al. (2005, p. 297), “[...] o teste T pode ser usado para testar uma hipótese que estabelece que as médias para as variáveis associadas com duas amostras ou grupos serão iguais”. No caso desta pesquisa, pretendeu-se verificar se havia diferenças na percepção dos acadêmicos do sexo masculino e feminino e dos acadêmicos ingressantes em anos diferentes na Universidade em relação aos construtos utilizados para avaliar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM.

Buscou-se confrontar os resultados obtidos em relação ao sexo dos respondentes com estudos anteriores, o que não foi possível pois não foram identificados dados resultantes de análises com grupos de sexo masculino e feminino em pesquisas de percepção quanto ao uso de ferramentas de e-Gov. No caso da investigação da efetividade do sítio da Receita Federal (RAMPELOTTO, 2013), esse item não foi solicitado nos questionários aplicados, tanto para os respondentes do atendimento digital como para os do atendimento presencial. Houve sim, sugestão por parte de um dos avaliadores do questionário presencial, para que fosse incluída uma questão para identificar o sexo dos respondentes, mas isto não foi aceito pelo pesquisador. A justificativa apresentada pelo autor foi em função do público-alvo e objetivo da pesquisa.

Nesta seção, foram realizados testes para amostras independentes dos grupos **sexo** (masculino e feminino) e **ano de ingresso** (um grupo há mais tempo na UFSM e outro há menos tempo). Os dois grupos selecionados para as amostras independentes relativas ao **ano de ingresso** referem-se ao tempo de permanência na Universidade. Para a definição desses grupos, calculou-se a mediana, cujo resultado foi o ano de 2012. Face à necessidade de

organizar os respondentes que representam a mediana, optou-se por sua alocação no grupo que resultaria numa divisão equilibrada; portanto, foram alocados no grupo 1. O **grupo 1**, então, corresponde aos ingressantes entre 2006 e 2012, representando 51,4% dos respondentes, e o **grupo 2**, representando 48,6%, corresponde aos que ingressaram na Universidade entre os anos de 2013 e 2014.

Inicialmente, para testar as diferenças de médias para os sexos (masculino e feminino), foi utilizado o teste T, considerando como hipótese nula (H0) que as médias para homens e mulheres seriam iguais contra a hipótese alternativa (H1) que não existe diferença de percepção entre homens e mulheres para os fatores Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de uso, Confiabilidade, Acessibilidade/Transparência/Conteúdo sobre o Portal UFSM (Tabela 24).

Tabela 24 – Relação entre o sexo dos respondentes e os fatores para identificar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM.

Fatores	Sexo		t	p-valor
	Masculino Média (\pm DP)	Feminino Média (\pm DP)		
Maturidade	4,67 (\pm 1,67)	4,65 (\pm 0,98)	0,057	0,954
Disponibilidade	5,32 (\pm 1,14)	5,23 (\pm 1,05)	0,217	0,828
Facilidade	5,14 (\pm 0,97)	5,22 (\pm 0,88)	-0,116	0,907
Confiabilidade	5,48 (\pm 1,00)	5,54 (\pm 0,93)	0,837	0,403
Acessibilidade/Transparência /Conteúdo	4,70 (\pm 1,04)	4,69 (\pm 0,89)	-0,673	0,501

Fonte: Autora.

Para o teste rejeitar H0, o p-valor deveria ser menor que 0,05 (Malhotra, 2006). A partir dos resultados (Maturidade, p-valor=0,954; Disponibilidade, p-valor=0,828; Facilidade de Uso, p-valor=0,907; Confiabilidade, p-valor=0,403 e Acessibilidade e Transparência Conteúdo, p-valor=0,501), verificou-se que nenhum p-valor foi abaixo de 0,05, logo, o teste aceita H0, significando que não há diferença de percepção entre homens e mulheres no que diz respeito à percepção sobre o Portal UFSM.

Observando o resultado da significância (Tabela 25), verifica-se que nenhum dos fatores teve diferença significativa entre os dois grupos em estudo. Em todos os casos, o

desvio-padrão esteve próximo de 1, apontando novamente para dispersão dos valores em relação às médias.

Para testar as diferenças de médias para os acadêmicos ingressantes entre 2006 e 2012 (G1) e os ingressantes entre 2013 e 2014 (G2) também foi utilizado o teste T, considerando como hipótese nula (H0) que não existe diferença de percepção considerado o ano de ingresso dos acadêmicos para os fatores Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de uso, Confiabilidade, Acessibilidade/ Transparência/Conteúdo sobre o Portal UFSM (Tabela 25), enquanto a hipótese alternativa (H1) indica que há diferença de percepção entre os dois grupos.

Tabela 25 – Relação entre o ano de ingresso dos respondentes na UFSM e os fatores para identificar a percepção dos acadêmicos sobre o Portal UFSM.

Fatores	Ingresso		t	p-valor
	Grupo 1: 2006 a	Grupo 2: 2013		
	2012	a 2014		
	Média (\pm DP)	Média (\pm DP)		
Maturidade	4,66 (\pm 1,00)	4,66 (\pm 1,03)	0,057	0,954
Disponibilidade	5,28 (\pm 1,03)	5,26 (\pm 1,15)	0,217	0,828
Facilidade	5,18 (\pm 0,91)	5,19 (\pm 0,92)	-0,116	0,907
Confiabilidade	5,54 (\pm 0,95)	5,49 (\pm 0,98)	0,837	0,403
Acessibilidade/Transparência/ Conteúdo	4,67 (\pm 0,95)	4,71 (\pm 0,96)	-0,673	0,501

Fonte: Autora.

Para o teste rejeitar H0, o p-valor deveria ser menor que 0,05 (MALHOTRA, 2006). A partir dos resultados (Maturidade, p-valor=0,954; Disponibilidade, p-valor=0,828; Facilidade de Uso, p-valor=0,907; Confiabilidade, p-valor=0,403 e Acessibilidade e Transparência Conteúdo, p-valor=0,501), verificou-se que nenhum p-valor foi abaixo de 0,05, logo, o teste não rejeita H0, significando que não há diferenças entre as médias de respostas entre G1 e G2.

De acordo com CGI (2015), o percentual de usuários que utilizam a *internet* aumenta conforme o nível de escolaridade. Embora considerando que a população desta pesquisa seja incluída no menor grupo de usuários do relatório TIC (2014), aqueles que ainda não possuem curso superior, entende-se que são usuários muito ativos das TICs, independentemente do

tempo na instituição, não havendo, dessa forma, interferência na sua percepção frente ao Portal UFSM.

As médias dos fatores Maturidade e Acessibilidade/Transparência/Conteúdo, as quais, em diferentes comparações e agrupamentos no decorrer das análises, apresentam-se abaixo dos demais fatores são um aspecto importante a ser ressaltado. Na relação aqui realizada, confirmou-se, em ambos os casos, essa recorrência, em que os dois grupos obtiveram resultados abaixo de 5, sendo o último fator com desvio-padrão abaixo de 1.

Araújo e Maia (2014), analisando inovações em e-Gov, identificou apenas a implantação das TIs, não identificando um incentivo à participação da sociedade na mesma proporção, de forma que não está assegurado um diálogo entre governo e sociedade conforme definido por Brasil (2000a). Isto posto, reforça-se a observação já realizada de que a Maturidade e a Transparência frequentemente apresentam resultados menos positivos em relação aos demais aspectos que envolvem as iniciativas de e-Gov.

4.6 ANÁLISE DOS CONSTRUTOS A PARTIR DE MÉDIAS ENTRE GRUPOS

O Teste Anova “[...] é usado para avaliar as diferenças estatísticas entre as médias de dois ou mais grupos” (HAIR JR. et al., 2005, p. 297). Nesta pesquisa, esse teste foi utilizado com o objetivo de identificar se há diferenças de avaliação dos respondentes com base nas variáveis: “frequência com que acessa o portal”, “centro de ensino” e “idade” dos respondentes.

Na Tabela 26, para a construção dos grupos com relação à “frequência com que acessa o portal”, foram consideradas as variáveis, raramente (acesso pelo menos uma vez ao ano), eventualmente (acesso pelo menos uma vez por mês), frequentemente (acesso pelo menos uma vez por semana) e muito frequentemente (acesso todos os dias), representados, respectivamente, pelos grupos 1, 2, 3 e 4.

De acordo com Malhotra (2006, p. 435), “uma análise básica envolve invariavelmente o teste de alguma hipótese”. Nesta análise de construtos (Tabela 26), a partir das médias entre os grupos (Grupo 1, Grupo 2, grupo 3 e Grupo 4), definidos pela diferença de frequência com que acessam o Portal UFSM, foram formuladas as hipóteses nula (H0) e hipóteses alternativa (H1). Para a hipótese nula considerou-se que não há diferença entre as médias dos grupos 1, 2, 3 e 4 em relação à frequência com que acessam o portal (raramente, eventualmente, frequentemente, muito frequentemente). A hipótese alternativa (H1), da qual se espera alguma

diferença entre as médias (MALHOTRA, 2006), seria a de que existe diferença na percepção dos acadêmicos sobre o Portal, ao considerar a frequência com que os mesmos o acessam.

Para testar a hipótese nula (H₀) entre as médias dos grupos definidos pela frequência com que acessam o portal e os grupos distintos a partir da frequência de uso do portal foi aplicado o teste ANOVA, verificando que a média das respostas de Maturidade, Disponibilidade e Acessibilidade e Transparência e Conteúdo, não possuem diferença significativa. Desta forma, a partir do teste de hipóteses, pode-se inferir que a percepção dos acadêmicos, no que diz respeito a esses fatores, independe da frequência com que acessam o Portal UFSM.

Os fatores Facilidade de Uso e Confiabilidade, onde o p valor (valor considerado para aceitar ou não a hipótese nula) mostrou-se menor que 0,05, foi rejeitada a hipótese das médias serem iguais. No caso dessas médias, foi verificada diferença em relação à frequência de uso. Ainda, percebe-se que quanto aos grupos que mais frequentam o portal, apresentaram médias maiores e variabilidades menores nas respostas, (principalmente nos fatores que diferem a média das respostas).

Tabela 26 – Média, desvio-padrão e Teste Anova: frequência com que acessa o portal

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	F	p-valor
	Média	Média	Média	Média		
	(±DP)	(±DP)	(±DP)	(±DP)		
Maturidade	4,00 (±2,15)	4,57 (±1,00)	4,67 (±0,97)	4,72 (±1,10)	1,818	0,142
Disponibilidade	5,00 (±1,67)	5,14 (±1,13)	5,32 (±1,06)	5,23 (±1,12)	1,552	0,199
Facilidade de uso	4,33 (±1,26)	4,98 (±1,01)	5,25 (±0,86)	5,21 (±0,97)	6,265	<0,001
Confiabilidade	4,70 (±1,28)	5,37 (±1,05)	5,54 (±0,93)	5,62 (±0,94)	4,055	0,007
Acessibilidade/ Transparência/ Conteúdo	4,52 (±1,18)	4,58 (±0,97)	4,69 (±0,95)	4,80 (±0,92)	1,674	0,171

Grupo 1: acessa raramente; grupo 2: acessa eventualmente; grupo 3: acessa frequentemente; grupo 4: acessa muito frequentemente.

Fonte: Autora.

Nesse contexto, é oportuno salientar que mais de 80% dos respondentes pertencem aos grupos 3 e 4, ou seja, pertencem aos grupos daqueles que acessam o portal institucional

frequentemente ou muito frequentemente. Pode-se verificar que a percepção em relação ao portal, no que diz respeito à Facilidade de Uso e à Confiabilidade, melhora na mesma medida da frequência com que os acadêmicos acessam o Portal.

Tendo em vista que as questões levantadas podem estar relacionadas à motivação para a utilização do portal institucional, reporta-se à CGI (2015), que explora a possibilidade de que, quando se trata de relações com a esfera governamental, ainda existe a preferência para o contato direto e presencial. Em função disso, a percepção em relação a esse tipo de ferramenta de e-Gov poderá estar sistematicamente relacionada à frequência de uso, muito embora isso não envolva todas as dimensões passíveis de avaliação.

Para as diferenças entre as médias com base nos resultados obtidos nos centros de ensino, as análises estatísticas estão representadas na Tabela 27.

Tabela 27 – Média, desvio-padrão e Teste Anova dos centros de ensino

(continua)

Centro de ensino	Fator Maturidade		
	N	Média	DP
Centro de Tecnologia	175	4,54	0,92
Centro de Ciências Sociais e Humanas	218	4,68	1,01
Unidade Descentralizada de Ensino Superior em Silveira Martins	11	4,68	0,93
Centro de Ciências da Saúde	92	4,44	1,15
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	16	4,96	0,88
Centro de Artes e Letras	45	4,41	1,14
Centro de Ciências Rurais	84	4,81	0,95
Centro de Educação	53	4,90	0,96
Centro de Ensino Superior do Noroeste RS	206	4,78	0,87
Centro de Ciências Naturais e Exatas	89	4,60	1,21
Campus de Cachoeira do Sul	7	5,31	0,86
Colégio Politécnico de Santa Maria	16	4,79	1,08
Centro de Educação Física e Desporto	23	4,14	1,20
	F=2,375		P-valor=0,005
Centro de Tecnologia	175	5,3	1,06
Centro de Ciências Sociais e Humanas	218	5,39	1,03
Unidade Descentralizada de Ensino Superior em Silveira Martins	11	4,85	1,31
Centro de Ciências da Saúde	92	5,20	1,19
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	16	5,52	0,75
Centro de Artes e Letras	45	5,39	1,22
Centro de Ciências Rurais	84	5,22	1,15
Centro de Educação	53	5,18	1,15
Centro de Ensino Superior do Noroeste RS	206	5,10	1,05
Centro de Ciências Naturais e Exatas	89	5,28	1,15
Campus de Cachoeira do Sul	7	5,71	0,76
Colégio Politécnico de Santa Maria	16	5,56	0,79
Centro de Educação Física e Desporto	23	5,36	1,30
	F=1,173		P-valor=0,298

Tabela 27 – Média, desvio-padrão e Teste Anova dos centros de ensino.

(continuação)

Centro de ensino	Fator Facilidade		
	N	Média	DP
Centro de Tecnologia	175	5,10	0,86
Centro de Ciências Sociais e Humanas	218	5,21	0,95
Unidade Descentralizada de Ensino Superior em Silveira Martins	11	4,95	0,91
Centro de Ciências da Saúde	92	5,07	0,94
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	16	5,54	0,77
Centro de Artes e Letras	45	5,23	0,94
Centro de Ciências Rurais	84	5,29	0,93
Centro de Educação	53	5,27	0,90
Centro de Ensino Superior do Noroeste RS	206	5,20	0,89
Centro de Ciências Naturais e Exatas	89	5,14	0,97
Campus de Cachoeira do Sul	7	5,64	0,89
Colégio Politécnico de Santa Maria	16	5,35	0,85
Centro de Educação Física e Desporto	23	5,12	1,09
	F=0,894		P-valor=0,552
Centro de Tecnologia	175	5,46	0,94
Centro de Ciências Sociais e Humanas	218	5,58 ^a	1,00
Unidade Descentralizada de Ensino Superior em Silveira Martins	11	5,12	1,35
Centro de Ciências da Saúde	92	5,46	0,98
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	16	5,60	0,94
Centro de Artes e Letras	45	5,56	0,92
Centro de Ciências Rurais	84	5,54	0,91
Centro de Educação	53	5,56	0,89
Centro de Ensino Superior do Noroeste RS	206	5,53	0,90
Centro de Ciências Naturais e Exatas	89	5,39	1,10
Campus de Cachoeira do Sul	7	5,71	1,18
Colégio Politécnico de Santa Maria	16	5,77	0,90
	13	23	5,62
	F=0,619		P-valor=0,827

Tabela 27 – Média, desvio-padrão e Teste Anova dos centros de ensino.

(conclusão)

Centro de ensino	Fator Acessibilidade/ Transparência/ Conteúdo		
	N	Média	DP
Centro de Tecnologia	175	4,51	0,93
Centro de Ciências Sociais e Humanas	218	4,57	1,00
Unidade Descentralizada de Ensino Superior em Silveira Martins	11	4,55	0,84
Centro de Ciências da Saúde	92	4,49	0,90
Colégio Técnico Industrial de Santa Maria	16	5,11	0,96
Centro de Artes e Letras	45	4,71 ^{ab}	1,01
Centro de Ciências Rurais	84	4,95	0,85
Centro de Educação	53	4,91	0,73
Centro de Ensino Superior do Noroeste RS	206	4,89	0,90
Centro de Ciências Naturais e Exatas	89	4,64	1,01
Campus de Cachoeira do Sul	7	5,19 ^a	1,29
Colégio Politécnico de Santa Maria	16	4,72 ^a	1,26
Centro de Educação Física e Desporto	23	4,58	1,05
	F=3,223	P-valor=<0,0001	

Fonte: Autora.

Ao contrário do item analisado anteriormente, os resultados do teste para a variável centro de ensino indicam que há diferenças de médias para as variáveis Maturidade e Acessibilidade/Transparência/Conteúdo. Já para os demais, o nível de significância foi maior que 0,05. Observa-se, na variável Maturidade, que o centro com maior percepção é o Campus de Cachoeira do Sul (CCSul), que difere do Centro de Educação Física e Desportos (Cefd), o qual teve menor média. Os demais centros não diferiram quanto à Maturidade. Quando avaliada a comparação da variável Acessibilidade/Transparência/Conteúdo, observa-se também que a maior média encontrada foi a do CCSul, o qual difere do Centro de Tecnologia (CT), do Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH), da Unidade Descentralizada de Educação Superior da Universidade Federal de Santa Maria (Udessm), do Coordenadoria de Comunicação Social (CCS) e do Cefd. Os demais centros não diferem quanto à Acessibilidade/Transparência/Conteúdo.

Diante do contexto da análise desses resultados, é válido lembrar que a Maturidade de um portal diz respeito ao estágio da relação virtual entre uma instituição e os usuários de suas ferramentas de TIC. Para fazer inferências nesse sentido, considerados os valores

anteriormente expostos, observaram-se os dois centros de ensino onde estão localizadas as áreas do conhecimento mais diretamente relacionadas ao tema deste estudo, quais sejam, o CT e o CCSH. Ambos apresentaram as médias de percepção entre as cinco mais baixas de todos os centros de ensino, tendo o CT apresentado a quarta pior avaliação, e o CCSH, a sexta pior. As três melhores médias para o fator Maturidade foram as do CCSul, do Colégio Técnico Industrial de Santa Maria (Ctism) e do Centro de Educação (CE).

As variáveis do fator Acessibilidade/Transparência/Conteúdo evidenciaram o quanto os acadêmicos consideram efetivo o Portal para o usuário que apresenta necessidades especiais, o quanto a instituição mantém transparente a gerência dos recursos públicos e, por fim, o quanto o Portal é efetivo na disponibilização do conteúdo. Brasil (2007) afirma que portais institucionais devem possuir a característica da acessibilidade, que diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, de serviços e de informações de forma irrestrita. O documento também institui que devem apresentar indicação que determine o seu grau de acessibilidade.

Silva e la Rue (2015, p. 315), ao investigar portais de oito unidades da Federação, concluiu que “a acessibilidade nos sites pesquisados é mínima, dificultando assim o exercício de uma cidadania mais ativa por parte das pessoas com deficiência, uma vez que o acesso é a primeira condição de possibilidade para a participação”.

A importância de que seja avaliado o uso das TIC nas universidades é ratificado por Domingos e Silva (2014, p. 1164), para os quais “a falta de acessibilidade nos sítios das universidades pode contribuir para a exclusão dos alunos que possuem necessidades especiais que podem ser supridas com a correta aplicação dos recursos tecnológicos já existentes”.

Conforme justificado em seção anterior, encontram-se, no CT e no CCSH, os cursos cujas áreas do conhecimento são afins ao tema deste estudo. Confrontando-se esse aspecto com os resultados encontrados para o fator **Maturidade**, verificou-se que essas unidades de ensino não apresentaram as melhores avaliações (médias de 4,68 e 4,54, respectivamente). Já a melhor média (5,31) foi apresentada pelo CCSul, inaugurado em agosto de 2014, cujos cursos são de engenharia. Conclui-se, assim, que esse é um aspecto a ser reconsiderado para estudos posteriores.

A fim de definir grupos que representem intervalos de idade para serem analisados considerando os cinco fatores da pesquisa, utilizou-se o *SPSS*, no qual foram geradas novas variáveis em intervalo quartis, resultando nos seguintes grupos: grupo 1, formado por respondentes com até 21 anos de idade; grupo 2, por respondentes de 21 a 23 anos de idade; grupo 3, de 24 a 26; e grupo 4, composto por respondentes acima de 27 anos (Tabela 28).

Tabela 28 – Comparação das médias, desvio-padrão e Teste Anova para os construtos da análise considerando os quartis das idades dos respondentes.

Fatores	Idade_quartis				F	p-valor
	Grupo 1 Média (±DP)	Grupo 2 Média (±DP)	Grupo 3 Média (±DP)	Grupo 4 Média (±DP)		
Maturidade	4,62 (±0,94)	4,56 (±1,09)	4,69 (±0,97)	4,76 (±1,07)	1,827	0,140
Disponibilidade	5,30 (±1,08)	5,25 (±1,15)	5,34 (±0,91)	5,19 (±1,16)	0,876	0,453
Facilidade	5,19 (±0,85)	5,16 (±0,98)	5,15 (±0,91)	5,23 (±0,96)	0,313	0,816
Confiabilidade	5,49 (±0,92)	5,57 (±0,95)	5,47 (±0,98)	5,54 (±1,01)	0,507	0,678
Acessibilidade/ Transparência/ Conteúdo	4,60 (±0,90)	4,67 (±0,97)	4,74 (±0,95)	4,79 (±1,00)	2,187	0,088

Fonte: Autora.

A partir da composição dos grupos, buscou-se comparar a percepção destes em relação ao portal, considerando-se os cinco fatores definidos pelas análises. Considerando $p < 0,005$ em todos os itens, obtiveram-se resultados que indicam não haver diferenças de médias para nenhum dos construtos ao considerar a idade dos respondentes. Essa informação permite estabelecer algumas inferências que podem justificar a ausência de diferenças das médias encontradas, como, por exemplo, o fato de que os respondentes têm um perfil bastante homogêneo, já que todos são estudantes, todos pertencem à mesma instituição e todos têm o mesmo nível de escolaridade, ou seja, encontram-se cursando o nível superior.

Esse resultado pode estar relacionado com os resultados relatados por Raymundo (2013), de que muitos fatores influenciam o uso da tecnologia por idosos, entretanto, com a idade, a renda e o nível de instrução não ocorre o mesmo. Essa, portanto, pode ter sido uma relação existente na realidade investigada.

Nesse contexto, tratando-se de uso de e-Gov, segundo CGI (2015), a faixa etária que mais utilizou a *internet* para esse fim, dentro do universo da pesquisa, foi a de indivíduos de 60 anos ou mais. Na faixa etária de 16 a 24, apenas 47% utilizaram, e, na de 25 a 34, 51% utilizaram a *internet* para acessar serviços de e-Gov. Ademais, não foram identificados

estudos nos quais a idade tenha sido cruzada com médias para percepção conforme as variáveis aqui utilizadas.

Ao finalizar a apresentação dos resultados, destaca-se que foi possível obter uma visão geral sobre o uso do portal institucional por parte dos acadêmicos, evidenciando a utilidade dessa ferramenta e a sua integração com o dia a dia da instituição, além de ter sido possível obter informações relevantes referentes à gestão dessa ferramenta na UFSM.

Destaca-se também que as variáveis integrantes dos fatores Maturidade, Disponibilidade, Facilidade de Uso, Confiabilidade e Acessibilidade/Transparência/Conteúdo confirmaram sua pertinência quanto à aplicação ao objeto desta pesquisa. Permite-se tal observação, uma vez que quase a totalidade dos dados obtidos na questão aberta puderam ser relacionados às dimensões definidas para as análises.

Para os grupos definidos pela idade dos respondentes (Grupo 1, Grupo 2, grupo 3 e Grupo 4), foram formuladas as hipóteses nula (H_0) e hipóteses alternativa (H_1). Para a hipótese nula considerou-se que não há diferença entre as médias dos grupos de respondentes que possuem até 21 anos, os que possuem entre 21 e 23 anos, os que possuem entre 24 e 26 anos e os que possuem 27 ou mais anos de idade. A hipótese alternativa é a de que a média da percepção dos respondentes teria diferença significativa, ao serem consideradas as idades destes. Após aplicados os testes e obtidos como p-valor 0,140 (Maturidade), 0,453 (Disponibilidade), 0,816 (Facilidade de Uso), 0,678 (Confiabilidade) e 0,008 (Acessibilidade/Transparência/Conteúdo), pode-se perceber que para nenhum dos fatores analisados pode ser identificada diferença significativa entre as médias da percepção dos acadêmicos, considerados os grupos de idades nos quais foram inseridos.

Essa informação permite estabelecer algumas inferências que podem justificar a ausência de diferenças das médias encontradas, como, por exemplo, o fato de que os respondentes têm um perfil bastante homogêneo, já que todos são estudantes, todos pertencem à mesma instituição e todos têm o mesmo nível de escolaridade, ou seja, encontram-se cursando o nível superior.

Reportando-se à problemática do estudo colocada, inicialmente, quanto aos acadêmicos procurarem preferencialmente o atendimento presencial, é válido ressaltar os depoimentos dos dois especialistas entrevistados. Os dados obtidos nas entrevistas foram fundamentais para esclarecer essa questão, uma vez que o Portal UFSM é, segundo eles, uma ferramenta preferencialmente de comunicação, não tendo como objetivo principal a prestação de serviços. As informações institucionais constantes do Portal são gerenciadas pelos técnicos que o administram,

já os sistemas de informação prestados aos acadêmicos são ferramentas sob a responsabilidade de unidades de origem do serviço e disponibilizadas pela instituição através do Portal UFSM.

Desse modo, pode-se concluir que o Portal UFSM não é ignorado pelos acadêmicos, pois foi verificado que estes possuem opinião sobre esse recurso que pode lhes fornecer informações e serviços, ao contrário do que ocorre com algumas iniciativas. Segundo Riquinho (2014, p. 113),

Dessa forma, o Portal de Transparência de Santa Maria é ignorado pela população em geral e até pelas instituições entrevistadas que não costumam obter informações pelo portal, figurando este como mero requisito legal cumprido pela Prefeitura Municipal.

Nesse sentido, a UFSM não está apenas figurando a disponibilização dessa ferramenta como mero requisito legal orientado pelos órgãos superiores, como também está buscando atender às necessidades dos usuários do seu portal institucional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo identificar a percepção dos acadêmicos de graduação da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) em relação ao seu portal institucional, o Portal UFSM. Foram consideradas as dimensões Maturidade, Confiabilidade, Facilidade de Uso, Disponibilidade, Acessibilidade e Transparência e Conteúdo. O objetivo foi atingido por meio de uma pesquisa descritiva, aplicada através de um questionário *online*. Para se obter o embasamento teórico e conhecer o contexto de aplicação dessa ferramenta, analisou-se o Portal e identificou-se o perfil dos respondentes. Esses resultados também viabilizaram atingir o propósito de apresentar sugestões de melhorias para a utilização desse recurso de tecnologia.

Estudos bibliográficos, análise documental, observação pessoal e entrevistas possibilitaram a apresentação do Portal UFSM na *internet*. A pesquisa gerou resultados que indicam a presença da UFSM na *internet* desde 1999. Desde então, a instituição vem realizando alterações na busca por acompanhar os avanços tecnológicos e atender às necessidades da comunidade acadêmica e da sociedade em geral. Em 2014, foi inaugurada a última versão do Portal, contendo melhorias e adequações planejadas pelo grupo de servidores responsáveis pela gerência dessa ferramenta. Identificou-se que, atualmente, o principal objetivo do Portal é a comunicação, mas existem também funcionalidades implementadas como forma de substituir o atendimento presencial, principalmente no que se refere a informações. No que se refere aos serviços, alguns foram, ao longo do tempo, transferidos para a forma de atendimento virtual, através de portais específicos de alguns setores da UFSM. Entretanto, não foi a intenção desta pesquisa a análise desses sistemas, apesar de terem sido citados de forma marcante pelos acadêmicos nas questões abertas do questionário *online*. Concluiu-se que o site possui potencial para estar em constante adequação e melhoria, principalmente, por possuir recursos humanos capacitados à frente dessa iniciativa.

Para dar destaque às principais funcionalidades e características dessa ferramenta desde sua inauguração na web, em 1999, apresenta-se um resumo representado no Quadro 7.

Quadro 7 – Resumo das versões do Portal UFSM

<p>Primeira versão (1999-2001)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa generalista; • Informações e serviços orientados para as necessidades da Administração Central da UFSM; • Informações dispersas (dificuldades da Internet); • Fale Conosco; • Busca; • Possibilidades de mudanças nas relações institucionais por meios virtuais.
<p>Segunda versão (2002-2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Poucas alterações (visuais ou conteúdo); • Ênfase na estrutura organizacional; • Seções: Notícias, Editais, Eventos, Licitações, Dúvidas e Sugestões.
<p>Terceira versão (2010-2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Categorização por perfil de usuário (interação com o público): Alunos, Professores, Servidores e Comunidade; • Contato telefônico da UFSM; • Acessibilidade (leitura da página em inglês); • Ausência de inovações (pouca aceitação).
<p>Quarta versão (2011-2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principal objetivo: ponte de comunicação com a comunidade acadêmica; • Destaque a elementos visuais, banner rotatório (carrossel de Notícias); • Categorização das notícias; • Inaugurada a contagem de acessos (identificação de falhas na comunicação).
<p>Versão atual (2014)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação; • Equipe multidisciplinar (CDP/CC); • Estrutura modular permite atualizações mais dinâmicas; • Página responsiva (diferentes dispositivos); • Gestão descentralizada do conteúdo; • Alta disponibilidade e orientação a testes; • Segurança ao usuário (ausência de armazenamento de dados dos usuários); • uniformidade na apresentação do conteúdo; • funções especializadas para categorias especiais de usuários; • necessidade de conhecer a estrutura da UFSM para navegar na página inicial do Portal; • ausência de pesquisa de satisfação.

Fonte: Autora.

Para identificar alguns aspectos referentes ao perfil dos respondentes, a coleta dos dados efetivou-se por meio da aplicação de um questionário do tipo *survey*. O perfil observado foi o de um público jovem que utiliza as ferramentas de tecnologia no seu dia a dia acadêmico, cuja média de idade é de 25 anos, constituído de homens e mulheres, com aproximadamente 50% dos respondentes em cada um desses grupos, estando a maioria há até dois anos na instituição. Todos os centros de ensino estiveram representados na pesquisa, sendo que quase a metade dos respondentes pertence ao Centro de Ciências Sociais e Humanas (CCSH) e ao Centro de Tecnologia (CT), unidades em que se encontram os cursos de áreas afins ao tema do estudo. Sobre aspectos relacionados à frequência de uso da *internet* e do Portal, o perfil observado foi de usuários assíduos das ferramentas de tecnologia. Entretanto, estes não acessam o Portal com a mesma frequência com que acessam a *internet*. Verificou-se, assim, que a inclusão digital não é um problema desse perfil de usuários, os quais estão, portanto, aptos a ampliar seu relacionamento virtual com a instituição.

Ao investigar a percepção dos acadêmicos em relação ao estágio da sua relação virtual com a UFSM, foi verificado que se sentem limitados quanto a esse aspecto, pois não conseguem resolver todos os seus assuntos no atendimento *online* e alguns trâmites são iniciados virtualmente, mas exigem o comparecimento aos setores para serem finalizados pelo atendimento presencial. Essa situação indica a necessidade de muitos avanços para que os níveis maiores de Maturidade seja atingidos.

Em relação à Disponibilidade do Portal, já foi percebida uma opinião mais positiva do que na maioria dos outros aspectos. Isso significa que a tecnologia não é a maior barreira para avançar em direção a uma relação mais madura da instituição com os acadêmicos.

Verificou-se uma percepção bastante negativa em relação à estruturação do conteúdo na página inicial do Portal, havendo sugestões dos respondentes para readequar a organização do conteúdo, a fim de que haja menos dificuldade em encontrar o que precisam dentro do site. Já sobre os aspectos relacionados à tecnologia, a percepção foi bastante positiva, apesar de demonstrarem pouca identificação com a interface.

No caso da Acessibilidade, verificou-se que os acadêmicos tendem a ver o site com pouco otimismo e como pouco acessível para aqueles que necessitam de recursos diferenciados. Dessa mesma forma, veem a questão do trato da prestação de contas e preocupação com a satisfação do cidadão.

Em relação à precisão das informações apresentadas no Portal UFSM, os acadêmicos não têm uma boa percepção, já que não são encontradas facilmente indicações de quem é responsável pela informações constantes no Portal. Por outro lado, os acadêmicos têm uma

boa visão da linguagem utilizada na página inicial. Esse aspecto pode ser relacionado ao objetivo principal do Portal, que é a comunicação, uma vez que linguagem deve estar sendo tratada adequadamente, mesmo porque, verificou-se durante a pesquisa, que essa tarefa está sob a coordenação de equipe especializada.

A percepção em relação ao Portal praticamente não é influenciada pelo sexo do respondente, embora tenha sido notado que, entre as mulheres, é possível que haja uma percepção mais homogênea.

Entre os usuários que estão há quase dez anos na instituição e aqueles que ingressaram há apenas dois anos, também não há um nível de percepção com variação significativa. Isso pode estar confirmando que praticamente todos tenham tido oportunidades semelhantes com o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs). Os que mais utilizam o Portal apresentam uma percepção mais positiva, sob quase todos os aspectos.

A pesquisa observou que o fato de os respondentes pertencerem a diferentes centros de ensino não influencia a sua percepção sobre os aspectos Confiabilidade, Facilidade de Uso e Disponibilidade. Verificou-se variação na percepção apenas quanto à Maturidade e Acessibilidade/Transparência/Conteúdo. A percepção dos respondentes de diferentes grupos de idade apresentou o mesmo nível em todos aspectos analisados. Diante desses resultados, foi possível encontrar subsídios para elencar as melhorias propostas no início deste estudo.

Partindo do exposto até então, algumas proposições são possíveis, cuja implementação poderá influenciar de modo positivo a percepção dos acadêmicos em relação ao Portal UFSM. Salienta-se que os itens listados como proposta de melhoria para Maturidade e Acessibilidade/Transparência/Conteúdo tiveram como base as variáveis do questionário *online* respondido pelos participantes. Para Confiabilidade, Facilidade de Uso e Disponibilidade, optou-se por privilegiar o resultado obtido nas questões abertas do questionário.

Para melhorar a percepção dos acadêmicos em relação à Maturidade do Portal UFSM, propõe-se para a instituição:

- a) Fornecer de forma mais clara e objetiva as informações básicas relacionadas ao atendimento dos diversos setores da instituição;
- b) Divulgar uma Carta de Serviços completa, contendo informações claras e precisas com detalhes sobre os serviços prestados pela instituição e seus padrões de qualidade;
- c) Viabilizar pesquisas, informações e serviços de forma eletrônica no sistema 24 horas por dia e 7 dias por semana, via Portal;

d) Proporcionar melhores meios de contato para que os acadêmicos possam ser ouvidos e encaminhar sugestões em tempo adequado;

Para melhorar a Acessibilidade/Transparência/Conteúdo do Portal, sugere-se:

a) Determinar, com mais clareza, o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais;

b) Realizar pesquisas de satisfação sobre o conteúdo do Portal e divulgar os resultados para a comunidade interessada;

c) Viabilizar melhor o acompanhamento e o controle da gerência dos recursos públicos (gastos e aquisições, por exemplo) da instituição;

d) Rever o elenco de *links* para outras fontes de informação sobre assuntos de interesse dos acadêmicos;

e) Dar maior visibilidade ao teor da missão geral da instituição;

f) Tornar mais claro quem tem a responsabilidade pela precisão das informações;

g) Proporcionar melhor verificação sobre a legitimidade das páginas secundárias, possibilitando maiores informações.

Para contribuir com melhorias sob o aspecto da Confiabilidade, propõe-se:

a) Incentivar a atualização dos sites dos cursos de graduação a fim de que as informações mais necessárias sejam disponibilizadas e mantidas atualizadas.

Quanto às melhorias para o aspecto da Facilidade de Uso, propõe-se serem analisadas as seguintes sugestões dos respondentes:

a) criar *links* diretos para cada órgão da UFSM;

b) planejar alternativas para tornar a página inicial mais atrativa;

c) planejar a organização do conteúdo também para quem não conhece a Universidade;

d) dar destaque para os *links* mais utilizados pelos alunos;

e) facilitar o acesso à consulta de créditos do Restaurante Universitário (RU);

f) aplicar uma forma mais dinâmica para localizar os editais desejados;

g) viabilizar o acesso ao sistema de bibliotecas com as mesmas opções da barra horizontal principal do site convencional;

h) disponibilizar aplicativos de celular para acompanhar as seções Restaurante Universitário, Horário de Ônibus e Calendário Acadêmico;

i) Rever o *link* que dá acesso aos cursos de graduação (o antigo era melhor, mais fácil e mais rápido);

- j) incentivar os cursos a usarem o *layout* novo do portal, pois é muito estranho entrar nos sites dos cursos e eles não apresentarem ligação com o Portal;
- k) dar mais visibilidade às bolsas da Pró-Reitoria de Assuntos Estudantis (Prae);
- l) revisar a estruturação do conteúdo, pois há informações demais na página inicial, não sendo possível, muitas vezes, encontrar o necessário – tentar reorganizar os acessos com base em temas semelhantes;
- m) criar a função Favoritos na página inicial.

Visando contribuir com melhorias em relação ao aspecto da Disponibilidade, propõe-se serem analisadas as seguintes sugestões dos respondentes:

- a) proporcionar maior eficiência ao restabelecer o serviço dos portais, principalmente aos fins de semana;
- b) disponibilizar informações mais claras quando ocorrem problemas com os serviços da UFSM (por exemplo, queda da *internet* ou problemas com equipamentos que provêm serviços de acesso ao Portal do Aluno e ao Moodle);
- c) analisar a possibilidade de aumentar a velocidade do site;
- d) manter o *proxy* para acesso de periódicos fora do campus;
- e) criar algum vínculo entre o Portal UFSM e o site do Hospital Universitário de Santa Maria (Husm);
- f) evitar que as páginas de alguns cursos que contenham ementas, objetivos e afins fiquem fora do ar por longos períodos;
- g) melhorar a ferramenta de busca (palavras-chave mais abrangentes);
- h) melhorar plataforma para dispositivos móveis (*downloads* e carregamento de páginas e *links*).

Este trabalho contribui para a academia pela possibilidade de abertura de novas derivações de estudo com esta temática e objeto de análise. Como revela esta pesquisa, o tema do Governo Eletrônico (e-Gov) permite inúmeras abordagens. As análises realizadas basearam-se em seis dimensões e investigaram a percepção dos acadêmicos. Outros estudos podem seguir essa linha, mas definindo como base apenas uma das dimensões e o mesmo objeto, o que permitiria uma pesquisa mais aprofundada, podendo explorar as inúmeras facetas que esse tema permite. Ainda é essencial investigar os mesmos aspectos sob o ponto de vista de outra categoria de usuários.

O estudo traz contribuições inclusive para o conhecimento do próprio termo e-Gov no contexto acadêmico, visto que foram inúmeras as situações que se abordou o assunto e foi identificada estranheza e desconhecimento a respeito.

Pontua-se que o fato de não ter sido feita nenhuma avaliação por meio de tarefas aplicadas ao uso das funcionalidades do Portal com especialistas da área de Tecnologia da Informação (TI) pode ter sido uma das limitações deste estudo. Entretanto, isso se deu face ao objetivo proposto não ter como foco a análise do objeto propriamente dita, mas sim a análise da percepção dos usuários. Por outro lado, este estudo teve a contribuição importante de especialista da área de TI envolvido na manutenção das funcionalidades e do conteúdo do Portal. Uma segunda limitação pode ter sido a opção pela avaliação na perspectiva de uma única categoria, no caso, os acadêmicos. Todavia, por ser o alvo da problemática propulsora desta pesquisa e constituído por um universo extenso, optou-se pela delimitação desse grupo. Outra limitação foi não ter sido possível confrontar esta pesquisa com estudos envolvendo práticas de e-Gov por universidades. Embora muitos sejam os estudos sobre governos tanto estaduais como municipais, ou seja, sobre sites de prefeituras e de estados da Federação, universidades parecem não ser um alvo comum de pesquisas nessa área.

Encerra-se este trabalho com a convicção da importância do surgimento de outras investigações a respeito do mesmo tema dentro da instituição em questão. Considera-se relevante o desenvolvimento de estudos que sejam, não apenas capazes de contribuir para a melhoria de iniciativas existentes, mas, como este, também de apontar soluções práticas para que a percepção dos cidadãos em relação ao serviço público possa melhorar continuamente e que a utilização dos recursos públicos seja sempre a mais adequada possível.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, C. L. B.; MAIA, L. C. G. Gestão Pública e Governo Eletrônico: Estudo sobre sítios institucionais de Prefeituras no Estado de Minas Gerais. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, nº 10, p. 76-103, 2014.
- BARBOSA, A. F. **Governo eletrônico**: dimensões da avaliação de desempenho na perspectiva do cidadão. 2008. Tese (Doutorado em Administração de Empresas – Fundação Getúlio Vargas, Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2534/71050100664.pdf?sequence=2>>. Acesso em: 21 mar. 2015.
- BOBSIN, D.; VISENTINI, M. S.; RECH, I. Em busca do estado da arte do UTAUT: ampliando as considerações sobre o uso da tecnologia. **RAI: revista de administração e inovação**, v. 6, n. 2, p. 99-118, 2009. Disponível em: <10.5585/rai.v6i2.275>.
- BRAGA, L. V. et al. O papel do governo eletrônico no fortalecimento da governança do setor público. **Revista do Serviço Público**, n. 52, p. 5-21, jan./mar., 2008.
- BRAMAN, S. Defining information: an approach for policymakers. **Telecommunications policy**, v. 13, n. 3, p. 233-242, 1989. Disponível em: <http://courseweb.lis.illinois.edu/~katewill/spring2011-502/502%20and%20other%20readings/braman_1989_DefiningInformation.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2015.
- BRASIL. **Oficinas de Planejamento Estratégico**. Relatório Consolidado. Comitê Executivo do Governo Eletrônico. Brasília, DF, 2004.
- BRASIL. **Decreto Presidencial, de 3 de abril de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. 2000a. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.Gov.br/biblioteca/arquivos/decreto-presidencial-de-3-de-abril-de-2000>>. Acesso em: 21 mar. 2015.
- _____. **Portaria da Casa Civil nº 23, de 12 de maio de 2000**. Institui Grupo de Trabalho Interministerial para examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. 2000b. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.Gov.br/biblioteca/arquivos/decreto-presidencial-de-3-de-abril-de-2000>>. Acesso em: 21 mar. 2015.
- _____. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Ministério da Ciência e Tecnologia. Brasília, DF, 2000c.
- _____. **Lei complementar nº 101, de 4 de maio de 2000**. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. 2000d. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.Gov.br/biblioteca/arquivos/decreto-presidencial-de-3-de-abril-de-2000>>. Acesso em: 21 mar. 2015.
- _____. **Padrões Brasil e-Gov**: cartilha de usabilidade. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Brasília, DF, 2010.

_____. **Padrões Brasil e-Gov**: guia de administração. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Brasília, 2012a. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/slti/plano_Estrategico_SLTI_2011-2015_v5.pdf>. Acesso em: 21 mar. 2015.

_____. **e-Ping**: padrões de interoperabilidade de Governo Eletrônico. Comitê Executivo de Governo Eletrônico. Brasília, 2012b. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/documento-da-e-ping-versao-2013/view>>. Acesso em: 10 abr. 2015.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. **Planejamento estratégico 2011-2015**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. 4. ed. 5. versão. Brasília, DF: MP, 2014a. Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/publicacao/slti/plano_Estrategico_SLTI_2011-2015_v5.pdf>. Acesso em: 11 mar.2015.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GesPública. **Carta de Serviços ao Cidadão**: Guia Metodológico. Brasília, DF: MP/SEGEP, 2014b. Versão 3/2014.

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico / Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**.. Brasília, DF: MP, 2007. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>>. Acesso em: 21 mar. 2015.

_____. Ministério da Fazenda. Secretaria da Receita Federal. **A Receita Federal na Internet**. Brasília, 1997.

CGI. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **TIC Domicílios 2014**: pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e comunicação no setor público brasileiro. São Paulo: CGI, 2015.

COELHO, E. M. Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 52, n. 2, p. 110-136, abr./jun. 2001.

COOPER, D. R.; SCHINDLER, L. O. R. **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

COSTA, E. M.; MARQUES, E V. Usabilidade: um Estudo da Percepção de Qualidade no Comércio Eletrônico Brasileiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, XXXV, 2011, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.

CRUZ, C. F.; SILVA, L.M.; SANTOS, R. Transparência da gestão fiscal: um estudo a partir dos portais eletrônicos dos maiores municípios do estado do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO, II, Recife, 2009. **Anais...** Recife: Anpad, 2009.

- DAMIAN, I. P. M.; SEGUNDO, J. E. S.; MERLO, E. M. SWOT analysis of the services provided by e-government sites in Brazil. **Procedia Computer Science**, v. 33, p. 130-135, 2014. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050914008114>>. Acesso em: 21 fev. 2015.
- DAMIAN, I. P. M.; MERLO, E. M. Uma análise dos sites de governos eletrônicos no Brasil sob a ótica dos usuários dos serviços e sua satisfação. **Revista de Administração Pública**, v. 47, n.4, 2013. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/10584>>. Acesso em: 9 mar. 2015.
- DIAS, C. A. Portal corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 50-60, jan./abr. 2001 Disponível em: <<http://www.portaldeconhecimentos.org.br>> . Acesso em: 2 maio 2016.
- DIAS, A. S. Estudo de governo eletrônico de Moçambique e do Estado de São Paulo-Brasil: uma discussão sobre as políticas. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 17, n. 4, p. 210, 2012. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/1682/1078>>. Acesso em: 9 mar. 2015.
- DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, ano 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev. 2009.
- DOMINGOS, M. F. N; SILVA, M. A. Quando o sítio eletrônico da IFE é o primeiro obstáculo à inclusão na EAD. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA. 2014. Disponível em: <<http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/128014.pdf>>. Acesso em: 19 maio 2016.
- ESCHENFELDER, K. R. et al. Assessing U.S. Federal Government Web sites. **Government Information Quarterly**, v. 14, n. 2, p. 173-189. 1997. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X97900186>>. Acesso em: 20 mar. 2015.
- ESTIVALETE, V. D. F. et al. Estilos cognitivos e teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia (UTAUT): verificando influências na intenção de uso dos sistemas de informação. ENCONTRO DA ANPAD, 33., São Paulo. **Anais...** São Paulo: Anpad, 2009.
- FERREIRA, K. G. **Teste de usabilidade**. 2002. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Informática) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.
- FRANCO, M. A. C. L. et al. Participação digital e governo eletrônico: abertura para qual cidadania? **Revista Brasileira de Administração Científica**, v. 5, n. 2, p. 214-225, 2014.
- FRESNEDA, P. S. V. Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. **Revista do Serviço Público**, ano 49, n. 1, jan./mar. 1998.
- FUGINI, M. G.; MAGGIOLINI, P.; PAGAMICI, B. Por que é difícil fazer o verdadeiro “Governo-eletrônico”. **Revista Produção**, v. 15, n. 3, p. 300-309, 2005.

FUNAI, M. T.; REZENDE, D. A. Avaliação da gestão integrada de serviços, processos e informações do E-Gov de uma prefeitura paranaense. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**, n. 118, p. 67-85, 2010.

GANT, D. B.; GANT, J. P.; JOHNSON, C. L. State Web Portals. **E-government series**, 2002. Disponível em: <http://classes.maxwell.syr.edu/PSC300_103/GantReport.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2015.

GASPAR, M. A. et al. Maturidade dos governos estaduais brasileiros na utilização de tecnologias eletrônicas. **Perspectivas Contemporâneas.**, Campo Mourão, v. 5, n. 2, p. 01-20, jul./dez. 2010.

HAIR JR., J. F. et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookmann, 2005.

JARDIM, J. M. A construção do e-Gov no Brasil: configurações político-informacionais. In: ENCONTRO NACIONAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Salvador. **Anais...** Salvador: Cinform, 2004.

KLERING, L. R.; SCHRÖEDER, C. S. Níveis de virtualização de sites de governos municipais. **Análise**, Porto Alegre, v. 19, n. 2, p. 31-44, jul./dez., 2008.

LAIA, M. M. **Políticas de governo eletrônico em estados da Federação brasileira**: uma contribuição para análise segundo a perspectiva institucional. 2009. 373 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/handle/1843/ECID-7V2JEZ?show=full>>. Acesso em: 17 mar. 2013.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. São Paulo: Bookman, 2006.

OECD. Organisation for Economic Co-Operation and Development. **Rethinking e-government services: user-centred approaches**. Report. Paris: OECD Publishing, 2009. Disponível em: <<http://www.oecd.org/newsroom/43125523.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2015.

PINHO, J. A. G. Investigando portais de Governo Eletrônico de Estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, ano 42, n. 3, p. 471-493, mai./jun. 2008.

PINHO, J. A. G.; IGLESIAS, D. M.; SOUZA, A. C. P. Governo eletrônico, Transparência, accountability e participação: o que portais de governos estaduais no Brasil mostram. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, 29., Brasília. **Anais...** Brasília: Enanpad, 2005. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/EnANPAD/enanpad_2005/APS/2005_APS_A1691.pdf>. Acesso em: 17. mar 2015.

PRADO, O. et al. Iniciativas do governo eletrônico: análise das relações entre nível de governo e características dos projetos em casos de sucesso. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1, 2011.

RAMPELOTTO, A. **Avaliação da Efetividade do Portal da Receita Federal na Internet:** um referencial para práticas de e-Gov. 2013. 241 f. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2013.

_____.; LÖBLER, M. L.; VISENTINI, M. S. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 4, p. 959-983, 2015.

RAYMUNDO, T. M. **Aceitação de tecnologias por idosos.** 2013. 89 p. Dissertação (Mestrado em Ciências) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013.

REZENDE, D. A. Alinhamento estratégico da tecnologia da informação ao planejamento estratégico: proposta de um modelo de estágios para governança em serviços públicos. **Revista de Administração Pública**, v. 38, n. 4, p. 519 a 542, 2004.

RIQUINHO, C. L. Democracia, transparência pública e controle cidadão: um estudo de caso do portal de transparência de Santa Maria/RS. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2014

ROVER, A. J. et al. Avaliação de portais e sítios governamentais no Brasil. In: **O governo eletrônico e suas múltiplas facetas.** Zaragoza: Prensas Universitárias de Zaragoza, 2010. p. 11-38.

SILVA, R. L.; la RUE, L. A. A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com Deficiência **Rev. Adm. Pública**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 2, p. 315-336, mar./abr. 2015

SILVEIRA, A. C. M., et al. O ecossistema comunicativo da UFSM. A produção descentralizada de conteúdos na Universidade Pública. In: CONGRESSO DE EXTENSÃO DA ASSOCIAÇÃO DE UNIVERSIDADES GRUPO MONTEVIDÉO, II., Campinas. **Anais...** Campinas: Unicamp, 2015.

UFSM. Universidade de Federal de Santa Maria. Gabinete do Reitor. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2012-2013.** Santa Maria, 2012. Disponível em: <<http://sites.multiweb.ufsm.br/portalcpd/images/pdf/pdti.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2015.

VAZ, J. C. **Limites e possibilidades do uso de portais municipais para promoção da cidadania:** a construção de um modelo de análise e avaliação. 2003. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – EAESP/FGV, São Paulo, 2003.

VILELLA, R. M. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade:** três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web. 2003. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <<http://bogliolo.ufmg.br/downloads/VILELLA%20Conteudo%20Usabilidade%20e%20Funcionalidade.pdf>>. Acesso em: 15 de jun. 2014.

WALLER, P. et al. Lessons on measuring e-government satisfaction: an experience from surveying government agencies in the UK. **International Journal of Electronic Government Research**, v. 10, n. 3, p. 37, 2014. Disponível em: <<http://dx.doi.org.ez47.periodicos.capes.gov.br/10.4018/ijegr.2014070103>>. Acesso em: 15 jan. 2015.

APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM SERVIDOR REPRESENTANTE DA COORDENADORIA DE COMUNICAÇÃO (CC) DA UFSM

a) Portal UFSM: gestão e conteúdo

1) Qual o objetivo do Portal UFSM?

2) Sobre a comunicação com os usuários do Portal, especialmente com os acadêmicos, que fatos você apontaria que marcaram a trajetória percorrida pela UFSM na *internet* desde seu início até chegar ao estágio atual?

3) No ano de 2000, o governo federal propôs normas através de um grupo interministerial, a fim de subsidiar as novas formas eletrônicas de interação com a sociedade e em 2010 lançou o e-Ping⁶. A partir de quando e como a UFSM se integra a esses propósitos como política pública? Que outras referências são, ou poderiam ser utilizadas?

4) Considerando toda a estrutura organizacional da UFSM, quando algum setor precisa publicar uma informação ou necessita que algum serviço seja realizado via Portal, que trâmites devem ser seguidos para isso se efetivar?

Existe controle de acessos ao Portal? Em caso afirmativo, desde quando? Com qual objetivo?

6) Quais as suas responsabilidades na Coordenadoria de Comunicação referente ao Portal institucional?

7) Quais os setores envolvidos e quem são os responsáveis pela decisão sobre conteúdos e funcionalidades a serem disponibilizadas no Portal relacionadas aos acadêmicos?

8) Como estão distribuídas as responsabilidades relacionadas à administração do Portal e das páginas e do planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços?

⁶ A arquitetura ePING –Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – define um conjunto mínimo de premissas, políticas e especificações técnicas que regulamentam a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no governo federal, estabelecendo as condições de interação com os demais Poderes e esferas de governo e com a sociedade em geral (Fonte: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/e-ping-padres-de-interoperabilidade>).

9) Quais os serviços e informações disponibilizados pela UFSM via Portal na *web*?

10) Como é feita a classificação do que é disponibilizado no Portal da UFSM?

11) Referente às mudanças para a última versão do portal, como isso foi tratado internamente, qual o setor responsável e quais setores participaram? Quais os procedimentos adotados?

b) Portal UFSM: relação com os acadêmicos

12) Cada vez mais se fala em aprofundamento da democracia e da Transparência no uso das TICs pela Administração Pública. Como a UFSM está fazendo isso perante os acadêmicos e usuários do Portal?

13) Como é realizado o acompanhamento de aspectos como a satisfação dos acadêmicos em relação às informações e serviços disponibilizados no Portal da UFSM?

14) Considerando que o objetivo do presente estudo é avaliar a efetividade do Portal UFSM na *internet* na perspectiva dos acadêmicos, quais os fatores que, na sua opinião, levariam esses usuários buscarem o atendimento presencial para o que está disponível na *web*?

15) Como a CC vê a tecnologia disponível na instituição atualmente para realizar a comunicação entre a UFSM e os acadêmicos no ambiente virtual?

16) Quais recursos viriam incrementar essa relação?

17) Que estratégias de comunicação são utilizadas a fim de incrementar a interação com os acadêmicos de graduação estimulando o acesso ao Portal?

18) Que outros servidores dentro da CC ou outro setor, deveriam ser entrevistados e que poderiam também contribuir para o entendimento da construção e da gestão do Portal UFSM?

c) Portal UFSM: pontos fortes e pontos fracos

19) O que a CC apontaria como os pontos fortes do Portal?

20) O que a CC apontaria como os pontos fracos do Portal?

d) Perfil do respondente

- 1) cargo efetivo
- 2) tempo no cargo
- 3) cargo em comissão
- 4) tempo no cargo
- 5) formação acadêmica
- 6) local de trabalho
- 7) área de atuação

APÊNDICE B - ROTEIRO PARA ENTREVISTA COM SERVIDOR REPRESENTANTE DO CENTRO DE PROCESSAMENTO DE DADOS (CPD) DA UFSM

a) Portal UFSM: gestão, conteúdo e funcionalidades

- 1) Quando foi inaugurado o Portal UFSM?
- 2) Qual a situação do registrado o domínio do Portal UFSM na *internet*?
- 3) Quais foram as primeiras aplicações dos recursos das TICs para *internet* na UFSM?
Em que setor se originou?
- 4) Quais as referências que o CPD utiliza para a implementação e gestão da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação no Portal?
- 5) Considerando os custos com a concepção, manutenção, hospedagem, evolução e redesenho de um sítio, qual a avaliação em relação aos benefícios para a instituição ao manter o Portal institucional?
- 6) Como o CPD proporciona e avalia a segurança para os usuários no uso da tecnologia utilizada no Portal?
- 7) Existe controle de acessos ao Portal? Em caso afirmativo, desde quando? Com qual objetivo?
- 8) No ano de 2000, o Governo Federal propôs normas através de um grupo interministerial, a fim de subsidiar a novas formas eletrônicas de interação com a sociedade e em 2010 lançou o e-Ping. A UFSM se integra a esses propósitos como política pública? Em caso afirmativo, desde quando?
- 9) Estratégias de ampliação de acessos, meios de conectividade, formação de recursos humanos, incentivo à pesquisa e desenvolvimento de novas aplicações propostas pelo Governo Federal em BRASIL (2000) foram utilizadas pela UFSM? Em que momentos? De que forma?

10) Com relação à equipe técnica para suporte ao uso das TICs, quais as iniciativas mais marcantes que resultaram no incremento das funcionalidades e a situação atual na UFSM?

11) Quais as funções de seu cargo no Centro de Processamento de Dados da UFSM?

12) Referente às mudanças que resultaram na última versão do portal, como isso foi tratado internamente, qual o setor responsável e quais setores participaram? Quais os procedimentos adotados? Como foram definidas as classificações das informações?

13) Como estão definidas as atribuições e responsabilidades na administração do Portal UFSM, no que se refere à disponibilização de informações e serviços?

14) Qual o papel/responsabilidade de cada setor? Quem decide às informações apresentadas no Portal? Quando algum curso ou setor quer publicar uma informação no Portal, quais os trâmites para isso se efetivar?

16) A quem compete a implementação e a manutenção das páginas secundárias?

17) Qual o histórico da agregação dos serviços disponíveis aos acadêmicos no Portal institucional via *web*?

b) Portal UFSM: relação com os acadêmicos

18) Quais as funcionalidades de maior destaque direcionadas aos acadêmicos implementadas até hoje? (linha do tempo com as práticas marcantes dos últimos anos)

19) Na nova versão do Portal implementada em 2014, o que foi retirado em termos informacionais e o que foi acrescentado?

20) Existe pesquisa de satisfação dos acadêmicos em relação às informações e serviços disponibilizados no Portal da UFSM?

21) A tecnologia existente na instituição atualmente pode ser considerada eficiente para contribuir com o aperfeiçoamento das relações entre a UFSM e os acadêmicos?

22) Quais exemplos poderiam ilustrar essa ocorrência?

23) Quais recursos poderiam incrementar essa relação?

c) Portal UFSM: pontos fracos e pontos fortes

24) O que o CPD apontaria como os pontos fortes do Portal?

25) O que o CPD apontaria como os pontos fracos do Portal?

d) Perfil do respondente

- 1) cargo efetivo
- 2) tempo no cargo
- 3) cargo em comissão
- 4) tempo no cargo
- 5) formação acadêmica
- 6) local de trabalho
- 7) área de atuação

Informações do Questionário

Programa

Pesquisa Portal UFSM - 2015

Questionário

PORTAL UFSM: AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS

Descrição do Programa

A pesquisa tem como objetivo descrever a efetividade do site da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) na internet, considerando a perspectiva dos acadêmicos de cursos presenciais de graduação regularmente matriculados no segundo semestre de 2015.

Instruções do Questionário

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa PORTAL UFSM: AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE NA PERSPECTIVA DOS ACADÊMICOS. Serão necessários, em média 15 minutos para responder ao questionário constituído de 37 questões fechadas e 1 aberta.

Em nenhum momento haverá identificação dos participantes e os dados obtidos pretendem exclusivamente conhecer a opinião dos acadêmicos em relação à forma como a UFSM disponibiliza informações e serviços na internet através do Portal UFSM (<http://site.ufsm.br/>).

Todos têm garantida a possibilidade de não aceitar participar ou de retirar sua permissão a qualquer momento, sem nenhum tipo de prejuízo pela sua decisão.

Ao responder e enviar o questionário você está consentindo a publicação das informações.

Agradecemos a sua participação e nos colocamos à disposição para esclarecimentos adicionais e acesso aos resultados utilizando o e-mail pesquisaportalufsm@gmail.com ou na Secretaria do Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas do Centro de Ciências e Humanas (CCSH), Prédio 74C do Campus Sede da UFSM, Sala 4126, Térreo, fone (55)3220-9361.

1 - Perfil do respondente

Instruções da Seção

Para que o questionário seja válido, todas as questões desta seção devem ser respondidas e após clicar em "Salvar e Prosseguir" para todas as afirmativas.

1.1 - Local de onde acessa a internet (pode ser marcada mais de uma alternativa):*

Casa Trabalho Universidade lan house dispositivos móveis (ex.: celular)/outros não acessa

1.2 - Frequência com que acessa a internet:*

raramente (pelo uma vez ao ano) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 frequentemente (pelo menos uma vez por semana) muito frequentemente (todos os dias) não acessa

1.3 - Frequência com que acessa o Portal UFSM:*

raramente (pelo uma vez ao ano) eventualmente (pelo menos uma vez por mês)
 frequentemente (pelo menos uma vez por semana) muito frequentemente (todos os dias) não acessa

1.4 - Dos conteúdos do Portal UFSM listados abaixo, assinale os cinco itens que você mais utiliza ao acessar a internet:*

Institucional Bibliotecas Ingresso Serviços Notícias Agenda

Publicações Legais TV Campus Rádio Universidade Horários de ônibus
 Comunicação Agência da Hora UFSM na mídia Revistas Científicas
 Restaurante Universitário Moodle Portal do Aluno Calendário Casa do
 Estudante Notícias e oportunidades Utilidade Pública Enquete da semana
 Editoras outros

2 - Indicadores

Instruções da Seção

A seguir, são apresentadas afirmações relacionadas ao Portal UFSM na internet. Para essas afirmações, deve ser indicado o seu grau de concordância utilizando uma escala de 1 a 7, sendo que o número 1 indica total discordância e o número 7, total concordância com a afirmação.

2.1 - Encontro no Portal UFSM, informações básicas relacionadas ao atendimento nos diversos setores da instituição; tais como: horários, localização, contato, etc.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.2 - A UFSM divulga uma Carta de Serviços com informações claras e precisas em relação aos serviços prestados e com detalhes sobre os padrões de qualidade.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.3 - Consigo realizar pesquisas, encontrar informações e executar serviços de forma eletrônica em qualquer horário e dia da semana, via Portal UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.4 - Consigo resolver todos os meus assuntos com a UFSM por meio do Portal UFSM na internet.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.5 - Os meios de contato do Portal UFSM permitem-me ser ouvido, encaminhar sugestões ou reclamações ou solicitação de informações e receber retorno satisfatório em tempo adequado as minhas demandas.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.6 - Consigo esclarecer dúvidas e encontrar ajuda para acessar informações e executar serviços disponíveis no Portal UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.7 - As informações estão disponíveis no Portal UFSM para acesso a qualquer hora e dia da semana (24 x 7).*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem

discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

147

2.8 - A velocidade de carregamento das páginas do Portal UFSM para acesso às informações e serviços é satisfatória. As páginas abrem rapidamente.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.9 - Consigo baixar arquivos e/ou programas (fazer downloads) com facilidade no Portal UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.10 - A página inicial do Portal UFSM deixa claro seus objetivos e as informações e os serviços nele disponíveis.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.11 - A estrutura do Portal, considerando-se o agrupamento de informações e serviços disponíveis por área de interesse, é lógica e facilmente compreensível.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.12 - As informações e serviços que mais utilizo estão destacados na página inicial do Portal UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.13 - Os links do Portal para baixar arquivos e/ou programas definem, de forma clara e precisa, seu conteúdo.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.14 - A ferramenta de busca existente no Portal UFSM facilita a localização de informações e serviços.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.15 - As informações contidas na página inicial são importantes e adequadas para uma boa navegação no Portal UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.16 - Consigo encontrar informações e serviços por meio da página inicial, sem recorrer a outros portais de busca.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.17 - Tenho total controle da navegação do Portal UFSM, podendo interromper ou cancelar transações e navegar com autonomia.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.18 - O desenho do Portal UFSM (interface) é atrativo.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.19 - A linguagem utilizada no Portal é clara, objetiva e de fácil compreensão.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.20 - As informações disponibilizadas no Portal estão atualizadas.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.21 - Sinto-me seguro consultando informações no Portal UFSM na internet.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.22 - Sinto-me seguro executando serviços por meio do Portal UFSM na internet.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.23 - Encontro, no Portal, selo ou identificação específica que determina o grau de acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.24 - A UFSM utiliza o Portal para realizar pesquisas de satisfação com a prestação de serviços e disponibiliza os resultados para consulta pelos cidadãos.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.25 - Por meio do Portal, consigo acompanhar e controlar a gerência de recursos públicos da UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.26 - Existem links no Portal UFSM para outras fontes de informação sobre os assuntos de meu interesse.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem

discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

149

2.27 - A missão do Portal é descrita estando apropriada à missão geral da instituição.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.28 - As datas das últimas atualizações de conteúdo do Portal são facilmente encontradas*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.29 - As páginas secundárias do Portal estão nomeadas adequadamente nos menus da página inicial.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.30 - Está claro quem tem a responsabilidade pela precisão das informações apresentadas no Portal UFSM.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.31 - Existe um meio de verificar a legitimidade das páginas (telefones e/ou endereços) que possibilite estabelecer contato para maiores informações (além de e-mail).*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

2.32 - A linguagem não mostra preconceitos: racial, social, cultural, político, comercial ou outro.*

Discordo totalmente Discordo parcialmente Discordo Não concordo, nem discordo Concordo parcialmente Concordo Concordo totalmente

3 - Sua opinião

3.1 - Se desejar, expresse sua opinião sobre o Portal UFSM e/ou sugira melhorias para essa forma de atendimento:

Restam 5120 caracteres

Caracteres: 0

Palavras: 0

4 - Sua nota para o Portal UFSM

4.1 - Atribua sua nota de avaliação geral do Portal UFSM , sendo 1 para MUITO RUIM e 10 para EXCELENTE.*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10